

DAFTAR ISI

Contents

LEMBAR PERNYATAAN	ii
Lembar Persetujuan	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Batasan Masalah	2
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Metodologi Penyelesaian Masalah	3
2. LANDASAN TEORI	4
2.1 Definisi ITIL v.3	4
2.2 Domain ITIL v.3	4
2.3 Operasi Pelayanan (Service Operation)	5
2.3.1 Proses dalam Service Operation	7
2.3.2 Struktur dalam Operasi Pelayanan (<i>Service Operation</i>)	9
2.3.3 Infrastruktur dalam Service Operation	12
2.4 ITIL v.3 Maturity Model	13
2.5 Metode Kualitatif	14
2.5.1 Wawancara	14
2.5.2 Observasi	15

2.5.3	Kuesioner.....	16
2.5.4	Studi Dokumentasi	16
2.5.5	Data Ordinal	16
2.5.6	Teknik Analisis Data.....	17
2.5.7	Pengujian Kredibilitas Data	18
2.6	Uji Keterbacaan	18
2.7	Uji Korelasi Spearman menggunakan SPSS	18
2.9	Penentuan Level Kematangan.....	19
3.	METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1	Studi Literatur.....	21
3.2	Studi Lapangan	22
3.2.1	Metode yang digunakan.....	22
3.2.2	Objek Penelitian dan Teknik Sampling	22
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	23
3.3	Uji Keterbacaan Kuesioner	26
3.4	Uji Korelasi Spearman	26
3.5	Penentuan Level Kematangan.....	26
3.6	Pembuatan Dokumen Tata Kelola.....	26
3.7	Kondisi E-learning UT saat ini	26
3.7.1	Manajemen Operasi Pelayanan Secara Umum (Prinsip)	27
3.7.2	Proses-proses Dalam Operasi Pelayanan	27
3.7.3	Struktur Organisasi Dalam Mendukung Operasi Pelayanan	28
3.7.4	Teknologi Dalam Mendukung Operasi Pelayanan	29
3.7.5	Manajemen Perubahan Dalam Mendukung Operasi Pelayanan	30
4.	PELAKSANAAN PENELITIAN & ANALISIS HASIL.....	32
4.1	Persiapan Penelitian.....	32
4.2	Validasi Kuesioner Sebelum Penelitian	33
4.3	Responden Penelitian.....	35
4.3.1	Deskripsi objek penelitian	35
4.3.2	Struktur Organisasi.....	35
4.3.3	Job Description	36
4.3.4	Pemilihan Responden.....	40

4.4	Pelaksanaan Pengumpulan Data Penelitian.....	41
4.6	Kondisi E-learning UT yang Diharapkan Sesuai ITIL v.3	42
4.7	Analisis Hasil Penelitian.....	44
4.7.1	Rekapitulasi Hasil Penilaian Kematangan Implementasi	44
4.7.2	Analisis Korelasi	46
4.7.3	Analisis Kesenjangan dan Saran Perbaikan	48
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran.....	55
6.	Daftar Pustaka	56
	LAMPIRAN A :	57
	FORM <i>SELF-ASSESSMENT KEMATANGAN IMPLEMENTASI ITIL v.3 DOMAIN</i> <i>OPERASI PELAYANAN</i>	57
	CONSENT FORM.....	59
	LAMPIRAN B :	70
	LAMPIRAN C1 :	73
	LAMPIRAN C3 :	76
	LAMPIRAN C4 :	83
	LAMPIRAN C5 :	86