

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI	iii
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN SYUKUR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Batasan Masalah	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Direktorat Sistem Informasi Universitas Airlangga (DSI UA).....	5
2.2 Balanced Score Card (BSC).....	8
2.3 <i>Control Objective for Information and Related Technology (COBIT)</i>	8
2.4 Proses Dalam COBIT 5.....	14
2.5 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	15
2.6 Pemetaan COBIT 5 pada ITIL 2011	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.2 Objek Penelitian	28
3.3 Prosedur Penelitian.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Identifikasi Tujuan Organisasi	35
4.2 Identifikasi Tujuan Terkait TI.....	40
4.3 Identifikasi Proses ITIL 2011.....	44
4.4 Analisis Layanan TI DSI UA dengan kerangka kerja ITIL 2011	51
4.5 Perumusan strategi layanan TI berdasarkan kerangka kerja ITIL 2011	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Nama Gambar	Halaman
2.1	<i>Balanced Scorecard (ISACA, 2000)</i>	9
2.2	COBIT 5 Goals Cascade (ISACA, 2012).....	11
2.3	Siklus hidup ITIL 2011 (OGC, 2011)	17
2.4	Contoh relasi pada pemetaan COBIT 5 dengan ITIL 2011	27
3.1	Prosedur tahapan identifikasi tujuan organisasi	30
3.2	Prosedur tahapan identifikasi tujuan terkait TI.....	31
3.3	Prosedur tahapan identifikasi proses ITIL.....	33
3.4	Prosedur tahapan analisis layanan TI-DSI UA	34
4.1	Alur aktifitas Strategy management for IT services ITIL 2011	77
4.2	Alur aktifitas <i>Service portfolio management</i> ITIL 2011	80
4.3	Alur aktifitas <i>Availability management</i> ITIL 2011	83
4.4	Alur aktifitas Knowledge management ITIL 2011.....	84
4.5	Alur aktifitas <i>Capacity management</i> ITIL 2011.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel	Nama Tabel	Halaman
2.1	Enterprise Goal COBIT 5 (ISACA b, 2012).....	12
2.2	Tujuan terkait TI COBIT 5 (ISACA b, 2012).....	13
4.1	Hasil Pemetaan tujuan DSI UA dengan Tujuan Organisasi COBIT5.....	37
4.2	Hasil pemetaan tujuan organisasi yang sudah diverifikasi dan divalidasi DSI Universitas Airlangga	39
4.3	Hasil Pemetaan tujuan organisasi DSI Universitas Airlangga dengan Tujuan Terkait TI COBIT 5	41
4.4	Hasil Pemetaan tujuan terkait TI yang sudah diverifikasi dan divalidasi DSI Universitas Airlangga	43
4.5	Hasil pemetaan tujuan terkait TI DSI Universitas Airlangga dengan proses terkait TI COBIT5.....	44
4.6	Proses terkait TI COBIT 5 dengan prioritas tinggi	47
4.7	Proses terkait TI COBIT 5 yang sudah diverifikasi dan divalidasi DSI Universitas Airlangga.....	47
4.8	Hasil pemetaan proses terkait TI DSI Universitas Airlangga dengan proses terkait TI ITIL 2011	49
4.9	Kode Proses.....	51
4.10	Kode Responden	51
4.11	Distribusi kuesioner dengan responden	52

