

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 <i>ITSM</i>	6
2.3 Framework	7
2.5 Perbedaan ITIL 4 vs ITIL 3	13
2.6 <i>Maturity Level</i> (Tingkat Kematangan)	20
2.7 Hubungan riset ITIL 4 terhadap SDgs (program)	23
2.7 Penelitian Terdahulu	26
BAB III	45
3.1 Jenis Penelitian.....	45
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	46
3.3 Subyek Penelitian	48

3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	48
4. Teknik Pengumpulan Data	50
5. Sumber Data	50
6. Instrumen Penelitian	50
7. Pengujian Persyaratan Analisis	51
8. Teknik Analisis Data	53
10. Jangka Waktu Penelitian	54
BAB IV	55
4.1 Profil Universitas Darma Persada	55
4.1.1 Visi, Misi, Tujuan dan Renstra Universitas Darma Persada	56
4.2 Evaluasi Kondisi TIK UNSADA Saat ini	62
4.2.1 Tata Kelola	62
4.2 Infrastruktur	64
4.2.3 <i>Bandwidth</i>	65
4.3 Ringkasan Evaluasi Diri	78
4.4 Deskripsi Responden	82
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	83
4.5 Analisis Tingkat Kematangan	90
BAB V	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Fitur yang ada pada ITIL 4 dan ITIL 3	8
Tabel 2. 2 Perbedaan ITIL V.3 dan V.4	17
Tabel 2. 3 Tingkat Kematangan	21
Tabel 2. 4 Penelitian Sebelumnya.....	26
Tabel 3. 1 Waktu kegiatan penelitian	98
Tabel 4. 1 Kapasitas Bandwith.....	66
Tabel 4. 2 Spesifikasi dan Jumlah Server	66
Tabel 4. 3 Lokasi dan Jumlah Access Point Fasilitas Hotspot.....	67
Tabel 4. 4 Lokasi dan Spesifikasi Personal Computer.....	68
Tabel 4. 5 Kondisi Sistem Informasi UNSADA untuk Proses Administras	69
Tabel 4. 6 Sistem Informasi UNSADA yang Menunjang Proses Belajar Mengajar	74
Tabel 4. 7 Kondisi Akses Data	77
Tabel 4. 8 SWOT Analisis Identifikasi permasalahan	79
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel X1	84
Tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel X2.....	85
Tabel 4. 11 Uji Validitas Variabel X3	85
Tabel 4. 12 Uji Validitas Variabel X4.....	86
Tabel 4. 13 Uji Validitas Variabel X5.....	86
Tabel 4. 14 Pertanyaan untuk Kuesioner	88
Tabel 4. 15 Hasil Proses Kuesioner	90
Tabel 4. 16 Analisis Tingkat Kematangan	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Metode Kombinasi ITIL dan COBIT.....	12
Gambar 2. 2 Evolusi ITIL.....	13
Gambar 2. 3 Siklus Sistem Kerangka Kerja ITIL.....	17
Gambar 2. 4 Service Management Practises.....	23
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian.....	48
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi UPT TIK.....	63
Gambar 4. 2 Topologi Jaringan Unsada.....	65
Gambar 4. 3 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	83
Gambar 4. 4 Responden berdasarkan kelas.....	83
Gambar 4. 5 Reliabilitas.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Kuisisioner