

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	3
I.4 Batasan Penelitian	4
I.5 Manfaat Penelitian	4
Bab II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1 Kajian Teori	5
II.1.1 Teknologi Informasi	5
II.1.2 Manajemen Layanan Teknologi Informasi	5
II.1.3 <i>Supplier Management</i>	6
II.1.4 <i>Service Level Management</i>	9

	II.1.5 ITIL V4	10
	II.1.6 COBIT 2019 Implementation	13
	II.2 Penelitian Terdahulu	14
	II.3 Alasan Pemilihan Standar	16
Bab III	METEDOLOGI PENELITIAN	19
	III.1 Metode Konseptual	19
	III.2 Sistematika Penyelesaian Masalah	20
	III.2.1 Tahap Pertama (<i>Where are the drivers</i>)	21
	III.2.2 Tahap Kedua (<i>Where are we now?</i>)	22
	III.2.3 Tahap Ketiga (<i>Where do we want to be?</i>)	22
	III.2.4 Tahap Keempat (<i>What needs to be done?</i>)	22
	III.2.5 Tahap Kelima (<i>How do we get there?</i>)	22
	III.3 Pengumpulan Data	23
	III.4 Pengolahan Data	23
	III.6 Kebutuhan Data	23
	III.7 Teknik Pengumpulan Data	25
	III.8 Metode Evaluasi	26
	III.8 Alasan Pemilihan Metode	27
Bab IV	ANALISIS DAN PERANCANGAN	28
	IV.1 Fase Pertama	28
	IV.1.1 Point Point Teknologi informasi dan bisnis	28
	IV.1.2 <i>Compliance Requirement</i>	28
	IV.2 Fase Kedua	29
	IV.2.1 Hasil <i>Assessment Supplier Management</i>	32
	IV.2.2 Hasil <i>Assessment Service Level Management</i>	32
	IV.3 Fase Ketiga	33

IV.3.1	Temuan Gap	33
IV.3.2	Usulan Rekomendasi Peningkatan	34
Bab V	PERANCANGAN IMPLEMENTASI REKOMENDASI	35
V.1	Fase Keempat	35
V.1.1	Pengukuran Keterjadian Risiko	35
V.1.2	Tingkat Dampak Risiko	35
V.1.3	Matriks Risiko	36
V.1.4	Kategori Risiko	37
V.1.5	Penilaian Risiko	41
V.1.6	Evaluasi Risiko	42
V.2	Fase Kelima	44
V.2.1	Aspek People	44
V.2.2	Aspek Process	45
V.2.3	<i>Roadmap Implementasi</i>	45
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN	48
VI.1	Kesimpulan	48
VI.2	Saran	49
	DAFTAR PUSTAKA	50
	LAMPIRAN	51