

Daftar Isi

Abstrak.....	i
Abstract.....	ii
Lembar Persembahan.....	iii
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Istilah	x
Daftar Lampiran.....	xii
B.1.2. Form Keluhan Pengguna terhadap Aplikasi AS400	xii
B.1.3. Template pengukuran ketersediaan layanan	xii
B.1.4. Model RACI.....	xii
1. Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	2
1.4. Batasan Masalah.....	2
1.5. Metodologi Penyelesaian Masalah.....	3
2. Tinjauan Pustaka.....	4
2.1. Aplikasi AS400	4
2.2. Audit Sistem Informasi	6
2.2.1. Tujuan audit sistem informasi.....	6
2.3. IT Infrastructure Library (ITIL) Versi 3	6
2.3.1. Pengertian ITIL	6
2.3.2. Manfaat ITIL.....	7
2.3.3. Sejarah ITIL	7
2.3.4. Service Lifecycle pada ITIL	7
2.4. <i>Service Design</i>	10
2.5. <i>Process Maturity Framework</i> (PMF).....	14
3. Metodologi Penelitian.....	18
3.1. Tahap Inisiasi Awal Penelitian.....	19

3.2.	Tahap Perancangan Kuisisioner.....	20
3.3.	Tahap Penilaian Tingkat Kesiapan.....	22
3.4.	Tahap Analisis dan Rekomendasi	24
3.5.	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	25
4.	Pembahasan	26
4.1.	Perancangan Kuisisioner Tingkat Kesiapan	26
4.2.	Penentuan Responden	27
4.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas	27
4.3.1.	Uji Validitas hasil kuisisioner 1.....	28
4.3.2.	Uji Reliabilitas hasil kuisisioner 1.....	29
4.3.3.	Uji Validitas hasil kuisisioner 2.....	31
4.3.4.	Uji Reliabilitas hasil kuisisioner 2.....	32
4.4.	Penilaian Tingkat Kesiapan.....	32
4.4.1.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Prinsip-prinsip <i>Service Design</i> 34	
4.4.2.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Proses-proses <i>Service Design</i> 35	
4.4.3.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Pengorganisasian untuk <i>Service Design</i>	37
4.4.4.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Teknologi yang Berhubungan dengan Aktivitas <i>Service Design</i>	38
4.4.5.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Pertimbangan Teknologi untuk <i>Service Design</i>	38
4.5.	Analisis Gap	38
4.6.	Rekomendasi	40
5.	Kesimpulan dan Saran	45
5.1.	Kesimpulan.....	45
5.2.	Saran.....	45
	Daftar Pustaka	46