4.12 Hasil analisis perbandingan aktifitas Proses Strategy Management for IT Service.....	52
4.13 Hasil analisis perbandingan <i>Key Performance Indicator</i> proses <i>Strategy Management for IT Service</i>	53
4.14 Hasil analisis perbandingan aktifitas proses <i>Service portfolio management</i>	54
4.15 Hasil analisis perbandingan KPI proses <i>Service portfolio management</i>	55
4.16 Hasil analisis perbandingan aktifitas proses <i>Service catalogue management</i>	57
4.17 Hasil analisis perbandingan KPI proses <i>Service catalogue management</i>	57
4.18 Hasil Analisis Aktifitas dan KPI Proses <i>Demand management</i>	58
4.19 Hasil analisis aktifitas proses <i>Service Level Management</i>	59
4.20 Hasil analisis KPI proses <i>Service Level Management</i>	59
4.21 Hasil analisis aktifitas proses <i>Availability Management</i>	60
4.22 Hasil analisis perbandingan KPI proses <i>Availability Management</i>	61
4.23 Hasil analisis aktifitas dan KPI <i>proses Service asset and configuration management</i>	62
4.24 Hasil analisis perbandingan aktifitas proses <i>Knowledge management</i>	63
4.25 Hasil analisis perbandingan KPI proses <i>Knowledge management</i>	63
4.26 Hasil analisis aktifitas dan KPI proses <i>Event management</i>	64
4.27 Hasil Analisis aktifitas dan KPI proses <i>Incident management</i>	65
4.28 Hasil analisis aktifitas dan KPI proses <i>Request Fullfilment</i>	68
4.29 Hasil analisis aktifitas dan KPI proses <i>Problem Management</i>	69

4.30 Hasil analisis aktifitas dan <i>Key Performance Indicator</i> proses <i>Information Security Management</i>	69
4.31 Hasil analisis KPI proses Capacity Management	71
4.32 Hasil analisis KPI proses Capacity Management	71
4.33 Hasil analisis aktifitas proses IT service continuity management	72
4.34 Hasil analisis KPI proses <i>IT service continuity management</i>	72
4.35 Hasil analisis aktifitas proses <i>Access management</i>	73
4.36 Hasil analisis KPI proses <i>Access management</i>	73
4.37 Hasil analisis aktifitas The seven-step improvement process	74
4.38 Hasil analisis KPI proses The seven-step improvement process	75
4.39 Hasil analisis aktifitas proses ITIL 2011	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Nama Lampiran
1	Tabel pemetaan tujuan organisasi dengan tujuan terkait TI
2	Tabel pemetaan tujuan terkait TI dengan proses terkait TI COBIT 5
3	Gambar 37 proses tata kelola dan manajemen dalam COBIT 5
4	Tabel pemetaan COBIT 5 ke ITIL 2011 (Glenfis, 2012)
5	Tabel Matrik Tujuan Organisasi COBIT 5
6	Tabel Ceklist Pertanyaan Tujuan Organisasi COBIT 5
7	Hasil Wawancara Tujuan Organisasi dengan DSI UA
8	Tabel Matrik Tujuan Terkait TI COBIT 5
9	Tabel Ceklist Pertanyaan Tujuan Terkait TI COBIT 5
10	Hasil Wawancara Tujuan Terkait TI dengan DSI UA
11	Daftar Hasil Prioritas Proses Terkait TI COBIT Sesuai Tujuan Terkait TI DSI Universitas Airlangga
12	Daftar Kode Aktifitas ITIL 2011 dan Deskripsinya
13	Kode CSF (Critical Succes Factor) Dan Deskripsinya
14	Kode KPI (Key Performance Indicator) Dan Deskripsinya
15	KPI Yang Membutuhkan Saran Strategi Layanan TI
16	Kuesioner Proses Strategy Management Fot IT Service
17	Kuesioner Proses Service Portfolio Management
18	Kuesioner Proses Demand Management
19	Kuesioner Proses Service Asset and Configuration
20	Kuesioner Proses Availibility Management

- 21 Kuesioner Proses Capacity Management
- 22 Kuesioner Proses Information Security Management
- 23 Kuesioner Proses IT Service Continuity Management
- 24 Kuesioner Proses Service Catalogue Management
- 25 Kuesioner Proses Service Level Management
- 26 Kuesioner Proses Acces Management
- 27 Kuesioner Proses Event Management
- 28 Kuesioner Proses Incident Management
- 29 Kuesioner Proses Problem Management
- 30 Kuesioner Proses Request Fulfillment
- 31 Kuesioner Proses The Seven-step Improvement Process

