

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.5 Sistematika Penyusunan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI DAN METODE PENELITIAN	6
2.1 Teknologi Informasi.....	6
2.2 <i>IT management process Maturity Model</i>	9
2.3 <i>Shared Services Organization</i>	9
2.2.1 Definisi <i>Service Delivery Model</i>	15
2.2.2 Memilih Model Yang Tepat.....	18
2.4 Analisis SWOT	21
2.5 <i>Analytic Hierarchy Process (AHP)</i>	25
2.6 Model Kekuatan Kompetitif Porter.....	26
2.7 Metode Penelitian	27

BAB III Gambaran Umum Obyek Penelitian	29
3.1 Gambaran Umum PT Pertamina (Persero)	29
3.1.1 Sejarah Perusahaan.....	29
3.1.2 Arah Perubahan dan Transformasi Perusahaan.....	30
3.1.3 Struktur Organisasi PT PERTAMINA (PERSERO)	31
3.1.4 Proses Bisnis Perusahaan	32
3.1.5 Visi, Misi, dan Tata Nilai	34
3.2. Gambaran Umum Divisi SBTI	35
3.2.1 Struktur Divisi SBTI	35
3.2.2 Pembagian Tugas Dalam Divisi SBTI	35
3.2.3 Fungsi TI di Unit Operasi	37
3.2.4 Visi, Misi, dan Strategi Divisi SBTI	37
3.2.5 Target Divisi SBTI.....	38
3.2.6 Kondisi Saat Ini.....	39
3.2.7 Rencana Pengembangan SBTI.....	45
BAB IV ANALISA FUNGSI SBTI	49
4.1 Analisa <i>IT Capability</i>	49
4.1.1 Analisis <i>Information System (IS) Strategic Grid</i>	49
4.2 <i>Maturity Level</i> versi Gartner	52
4.3 <i>SWOT ANALYSIS</i> FUNGSI SBTI.....	56
4.4 Analisis Model Porter Divisi SBTI untuk menjadi Anak Perusahaan	63
4.5 Analisa Menentukan Model SSO Yang Sesuai.....	64
4.6 Strategi	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	72