DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR PERSAMAAN xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar belakang 1

1.2 Identifikasi masalah 3

1.3 Tujuan penelitian 4

1.4 Manfaat penelitian 4

1.5 Batasan masalah 4

1.6 Sistematika penulisan 5

BAB II KAJIAN PUSTAKA 7

2.1 Penelitian Terdahulu 7

2.2 Sistem Layanan 9
2.3 ITSM 10
2.4 ITIL 12
2.5 Siklus Layanan ITIL 15
2.6 COBIT 19
2.7 COBIT 4.1 *Framework Model* 22
2.8 COBIT 4.1 *Control Objective* 23
2.9 *Maturity Models* 26
2.10 Hubungan COBIT dan ITIL 32
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN 36
3.1 Objek Penelitian 36
3.2 Metodologi Penelitian 36
3.2.1 Tahap pengumpulan data 38
3.2.2 Tahap Analisis Kondisi Layanan saat ini 39
3.2.3 Tahap Analisis Kondisi Layanan TI yang diharapkan 45
3.2.4 Tahap Usulan Rancangan Tata Kelola Layanan TI yang baru 45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 46
4.1 Identifikasi Visi, Misi, Proses Bisnis, dan Tujuan Bisnis 46
4.1.1 Visi 46
4.1.2 Misi 46

4.1.3 Proses Bisnis 46
4.1.4 Analisis Sistem Informasi yang digunakan 49
4.1.5 Tujuan strategis PT X 51
4.2 Menghubungkan Tujuan Bisnis ke Tujuan TI (*Linking business goals to IT goals*) 58
4.3 Menghubungkan Tujuan TI ke Proses TI (*Linking IT Goals to IT Process*) 60
4.4 Analisis Kondisi Kematangan/ *Maturity* Proses 62
4.5 Penetapan Target Tingkat Kematangan Proses TI 67
4.6 Analisis kesenjangan (*gap*) tingkat kematangan proses TI 93
4.7 Analisis kondisi yang diharapkan menggunakan ITIL v.3 96
4.7.1 Analisis *Service Strategy* 96
4.7.2 Analisis Proses *Service Design* 103
4.7.3 Usulan rancangan tata kelola layanan TI yang baru 109
4.8 Usulan rancangan tata kelola layanan TI yang baru 110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 111
5.1 Kesimpulan 111
5.2 Saran 112
DAFTAR PUSTAKA 113