

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan masalah	3
1.4 Tujuan	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Sistem Teknologi Informasi (IT System)	6
2.2 <i>Information technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	6
2.2.1 <i>The ITIL Value Proposition</i>	7
2.2.2 <i>The ITIL Service Management Practice</i>	8
2.2.3 <i>Service</i>	8
2.2.4 <i>Navigaing The ITIL Service Management Lifecycle</i>	8
2.3 <i>Service Design</i>	9
2.4 <i>Service Catalogue Management</i>	10

BAB III METODE PENELITIAN	13
3.1 Tahap Awal.....	13
3.1.1 Studi Literatur.....	14
3.1.2 Wawancara.....	14
3.1.3 Observasi	15
3.2 Tahap Pengembangan	15
3.2.1 Tahap kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan	16
3.2.2 Tahap menghasilkan definisi dan status layanan	16
3.2.3 Tahap hubungan dengan bisnis dan keberlangsungan layanan TI	17
3.2.4 Tahap menghasilkan hubungan antara bisnis dan technical support layanan.....	18
3.2.5 Tahap menghasilkan hubungan dengan business Relationship management	19
3.2.6 <i>Forum Group Discussion</i>	20
3.3 Tahap Akhir	20
3.3.1 Kesepakatan dan dokumentasi dari definisi layanan TI	21
3.3.2 <i>The Service Catalogue</i>	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Hasil Tahap Awal	24
4.1.1 Hasil Studi Literatur.....	24
4.1.2 Hasil Wawancara	25
4.1.3 Hasil Observasi	28
4.2 Hasil Tahap Pengembangan.....	35
4.2.1 Hasil Kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan	35

	Halaman
4.2.2 Hasil definisi dan status layanan.....	37
4.2.3 Hasil hubungan dengan bisnis dan keberlangsungan layanan TI.....	42
4.2.4 Hasil hubungan antara bisnis dan <i>technical support</i> layanan.....	45
4.2.5 Hasil hubungan dengan <i>business relationship management</i>	47
4.2.6 Hasil <i>Forum Group Discussion</i>	49
4.3 Hasil Tahap Akhir.....	49
4.3.1 Dokumen Kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan.....	49
4.3.2 Dokumen <i>Service Catalogue</i>	50
BAB V Penutup	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	58



INSTITUT BISNIS
 & INFORMATIKA
stikom
 SURABAYA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 <i>Service Description</i>	16
Tabel 3.2 <i>Service Catalogue</i>	21
Tabel 3.3 <i>Draft Service Catalogue</i>	22
Tabel 4.1 Draft BIA	29
Tabel 4.2 Kebijakan Internet.....	31
Tabel 4.3 Kebijakan Penggunaan layanan Akademik.....	36
Tabel 4.4 Deskripsi Stikomapps	38
Tabel 4.5 Deskripsi Sicyca	39
Tabel 4.6 Deskripsi Brillian	40
Tabel 4.7 Deskripsi Jaringan Kabel	41
Tabel 4.8 Deskripsi Jaringan Nirkabel.....	41
Tabel 4.9 Katalog Stikomapps	50
Tabel 4.10 Katalog Sicyca	51
Tabel 4.11 Katalog Brillian.....	52
Tabel 4.12 Katalog Jaringan Kabel.....	52
Tabel 4.13 Katalog Jaringan Nirkabel	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 ITIL <i>Service Lifecycle</i> (OGC, 2007)	9
Gambar 3.1 Metode Penelitian.....	13
Gambar 3.2 Tahap Awal	14
Gambar 3.3 Tahap Pengembangan	15
Gambar 3.4 <i>Interfacing Service</i> (Hunnebeck, 2011)	18
Gambar 3.5 <i>Business Relationship</i> (Cannon, 2011).....	19
Gambar 3.6 Tahap Akhir.....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PPTI (PPTI, 2014)	27
Gambar 4.2 layanan yang diberikan PPTI (PPTI, 2014)	28
Gambar 4.3 <i>Point Of Contact</i>	30
Gambar 4.4 <i>Disruption Impact</i>	31
Gambar 4.5 Layanan Aktif.....	34
Gambar 4.6 Layanan tidak aktif.....	34
Gambar 4.7 Layanan dikembangkan.....	35
Gambar 4.8 Dokumentasi SLA layanan Sicyca.....	43
Gambar 4.9 Dokumentasi SLA layanan jaringan kabel.....	44
Gambar 4.10 Dokumentasi SLR layanan Sicyca	44
Gambar 4.11 Dokumentasi SLR layanan jaringan kabel	45

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 <i>Forum Group Discussion</i>	58
Lampiran 2 Hasil <i>Forum Group Discussion</i>	59

