

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Gambar.....	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Lampiran	vii
Daftar Simbol.....	viii
Daftar Istilah.....	ix
Bab I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Batasan Penelitian	5
I.5 Manfaat Penelitian.....	6
I.6 Sistematika Penulisan.....	7
Bab II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II.1 Teori Dasar	9
II.1.1 Tata Kelola Teknologi Informasi	9
II.1.2 Infrastruktur TI.....	10
II.1.3 COBIT 2019.....	10
II.1.4 <i>Information Technology Infrastructure Library 4 (ITIL 4)</i>	16
II.2 Penelitian Terdahulu.....	22

II.3	Alasan Pemilihan Kerangka Kerja	39
Bab III	METODOLOGI PENELITIAN	40
III.1	Metode Konseptual	40
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah	42
III.2.1	<i>What are the drivers?</i>	42
III.2.2	<i>Where are we now?</i>	43
III.2.3	<i>Where do we want to be?</i>	44
Bab IV	ANALISIS DATA	46
IV.1	Identifikasi Permasalahan	46
IV.2	Hasil Pengumpulan Data	47
IV.2.1	Data Primer	47
IV.2.2	Data Sekunder	47
IV.3	Proses Penilaian <i>Capability Level</i>	48
IV.3.1	Matriks dan Perhitungan Penilaian <i>Capability</i>	49
IV.3.2	Penilaian Aktivitas Domain BAI09	51
IV.3.3	Hasil <i>Capability Assessment</i>	58
IV.4	Penentuan Target dan <i>Gap Analysis</i>	64
IV.5	<i>Potential improvement</i>	67
Bab V	REKOMENDASI.....	78
V.1	<i>Detailing Improvement</i>	78
V.1.1	<i>People Aspect</i>	78
V.1.2	<i>Process Aspect</i>	84
V.1.3	<i>Technology Aspect</i>	90
V.2	Rekomendasi Berdasarkan ITIL 4.....	96
V.2.1	BAI09.01-6 Evaluasi manfaat aset TI.....	96
V.2.2	BAI09.02-5 Pemeliharaan Preventif Aset Kritis.....	96

V.2.3	BAI09.02-7 Kontrak Kerja Sama dengan Pihak Ketiga	97
V.2.4	BAI09.02-8 Pengelolaan Akses <i>Remote</i>	98
V.2.5	BAI09.03-8 Penghapusan Aset Aman dan Berkelanjutan	98
V.2.6	BAI09.04-4 Evaluasi Efisiensi Pemanfaatan Aset.....	99
V.2.7	BAI09.05-2 Validasi Kepatuhan Lisensi Perangkat Lunak	99
V.3	<i>Roll Out Solution</i>	100
V.4	Evaluasi	105
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	107
VI.1	Kesimpulan	107
VI.2	Saran	107
Daftar Pustaka		108
LAMPIRAN		111