

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	1
1.3 Tujuan Tugas Akhir	5
1.4 Manfaat Tugas Akhir	5
1.5 Lingkup Tugas Akhir	5
1.6 Sistematika Penelitian Tugas Akhir	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Sistem Informasi	7
2.2 <i>E- Learning</i>	7
2.2.1 <i>Learning Management System</i>	7
2.2.2 Moodle	8
2.3 ITSM (<i>IT Service Management</i>)	9
2.4 ITIL	9
2.4.1 Transisi Perubahan ITILV3 2011 ke ITIL 4	10
2.5 ITIL 4	15
2.5.1 <i>Service Value Sistem (SVS)</i>	15
2.5.2 Dimensi ITIL 4	24
2.6 <i>Service Management</i>	26
2.6.1 <i>Incident Management</i>	26
2.6.2 <i>Service Desk</i>	28

2.7	<i>Assessment</i>	31
2.7.1	<i>Self-Assessment</i>	31
2.7.2	<i>Maturity</i>	31
2.7.3	<i>ITIL Maturity Self-Assessment</i>	31
2.8	<i>SOP (Standard Operating Procedure)</i>	33
2.9	<i>SLA (Service Level Agreement)</i>	33
2.10	<i>KPI (Key Performance Indicator)</i>	33
2.11	<i>Studi Literatur</i>	34
BAB 3 METODE PENELITIAN		38
3.1	<i>Rencana Penelitian</i>	38
3.2	<i>Topik Penelitian</i>	39
3.3	<i>Identifikasi Masalah</i>	40
3.4	<i>Tujuan Penelitian</i>	42
3.5	<i>Populasi dan Sampel</i>	42
3.6	<i>Pengumpulan Data</i>	43
3.7	<i>Analisis Data</i>	44
3.7.1	<i>Score Maturity Level</i>	44
3.7.2	<i>Analisis Gap</i>	44
3.7.3	<i>Analisis Service Value Chain (SVC) ITIL 4</i>	45
3.7.4	<i>Rekomendasi</i>	45
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1	<i>Identifikasi Masalah</i>	46
4.1.1	<i>Observasi</i>	46
4.1.2	<i>Wawancara</i>	47
4.2	<i>Pengumpulan Data</i>	50
4.2.1	<i>Scoring ITIL Maturity Level Self Assessment</i>	50
4.2.2	<i>Analisis Gap</i>	63
4.2.3	<i>Analisis Service Value Chain</i>	69
4.3	<i>Rekomendasi</i>	72
4.3.1	<i>Roadmap</i>	75

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2-1. Perbedaan ITIL V3 2011 dan ITIL 4.....	11
Tabel 2-2. Prinsip panduan ITIL V3 2011 dan ITIL 4.....	11
Tabel 2-3. Proses Pada ITIL V3 2011 dan ITIL 4	12
Tabel 2-4. Dimensi ITIL V3 2011 dan Dimensi ITIL 4	14
Tabel 2-5. Kontribusi <i>Incident Management</i> ke <i>Service Value Chain</i> (SVC)	27
Tabel 2-6. Kontribusi <i>Service Desk</i> ke <i>Service Value Chain</i> (SVC)	30
Tabel 2-7. <i>Level ITIL Maturity Self Assessment (High-Level)</i>	32
Tabel 2-8. <i>Literatur Review</i>	34
Tabel 3-1. Perbandingan Kerangka Kerja COBIT dan ITIL.....	40
Tabel 3-2. Daftar Pertanyaan Wawancara	41
Tabel 3-3. Responden Penelitian.....	43
Tabel 4-1. Hasil Wawancara	47
Tabel 4-2. Nilai Minimum <i>Maturity Level</i>	51
Tabel 4-3. Nilai <i>Assessment</i> pada <i>Incident Management</i>	52
Tabel 4-4. Nilai <i>Assessment</i> pada <i>Service Desk</i>	58
Tabel 4-5. Analisis <i>Gap</i> pada Praktik <i>Incident Management</i>	64
Tabel 4-6. Analisis <i>Gap</i> pada Praktik <i>Service Desk</i>	67
Tabel 4-7. <i>Value Stream Incident Management</i> pada Sistem <i>E-Learning</i> UEU... 70	
Tabel 4-8. <i>Value Stream Service Desk</i> pada Sistem <i>E-Learning</i> UEU.....	71
Tabel 4-9. Rekomendasi Analisis <i>Gap</i>	72
Tabel 4-10. Rekomendasi Analisis SVC.....	74
Table 4-11. <i>Job desk</i> SDM BTK	75
Tabel 4-12. Kategori Insiden Sistem <i>E-Learning</i> UEU	77
Tabel 4-13. <i>Level</i> Urgensi	78
Tabel 4-14. <i>Level</i> Dampak	78
Tabel 4-15. Prioritas Berdasarkan Urgensi dan Dampak.....	79
Tabel 4-16. Status Penanganan Insiden	79
Tabel 4-17. Layanan Penanganan Insiden pada Sistem <i>E-learning</i> UEU	80
Tabel 4-18. Target Penanganan Insiden.....	81
Tabel 4-19. Target Kebutuhan Layanan di Sistem <i>E-Learning</i> UEU	83
Tabel 4-20. Matriks KPI	85
Tabel 4-21. Aspek <i>Technology</i>	87
Tabel 4-22. <i>Roadmap</i> Implementasi BTK.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1-1. Presentasi Insiden <i>E-Learning</i> UEU	2
Gambar 1-2 <i>Website E-learning</i> UEU saat <i>down</i>	3
Gambar 1-3. Sistem <i>E-Learning</i> UEU <i>Mobile App</i> saat <i>error</i>	3
Gambar 2-1. Urutan Rilis dan Tahun Rilis ITIL.....	10
Gambar 2-2. Transformasi Terminologi ITIL.....	11
Gambar 2-3. ITIL <i>Service Value Sistem</i> (SVS)	15
Gambar 2-4. ITIL <i>Governance</i>	18
Gambar 2-5. Praktik di ITIL 4	24
Gambar 2-6. Dimensi ITIL 4	26
Gambar 3-1. Proses Penelitian dalam Model <i>Sequential Exploratory Design</i>	38
Gambar 3-2. Rencana Penelitian.....	39
Gambar 3-3. Partisipan Wawancara Zoom	42
Gambar 3-4. <i>Roadmap</i> Penelitian	45
Gambar 4-1. Struktur Organisasi BTK.....	46
Gambar 4-2. Portal <i>Online</i> Universitas Esa Unggul	67
Gambar 4-3. ITIL <i>Service Value Chain</i>	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SOP Penanganan Insiden L1
Lampiran 2 Ilustrasi KPI Penilaian Staf BTIK L2
Lampiran 3 Validasi Dokumen L3