

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Layanan Sistem dan Teknologi	5
2.2 <i>IT Services Management</i>	6
2.3 <i>Information Technology and Infrastructure Library</i>	7
2.4 <i>Service Strategy</i>	8
2.5 <i>IT Service Portfolio</i>	10
2.6 <i>Analisis Strength, Weakness, Opportunity, and Threat</i>	11
2.7 <i>4P's Strategy</i>	14
BAB III METODE PENELITIAN	15

3.1	Tahap Awal	17
3.1.1	Studi Literatur	17
3.1.2	Wawancara.....	18
3.1.3	Observasi.....	18
3.2	Tahap Pengembangan.....	19
3.2.1	<i>Strategy Assessment</i>	20
3.2.2	<i>Strategy Generation</i>	23
3.2.3	<i>Forum Group Discussion</i>	25
3.3	Tahap Akhir.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Tahap Awal	28
4.1.1	Studi Literatur	28
4.1.2	Wawancara.....	29
4.1.3	Observasi.....	31
4.2	Tahap Pengembangan.....	31
4.2.1	<i>Strategy Assessment</i>	31
4.2.2	<i>Strategy Generation</i>	41
4.2.3	<i>Forum Group Discussion</i>	54
4.3	Tahap Akhir.....	54
4.3.1	Kebutuhan Layanan TI.....	55
4.3.2	Strategi Layanan TI.....	58
4.3.3	Kebijakan Layanan TI.....	61
4.3.4	Hasil Pembahasan	66
BAB V PENUTUP.....		71

5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran.....	71
	DAFTAR PUSTAKA	72
	LAMPIRAN.....	74

