

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah.....	2
I.3 Tujuan Penelitian	3
I.4 Batasan Penelitian	3
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Kajian Pustaka	6
II. 1. 1 Manajemen Layanan	6
II. 1. 2 Teknologi Informasi.....	7
II. 1. 3 Manajemen Layanan Teknologi Informasi	7
II. 1. 4 Manajemen Permintaan Layanan	8
II. 1. 5 <i>Change Control</i>	10

II. 1. 6	<i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	10
II. 1. 7	<i>COBIT 2019 Implementation</i>	13
II.2	Penelitian Terdahulu	15
II.3	Alasan Pemilihan Teori, Kerangka Kerja, atau Mekanisme	16
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	21
III.1	Kerangka Berpikir	21
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah	22
III.3	Pengumpulan Data	24
III.4	Pengelolaan Data atau Pengembangan Produk/Artifak	25
III.5	Metode Evaluasi	26
III.6	Alasan Pemilihan Metode	26
BAB IV	ANALISIS DATA	28
IV.1	<i>What Are The Drivers?</i>	28
IV.1.1	Pain Point Teknologi Informasi dan Bisnis	28
IV.1.2	Compliance Requirement	29
IV.2	<i>What are We Now?</i>	29
IV.2.1	Hasil Assesment Service Request Management	31
IV.2.2	Hasil Assesment Change Control	32
IV.3	<i>Where Do We Want To Be?</i>	32
IV.3.1	Temuan Kesenjangan	33
IV.3.2	Usulan Rekomendasi Peningkatan	34
BAB V	HASIL REKOMENDASI	35
V.1	<i>What Needs To Be Done?</i>	35
V.1.1	Pengukuran Keterjadian Risiko (<i>Likelihood</i>)	35
V.1.2	Matriks Risiko	35
V.1.3	Kategori Dampak Risiko	36
V.1.4	Penentuan <i>Threat</i>	41

V.1.5 Evaluasi Risiko	41
V.2 <i>How Do We Get There?</i>	43
V.2.1 Aspek <i>Process</i>	43
BAB VI PENUTUP	46
VI.1 Kesimpulan	46
VI.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	48