

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Perbandingan Klausul Dalam ISO/IEC 20000 Dan ITIL V3.....	20
Tabel II.2 Penelitian Sebelumnya .....	23
Tabel IV.1 Data Primer .....	30
Tabel IV.2 Data Sekunder.....	31
Tabel IV.3 Perhitungan Penilaian GAP .....	38
Tabel IV.4 Risk Matrix .....	41
Tabel IV.5 Analisis Risiko.....	41
Tabel IV.6 Probability .....	42
Tabel IV.7 Dampak Finansial .....	43
Tabel IV.8 Dampak Citra Perusahaan.....	43
Tabel IV.9 Dampak Penurunan Kinerja.....	44
Tabel IV.10 Dampak Customer .....	44
Tabel IV.11 Dampak Pemenuhan Standar .....	44
Tabel IV.12 Prioritasi Proses .....	45
Tabel IV.13 Rekomendasi .....	46
Tabel V.1 Usulan Uraian Dan Tanggung Jawab.....	51
Tabel V.2 Perancangan Process .....	67
Tabel V.3 Perancangan Technology .....	70
Tabel V.4 Road Map.....	72