

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Layanan Sistem dan Teknologi Infromasi.....	5
2.2 IT Service Management	5
2.3 ITIL V3.....	5
2.4 Service Strategy.....	6
2.5 Service Portofolio.....	8
2.6 Demand Management.....	9
BAB III METODE PENELITIAN.....	11

3.1	Tahap Awal	11
3.1.1	Wawancara.....	12
3.1.2	Studi Literatur	12
3.1.3	Observasi.....	12
3.2	Tahap Pengembangan.....	13
3.2.1	Identifikasi Sumber dari Prediksi Permintaan.....	13
3.2.2	Pola Aktivitas Bisnis (Patterns of Business Activity).....	13
3.2.3	Profil Pengguna (User Profile).....	14
3.2.4	Manajemen Permintaan Berdasarkan Aktivitas.....	14
3.2.5	Membuat Penawaran Layanan yang Berbeda	15
3.2.6	Manajemen Permintaan Operasional	15
3.3	Tahap Akhir.....	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		17
4.1	Tahap Awal	17
4.1.1	Wawancara.....	17
4.1.2	Studi Literatur	18
4.1.3	Observasi.....	18
4.2	Tahap Pengembangan.....	20
4.2.1	Identifikasi Sumber informasi dan Prediksi Permintaan.....	20
4.2.2	Pembuatan Dokumen Pola Aktivitas Bisnis (PBA).....	21
4.2.3	Profil Pengguna (User Profile).....	42

B. Format Dokumentasi UP.....	56
4.2.4 Manajemen Permintaan Berdasarkan Aktivitas	61
4.2.5 Membuat Penawaran Layanan yang Berbeda	71
4.2.6 Manajemen Permintaan Operasional	83
4.3 Tahap Akhir.....	88
4.3.1 Dokumen Pola Bisnis Aktivitas	88
4.3.2 Dokumen User Profiles	91
4.3.3 Standar dan Prosedur Pengelolaan Permintaan Pengguna Berdasarkan Aktivitas.....	93
4.3.4 Standar dan Prosedur Pembuatan Penawaran Layanan Baru.....	96
4.3.5 Kebijakan Demand Management.....	99
4.4 Pembahasan Hasil.....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
4.1 Kesimpulan.....	104
4.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	106