

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	8
I.3 Batasan Masalah.....	8
I.4 Tujuan Penelitian.....	8
I.5 Manfaat Penelitian.....	9
I.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
II.1 <i>IT Governance</i>	11
II.2 <i>IT Service Management (ITSM)</i>	11
II.3 <i>IT Infrastructure Library (ITIL)</i>	12

II.4	<i>Service Operation</i>	15
II.5	<i>Incident Management</i>	17
II.6	<i>Problem Management</i>	18
II.7	<i>Service Desk</i>	18
II.8	Penelitian Sebelumnya	20
II.8.1	Perancangan dan Implementasi <i>Service Desk</i> Menggunakan <i>framework</i> ITIL V3 untuk Perguruan Tinggi (Studi Kasus: Universitas Padjadjaran), Nendar Amirulloh Permana, Jaka Sembiring, Y. Bandung, 2011, Sekolah Teknik Elektro dan Informatika Institut Teknologi Bandung.	20
II.8.2	A Study of <i>Service Desk</i> Setup in Implementing <i>IT Service Management</i> in Enterprises, Xiaojun Tang, Yuki Todo, 2012, Department of Electrical and Computer Engineering, Kanazawa University Japan.	22
II.9	RACI <i>CHART</i>	23
II. 10	<i>GAP ANALYSIS</i>	24
II.10	ANALISIS RISIKO	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		26
III.1	Model Konseptual	26
III.2	Sistematika Penelitian	28
III.2.1	Inisiasi.....	30
III.2.2	Pengumpulan Data dan Analisis.....	30
III.2.3	Tahap Perancangan.....	30
III.2.4	Tahap Reporting	30
III.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran	31
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		32
IV.1	Pengumpulan Data	32

IV.1.1 Model Proses	32
IV.1.2 Kebutuhan Data	33
IV.1.3 Metode Pengumpulan Data	37
IV.2 Deskripsi Objek Penelitian	37
IV.2.1 Visi dan Misi dan Tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	38
IV.2.2 Organisasi PT Kereta Api Indoensia Persero).....	39
IV.2.3 Organisasi Sistem Informasi	42
IV.2.4 Proses Teknologi Informasi.....	49
IV.3 Assessment teknologi informasi.....	59
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS HASIL.....	76
V.1 Perancangan Proses	76
V.1.1 Kebijakan	76
V.1.2 Prosedur dan Instruksi Kerja.....	81
V.2 Sumber Daya Manusia.....	89
V.2.1 Struktur Kerja dan Job Description	89
V.2.2 Pemetaan Usalan Diagram RACI	93
V.2.3 Komposisi Sumber Daya Manusia	95
V.2.4 Kompetensi Sumber Daya Manusia	98
V.3 Teknologi dan Tools.....	106
BAB VI Penutup	108
VI.1 Kesimpulan.....	108
VI.2 Saran.....	109
Daftar Pustaka	110