

DAFTAR ISI

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 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Layanan Sistem dan Teknologi Informasi.....	5
2.2 <i>IT Services Management</i>	5
2.3 <i>Information Technology Infrastructure Library</i>	7
2.4 <i>Services Strategy</i>	7
2.5 <i>Service Portfolio Management</i>	9
2.6 <i>Services Portfolio</i>	10
2.7 Wawancara	11
2.8 Observasi	12

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 <i>Process initiation</i>	16
3.2.2 <i>Define</i>	16
3.2.3 <i>Analyse</i>	16
3.2.4 <i>Approve</i>	17
3.2.5 <i>Charter</i>	17
3.2.6 Merumuskan Mekanisme Pengelolaan Layanan TI.....	17
3.2.7 <i>Forum Group Discussion</i>	18
3.3 Tahap Akhir.....	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Tahap Awal	20
4.1.1 Studi Literatur	20
4.1.2 Wawancara.....	20
4.1.3 Observasi.....	23
4.2 Tahap Pengembangan.....	24
4.2.1 <i>Process initiation</i>	24
4.2.2 <i>Define</i>	39
4.2.3 <i>Analyse</i>	43
4.2.4 <i>Approve</i>	45

4.2.5	<i>Charter</i>	47
4.2.6	Merumuskan Mekanisme Pengelolaan Layanan TI.....	53
4.2.7	<i>Forum Group Discussion</i>	61
4.3	Tahap Akhir.....	61
4.3.1	<i>Service portfolio</i>	61
4.3.2	Mekanisme Pengelolaan Layanan TI.....	64
4.4	Pembahasan Hasil.....	68
BAB V KESIMPULAN.....		70
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN.....		73



INSTITUT BISNIS
& INFORMATIKA
stikom
SURABAYA