

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Manfaat Penelitian.....	6
I.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Penilaian (<i>Assessment</i>)	7
II.1.1 Penilaian Kesiapan.....	9
II.1.2 Penilaian Implementasi	10
II.2 Tahapan Penilaian	10
II.3 <i>IT Service Management</i> (ITSM)	12
II.4 <i>IT Governance</i>	14
II.5 <i>Information Technology Infrastructure Library</i> Versi 3 (ITIL Versi 3)	15
II.6 <i>Service Operation</i>	17
II.7 <i>Scope of Service Operation</i>	18
II.8 Proses-Proses pada <i>Service Operation</i>	19
II.9 Fungsi-Fungsi <i>Service Operation</i>	20
II.10 <i>Event Management</i>	21

II.10.1	Aktivitas-Aktivitas dalam <i>Event Management</i>	21
II.11	<i>Incident Management</i>	24
II.11.1	Aktivitas-Aktivitas dalam <i>Incident Management</i>	25
II.12	<i>Request Fulfillment</i>	27
II.12.1	Aktivitas-Aktivitas dalam <i>Request Fulfillment</i>	27
II.13	<i>Problem Management</i>	28
II.13.1	Aktivitas-Aktivitas <i>Problem Management</i>	29
II.14	<i>Access Management</i>	31
II.14.1	Aktivitas-Aktivitas dalam <i>Access Management</i>	31
II.15	Diagram RACI	33
II.16	<i>Process Maturity Framework (PMF)</i>	34
II.17	Profil Perusahaan	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		37
III.1	Model Konseptual	37
III.2	Sistematika Penelitian	40
III.2.1	Tahap Inisiasi	42
III.2.2	Tahap Perancangan	42
III.2.3	Tahap Pengumpulan dan Analisis Data	43
III.2.4	Tahap <i>Reporting</i>	44
III.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran	44
BAB IV PELAKSANAAN PENILAIAN		45
IV.1	Perencanaan Penilaian (<i>Assessment</i>)	45
IV.1.1	Penentuan Rencana Kerja	45
IV.1.2	Identifikasi Ruang Lingkup Penilaian	46
IV.1.2.1	Identifikasi Ruang Lingkup Penilaian Kesiapan	46
IV.1.2.2	Identifikasi Ruang Lingkup Penilaian Implementasi	47
IV.1.3	Perancangan Program Penilaian	47
IV.1.4	Verifikasi dan Validasi Perancangan Program Penilaian	52
IV.2	Pelaksanaan Penilaian (<i>Assessment</i>)	52
IV.2.1	Deskripsi Objek Penilaian	52
IV.2.2	Struktur Organisasi	52
IV.2.4	Pemilihan Responden Penilaian	53

IV.2.5	Rekapitulasi Hasil Penilaian Kesiapan	58
IV.2.6	Rekapitulasi Hasil Penilaian Implementasi	61
IV.2.8	Perbandingan Hasil Penilaian Kesiapan dengan Hasil Penilaian Implementasi.....	62
IV.2.9	Verifikasi dan Validasi Hasil Penilaian	65
BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI		66
V.1	Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>).....	66
V.2	Analisis Prioritas	70
V.2.1	Penentuan Analisis Prioritas Rekomendasi.....	71
V.3	Rekomendasi	72
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		75
VI.1	Kesimpulan.....	75
VI.2	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA		77