

DAFTAR ISI

PEMBUATAN PORTOFOLIO LAYANAN SI/TI BERDASARKAN <i>INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY</i> [®] 4 (ITIL [®] 4).....	i
PEMBUATAN PORTOFOLIO LAYANAN SI/TI BERDASARKAN <i>INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY</i> [®] 4 (ITIL [®] 4).....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Tahapan Penelitian.....	3
1.6.1. Tahap Persiapan.....	3
1.6.2. Tahap Pengumpulan Data dan Informasi.....	4
1.6.3. Tahap Analisis dan Pembuatan Portofolio Layanan TI.....	4
1.6.4. Tahap Hasil Portofolio Layanan TI.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	6
2.1 Manajemen Layanan TI (MLTI).....	6
2.2 Layanan TI.....	6
2.3 Portofolio Layanan TI.....	6
2.4 <i>Information Technology Infrastructure Library</i> ITIL [®] 4.....	7
2.4.1 <i>Cost dan Risk</i>	7
2.4.2 <i>Utility dan Warranty</i>	8
2.4.3 <i>4 Dimensions</i> ITIL [®] 4.....	9
2.5 <i>Service Value System</i>	12
2.5.1. <i>Value</i>	13
2.5.2. <i>Guiding Principles</i>	13
2.5.3. <i>Governance</i>	14
2.5.4. <i>Service Value Chain</i>	15
2.5.5. <i>Practices</i>	16

2.6	<i>Strategy Management Practice</i>	17
2.7	<i>Service Design Practice</i>	18
2.8	<i>Service Financial Management Practice</i>	19
2.9	<i>Portfolio Management</i>	21
2.10	SWOT (<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats</i>).....	23
2.11	Mc Farlan <i>Strategic Grid</i>	24
2.12	Sistem Informasi.....	24
2.13	Berliano.....	25
2.11.1	Visi dan Misi Berliano.....	25
2.11.2	Struktur Organisasi Berliano.....	25
2.14	Penelitian yang Relevan.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		29
3.1.	Tahap Persiapan.....	30
3.1.1.	Studi Awal Berliano.....	30
3.1.2.	Analisis Masalah dan Studi Literatur.....	33
3.1.3.	Merumuskan Masalah.....	33
3.2.	Tahap Pengumpulan Data.....	34
3.2.1.	Wawancara.....	34
3.2.2.	Observasi.....	35
3.3.	Tahap Analisis dan Pembuatan Portofolio Layanan TI.....	35
3.3.1.	Analisis & Pengukuran Nilai Layanan pada Berliano.....	35
3.3.2.	Perbandingan Posisi dengan Tujuan Berliano.....	36
3.3.3.	Analisis Solusi Permasalahan.....	36
3.3.4.	Desain Usulan Layanan TI.....	36
3.3.5.	Pemetaan Usulan Layanan SI/TI.....	37
3.4.	Tahap Hasil Portofolio Layanan SI/TI.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Tahap Pengumpulan Data.....	38
4.1.1.	Wawancara.....	38
4.1.2.	Observasi.....	39
4.2	Tahap Analisis dan Pembuatan Portofolio Layanan SI/TI.....	41
4.2.1.	Analisis & Pengukuran Nilai Layanan pada Berliano.....	41
4.2.2.	Perbandingan Posisi dengan Tujuan Berliano.....	46
4.2.3.	Analisis Solusi Permasalahan.....	46
4.2.4.	Desain Usulan Layanan SI/TI.....	48
4.2.5.	Pemetaan Usulan Layanan SI/TI.....	56
4.3	Tahap Hasil Portofolio Layanan SI/TI.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN		64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. ITIL® 4 <i>Management Practices</i>	17
Tabel 2.2. Penelitian Yang Relevan	27
Tabel 2.3. Penelitian Yang Relevan Lanjutan	28
Tabel 3.1. Rancangan Pertanyaan Wawancara Tahap Pertama.....	31
Tabel 3.2. Rancangan Pertanyaan Wawancara Tahap Pertama Lanjutan	32
Tabel 3.3. Daftar Permasalahan.....	33
Tabel 3.4. Daftar Jenis Data yang Dibutuhkan dan Metode Pengumpulan Data	34
Tabel 3.5. Rancangan Wawancara Tahap Kedua	34
Tabel 3.6. Rancangan Wawancara Tahap Kedua Lanjutan.....	35
Tabel 3.7. Rancangan Pengukuran Penerapan Usulan Layanan SI/TI	37
Tabel 4.1. Hasil Wawancara Tahap Kedua	38
Tabel 4.2. Hasil Wawancara Kedua Lanjutan	39
Tabel 4.3. Daftar Kuantifikasi Biaya SDM	40
Tabel 4.4. <i>Business Outcome</i> Layanan.....	40
Tabel 4.5. <i>Business Outcome</i> Layanan Lanjutan.....	41
Tabel 4.6. <i>Pattern of Business Activity</i>	42
Tabel 4.7. Analisis <i>Outcome & Output</i>	42
Tabel 4.8. Analisis <i>Outcome & Output</i> Lanjutan	43
Tabel 4.9. Analisis SWOT.....	44
Tabel 4.10. Definisi <i>Utility & Warranty</i>	44
Tabel 4.11. Definisi <i>Utility & Warranty</i> Lanjutan	45
Tabel 4.12. Tinjauan Masalah	46
Tabel 4.13. Penentuan Strategi.....	46
Tabel 4.14. Penentuan Strategi Lanjutan.....	47
Tabel 4.15. Identifikasi Solusi Permasalahan.....	47
Tabel 4.16. Identifikasi Solusi Permasalahan Lanjutan	48
Tabel 4.17. Analisis Usulan Layanan SI/TI	48
Tabel 4.18. Analisis Usulan Layanan SI/TI Lanjutan	49
Tabel 4.19. Analisis Usulan Layanan SI/TI Lanjutan	50
Tabel 4.20. Tipe-Tipe <i>Service Archetypes</i>	50
Tabel 4.21. Hasil Klasifikasi Layanan.....	51
Tabel 4.22. Analisis Rancangan Sistem Usulan	52
Tabel 4.23. Mengukur Nilai Usulan Layanan	53
Tabel 4.24. Mengukur Nilai Usulan Layanan Lanjutan	54
Tabel 4.25. <i>Cost Model</i> Sistem Informasi Manajemen Berliano	55
Tabel 4.26. <i>Cost Model</i> Sistem Informasi Produksi Berliano	55
Tabel 4.27. <i>Cost Model</i> Quick Reply & FAQ	55
Tabel 4.28. <i>Cost Model</i> Permintaan Pengadaan Online	55
Tabel 4.29. <i>Cost Model</i> Pesanan Manual Online	55
Tabel 4.30. Keluhan <i>Online</i>	56
Tabel 4.31. Rekam Presensi	56
Tabel 4.32. Hasil Kuesioner Mc Farlan.....	56
Tabel 4.33. Hasil Kuesioner Mc Farlan Lanjutan	56
Tabel 4.34. Hasil Kesimpulan Wawancara McFarlan <i>Strategic Grid</i>	57

