

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
1. BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan .....	4
1.4 Manfaat .....	5
1.5 Asumsi dan Batasan Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
2. BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu tentang <i>Service Design</i> .....	7
2.2 Gap Analisis .....	10
2.3 Konsep Layanan.....	10
2.4 Layanan Teknologi Informasi .....	11
2.5 Manajemen Layanan Teknologi Informasi .....	12
2.6 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3</i> .....	12

2.7	<i>Service Design</i> .....	16
2.7.1	Ruang Lingkup.....	18
2.7.1.1	<i>Service Catalogue Management</i> .....	19
2.7.1.2	<i>Service Level Management (SLM)</i> .....	20
2.7.1.3	<i>IT Service Continuity Management</i> .....	27
3.	BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1	Pendekatan Penelitian .....	29
3.2	Lokasi Penelitian.....	29
3.3	Tahapan Penelitian.....	30
3.4	Metode Pengerjaan.....	33
4.	BAB IV ANALISIS & PEMBAHASAN .....	35
4.1	Analisis Kondisi Kekinian .....	35
4.2	Analisis Kebutuhan Layanan SI/TI.....	36
4.2.1	Strategi Layanan Teknologi Informasi.....	36
4.2.2	Kebutuhan Layanan Teknologi Informasi .....	37
4.3	<i>Service Design</i> .....	38
4.3.1	<i>Service Catalogue Management</i> .....	38
4.3.2	Penyusunan <i>Service Catalogue</i> .....	40
4.3.3	<i>Service Level Management</i> .....	44
4.3.3.1	Pendefinisian <i>Service Level Requirement</i> .....	44
4.3.3.2	Pendefinisian <i>Service Level Agreement</i> .....	48
	4.3.3.2.1 Penentuan Matriks Insiden dan Tabel Urgensi/Dampak SLA	
	52	
4.3.3.3	Aspek Kebutuhan Layanan <i>Operation Level Agreement (OLA)</i>	
	59	
4.3.3.3.1	4.3.3.3.1 Pendefinisian Aspek Kebutuhan Layanan <i>Operation Level Agreement</i>	
	60	

4.3.4	<i>IT Service Continuity Management</i> .....	62
4.3.3.1	Analisa Dampak Bisnis.....	62
4.3.3.2	Pembuatan <i>Emergency Response Plan</i> .....	63
4.4	Verifikasi Desain Layanan SI/TI .....	63
5	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1	Kesimpulan .....	64
5.2	Saran.....	64
	Daftar Pustaka .....	66
	Lampiran A .....	68
	Lampiran B.....	72
	Lampiran B-1 .....	74
	Lampiran B-2 .....	86
	Lampiran C.....	88
	Lampiran D .....	124
	Lampiran D-1 .....	124
	Lampiran D-2 .....	129
	Lampiran E.....	134
	Lampiran F .....	157
	Lampiran F-1.....	157
	Lampiran F-2.....	159
	Lampiran F-3.....	161
	Lampiran F-4.....	163
	Lampiran F-5.....	164
	Lampiran F-6.....	165
	Lampiran F-7.....	166
	Lampiran F-8.....	167

Lampiran G .....	168
Lampiran H .....	170
Lampiran H-1 .....	170
Lampiran H-2 .....	172

