

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
2.1 Layanan Sistem dan Teknologi .....	7
2.2 IT Services Management.....	8
2.3 Information Technology and Infrastructure Library .....	8
2.4 Service Strategy.....	9
2.5 Service Portfolio.....	11
2.6 Business Relationship Management.....	11
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
3.1 Tahap Awal .....	14
3.1.1 Studi Literatur.....	15

	Halaman
3.1.2 Wawancara.....	15
3.1.3 Observasi .....	16
3.2 Tahap Pengembangan.....	16
3.2.1 Perumusan Customer Portfolio .....	17
3.2.2 Perumusan mekanisme hubungan penyedia layanan dengan pengguna .....	19
3.2.3 Forum Group Discussion .....	21
3.3 Tahap Akhir.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	24
4.1 Tahap Awal .....	24
4.1.1 Studi Literatur .....	24
4.1.2 Wawancara.....	24
4.1.3 Observasi .....	25
4.2 Tahap Pengembangan.....	30
4.2.1 Perumusan Customer Portfolio.....	31
4.2.2 Perumusan Mekanisme Hubungan .....	44
4.2.3 Forum Group Discussion .....	51
4.3 Tahap Akhir.....	51
4.3.1 Customer Portfolio.....	51
4.3.2 Mekanisme Hubungan .....	62
4.4 Pembahasan Hasil.....	66
BAB V KESIMPULAN.....	68

	Halaman
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran .....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	69
LAMPIRAN.....	70



## DAFTAR GAMBAR

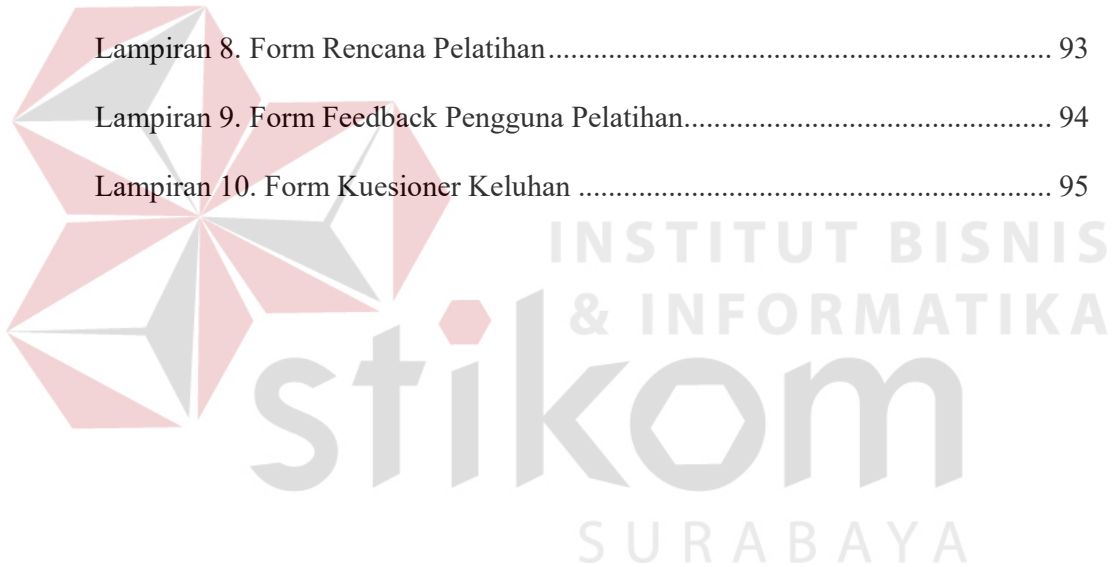
	Halaman
Gambar 3. 1 Bagan Metode Penelitian .....	13
Gambar 3. 2 Tahap Awal .....	14
Gambar 3. 3 Tahap Pengembangan .....	17
Gambar 3. 4 Tahap Akhir.....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PPTI Stikom Surabaya.....	28
Gambar 4.2 Target Penyelesaian Kendala .....	41
Gambar 4.3 Halaman Sampul Standar Sosialisasi yang dipakai oleh PPTI .....	47
Gambar 4.4 Halaman Sampul Prosedur Sosialisasi yang dipakai oleh PPTI .....	48
Gambar 4.5 Halaman Sampul Kebijakan Penanganan Keluhan PPTI.....	50
Gambar 4.6 Layanan Stikomapps .....	52
Gambar 4.7 Layanan Sicyca .....	52
Gambar 4.8 Layanan Brilian.....	53
Gambar 4.9 Bagian Jaringan yang ditangani KaSie Pengembangan Jaringan.....	56
Gambar 4.10 Standar Sosialisasi yang dipakai oleh PPTI .....	63
Gambar 4.11 Prosedur Sosialisasi yang dipakai oleh PPTI .....	64
Gambar 4.12 Diagram Alir Prosedur Sosialisasi yang dipakai oleh PPTI.....	65
Gambar 4.13 Kebijakan Penanganan Keluhan PPTI .....	66
Gambar 4.14 Daftar Hasil Mapping Customer Portfolio .....	66
Gambar 4.15 Daftar Hasil Mapping Mekanisme Hubungan Penyedia Layanan dan Pengguna.....	67

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Tabel Pertanyaan Wawancara.....	25
Tabel 4.2 Visi, Misi, dan Tujuan PPTI .....	26
Tabel 4.3 Proses Bisnis PPTI Stikom Surabaya .....	28
Tabel 4.4 Daftar layanan TI yang sedang digunakan oleh PPTI.....	30
Tabel 4.5 Daftar Layanan TI dan Pengguna .....	31
Tabel 4.6 Strategi dan Taktik yang digunakan PPTI .....	32
Tabel 4.7 Target Layanan .....	35
Tabel 4.8 Fitur dan Aktifitas Layanan .....	37
Tabel 4.9 Kegunaan Layanan.....	42
Tabel 4.10 Kebutuhan Kinerja/ Performa .....	42
Tabel 4.11 Nominal Biaya Layanan.....	44
Tabel 4.12 Formulir Prosedur .....	49
Tabel 4.13 Tugas dan Kewenangan PPTI.....	54
Tabel 4.14 Customer Portofolio Sicyca .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Bukti Persetujuan Isi Forum Group Discussion .....	70
Lampiran 2. Hasil Forum Group Discussion .....	71
Lampiran 3. Layanan PPTI .....	76
Lampiran 4.. Form Rencana Sosialisasi.....	89
Lampiran 5. Form Pemaparan Sosialisasi.....	90
Lampiran 6. Form Feedback Pengguna Sosialisasi.....	91
Lampiran 7. Form Pengajuan Anggaran .....	92
Lampiran 8. Form Rencana Pelatihan.....	93
Lampiran 9. Form Feedback Pengguna Pelatihan.....	94
Lampiran 10. Form Kuesioner Keluhan .....	95





INSTITUT BISNIS  
& INFORMATIKA

stikom

SURABAYA