

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah.....	2
I.3 Tujuan Penelitian	3
I.4 Batasan Penelitian	3
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Kajian Pustaka	6
II. 1. 1 Manajemen Layanan	6
II. 1. 2 Teknologi Informasi	7
II. 1. 3 Manajemen Layanan Teknologi Informasi	7
II. 1. 4 Manajemen Permintaan Layanan	8
II. 1. 5 Change Control	10

II. 1. 6	<i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	10
II. 1. 7	<i>COBIT 2019 Implementation</i>	13
II.2	Penelitian Terdahulu	15
II.3	Alasan Pemilihan Teori, Kerangka Kerja, atau Mekanisme	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		21
III.1	Kerangka Berpikir	21
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah.....	22
III.3	Pengumpulan Data	24
III.4	Pengelolaan Data atau Pengembangan Produk/Artifak	25
III.5	Metode Evaluasi.....	26
III.6	Alasan Pemilihan Metode	26
BAB IV ANALISIS DATA.....		28
IV.1	<i>What Are The Drivers?</i>	28
IV.1.1	Pain Point Teknologi Informasi dan Bisnis	28
IV.1.2	Compliance Requirement	29
IV.2	<i>What are We Now?</i>	29
IV.2.1	Hasil Assesment Service Request Management	31
IV.2.2	Hasil Assesment Change Control	32
IV.3	<i>Where Do We Want To Be?</i>	32
IV.3.1	Temuan Kesenjangan	33
IV.3.2	Usulan Rekomendasi Peningkatan	34
BAB V HASIL REKOMENDASI		35
V.1	<i>What Needs To Be Done?</i>	35
V.1.1	Pengukuran Keterjadian Risiko (<i>Likelihood</i>)	35
V.1.2	Matriks Risiko.....	35
V.1.3	Kategori Dampak Risiko	36
V.1.4	Penentuan <i>Threat</i>	41

V.1.5	Evaluasi Risiko	41
V.2	How Do We Get There?	43
V.2.1	Aspek Process	43
BAB VI PENUTUP		46
VI.1	Kesimpulan.....	46
VI.2	Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN.....		48