

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR ISTILAH	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	4
I.5 Ruang Lingkup	5
Bab II Landasan Teori	6
II.1 Teknologi Informasi	6
II.2 <i>Information Technology Service Management (ITSM)</i>	7
II.3 Kerangka Kerja ITSM	9
II.3.1 ITIL V3	9
II.3.2 ISO/IEC 20000	13
II.3.3 ISO / IEC 20000-1:2018	14
II.3.4 ISO/IEC 20000-1:2018 <i>Area</i>	16
II.4 Analisis Kesenjangan (<i>Analysis GAP</i>)	23
II.5 Manajemen Risiko	23
II.6 Alasan Pemilihan Metode	24
II.7 Penelitian Terdahulu	27
Bab III Metodologi Penelitian	29
III.1 Konseptual Model	29
III.1.1 Lingkungan Penelitian	30

III.1.2	Dasar Ilmu.....	30
III.1.3	Penelitian Sistem Informasi	30
III.2	Sistematika Penelitian	31
III.2.1	Tahap Inisiasi	32
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	32
III.2.3	Tahap Analisis dan Rekomendasi	32
III.2.4	Tahap Perancangan	32
Bab IV	Pengumpulan, Pengolahan dan Analisis Data	33
IV.1	Pengumpulan Data	33
IV.1.1	Kebutuhan Data.....	33
IV.1.2	Metode Pengumpulan Data	34
IV.2	Objek Penelitian.....	35
IV.2.1	Sejarah singkat PT.XYZ	35
IV.2.2	Visi dan Misi PT.XYZ	36
IV.2.3	Struktur Organisasi PT.XYZ.....	36
IV.3	Analisis Data.....	37
IV.3.1	Ruang Lingkup, Konteks dan Kriteria	37
IV.3.2	Penilaian Risiko	43
IV.3.3	Penanganan Risiko	54
Bab V	Perancangan.....	58
V.1	Perancangan.....	58
V.1.1	Perancangan People	58
V.1.2	Perancangan Process	63
V.1.3	Perancangan Technology	66
V.2	Roadmap.....	68
Bab VI	Penutup	76
VI.1	Kesimpulan	76
VI.2	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		78