

## 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