Tabel 4.35. Pemetaan Aplikasi Usulan Layanan SI/TI	57
Tabel 4.36. Gantt <i>Chart</i> Sistem Informasi Manajemen Berliano.....	58
Tabel 4.37. Gantt <i>Chart</i> Sistem Informasi Produksi Berliano	59
Tabel 4.38. Gantt <i>Chart</i> Rekam Presensi, Permintaan Pengadaan Online, Keluhan Online, Pesanan Manual Online	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Utility dan Warranty Logic Diagram</i>	8
Gambar 2.2. <i>ITIL® 4's 4 Dimensions</i>	10
Gambar 2.3. <i>ITIL® 4 Service Value System Model</i>	12
Gambar 2.4. <i>The Service Value Chain of ITIL® 4</i>	15
Gambar 2.5. <i>Heat Map Aktivitas Value Chain pada Strategy Management</i>	18
Gambar 2.6. <i>Heat Map Aktivitas Value Chain pada Praktek Service Design</i>	19
Gambar 2.7. <i>Heat Map Aktivitas Value Chain pada Praktek Service Financial Management</i>	20
Gambar 2.8. <i>Heat Map Aktivitas Value Chain pada Praktek Portfolio Management</i>	22
Gambar 2.9. <i>McFarlan's Strategic Impact Grid</i>	24
Gambar 2.10. <i>Struktur Organisasi Berliano</i>	25
Gambar 3.1. <i>Tahap Penelitian</i>	29
Gambar 3.2. <i>Tahapan Penelitian Lanjutan</i>	30
Gambar 4.1. <i>Hasil Pemetaan McFarlan Strategy Grid</i>	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Proses Bisnis Produksi	65
Lampiran B Proses Bisnis Penjualan	67
Lampiran C Proses Bisnis Pelaporan.....	69
Lampiran D Aktivitas Bisnis Layanan yang Terdapat di Berliano.....	71
Lampiran E Pemetaan <i>User Profile</i>	76
Lampiran F Visualisasi Pengelompokan Layanan Menggunakan <i>Service Model</i>	80
Lampiran G Perhitungan Biaya SDM Pertahun	82
Lampiran H Hasil Kuesioner Pemetaan Layanan SI/TI	86