

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	14
II.3.3 ISO / IEC 20000-1:2018	15
II.3.4 ISO/IEC 20000-1:2018 <i>Area</i>	16
II.4 Analisis Kesenjangan (<i>Analysis GAP</i>)	21
II.5 Manajemen Risiko	21
II.6 Alasan Pemilihan Metode	22
II.7 Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
III.1 Konseptual Model	27
III.1.1 Lingkungan Penelitian	28

III.1.2	Dasar Ilmu	28
III.1.3	Penelitian Sistem Informasi	28
III.2	Sistematika Penelitian	29
III.2.1	Tahap Inisiasi	30
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	30
III.2.3	Tahap Analisis dan Rekomendasi	30
III.2.4	Tahap Perancangan	30
BAB IV PENGUMPULAN, PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA.....		31
IV.1	Pengumpulan Data.....	31
IV.1.1	Kebutuhan Data.....	31
IV.1.2	Metode Pengumpulan Data	32
IV.2	Objek Penelitian.....	33
IV.2.1	Sejarah singkat PT.XYZ	33
IV.2.2	Visi dan Misi PT.XYZ	34
IV.2.3	Struktur Organisasi PT.XYZ.....	34
IV.3	Analisis Data.....	35
IV.3.1	Ruang Lingkup, Konteks dan Kriteria	35
IV.3.2	Penilaian Risiko	41
IV.3.3	Penanganan Risiko	51
BAB V Perancangan		53
V.1	Perancangan.....	53
V.1.1	Perancangan People	53
V.1.2	Perancangan Process	58
V.1.3	Perancangan Technology	61
V.2	Roadmap.....	63
BAB VI Penutup		70
VI.1	Kesimpulan	70
VI.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		72