

DAFTAR ISTILAH

| Istilah | Deskripsi | Halaman pertama kali digunakan |
|----------------------------|--|--------------------------------|
| ISO | : <i>International Organization for Standardization</i> , merupakan badan standar internasional yang terdiri dari wakil-wakil dari badan standardisasi nasional setiap negara | iv |
| ITIL | : <i>Information Technology Infrastructure Library</i> , merupakan suatu rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi teknologi informasi (TI). | iv |
| <i>Incident Management</i> | : <i>Incident Management</i> , merupakan manajemen yang memastikan agar service pelayanan dalam suatu organisasi dapat dikembalikan ke kondisi semula secepat mungkin dan meminimalisasi dampak negatif yang mungkin ditimbulkan. | iv |
| <i>Problem Management</i> | : <i>Problem Management</i> , merupakan manajemen yang memungkinkan dibuatnya suatu diagnosa terhadap incident yang sering terjadi. | iv |
| <i>Framework</i> | : <i>Framework</i> , merupakan blueprint dari TM Forum untuk memungkinkan kesuksesan transformasi bisnis, informasi, dan aplikasi. | iv |
| ITSM | : <i>Information Technology Service Management</i> , merupakan sebuah aktivitas yang mengacu dan terlibat pada proses membuat, merancang, mendukung, menyampaikan, dan mengelola siklus hidup layanan teknologi informasi itu sendiri. | iv |
| COBIT | : <i>Control Objective for Information and Related Technology</i> , merupakan sekumpulan dokumentasi best practice untuk IT Governance yang dapat membantu auditor, pengguna (user), dan manajemen, untuk menjembatani gap antara resiko bisnis, kebutuhan kontrol dan masalah-masalah teknis IT | iv |
| TI | : Teknologi Informasi, merupakan istilah umum untuk teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi. | iv |
| <i>Assessment</i> | : <i>Assessment</i> , merupakan penilaian yang dilakukan oleh perusahaan kepada karyawan dalam periode waktu tertentu untuk lebih memahami apakah kinerja karyawan tetap mendukung tujuan perusahaan. | iv |
| <i>Implementation</i> | : <i>Implementation</i> , merupakan penyediaan sarana untuk melakukan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap suatu hal | iv |