

DAFTAR ISTILAH

<i>Framework</i>	: Kerangka kerja yang memiliki fungsi untuk memudahkan kegiatan operasional dan proses pada objek penelitian
<i>Incident</i>	: Suatu kejadian yang tak terduga dapat mengganggu proses bisnis dan kegiatan di objek penelitian
<i>Problem</i>	: Insiden yang terjadi secara berulang dan berdampak pada proses bisnis dan kegiatan di objek penelitian
<i>Service Desk</i>	: Layanan yang dapat membantu kegiatan yang berhubungan dengan manajemen layanan pada objek penelitian
<i>Service Design</i>	: Tahapan lifecycle yang mencakup semua kegiatan pengelolaan layanan-layanan TI
<i>Gap Analysis / Analisis Gap</i>	: Analisis kesenjangan pada objek penelitian yang bertujuan untuk mengetahui jarak antara kondisi eksisting dengan kondisi yang diharapkan.
<i>People</i>	: Salah satu aspek pada ITSM berupa staf pada objek penelitian
<i>Process</i>	: Salah satu aspek pada ITSM berupa proses /kegiatan pada objek penelitian
<i>Technology</i>	: Salah satu aspek pada ITSM berupa teknologi / aplikasi yang digunakan untuk kegiatan pada objek penelitian
<i>Readiness Assessment</i>	: Penilaian kesiapan pada kondisi eksisting di objek penelitian

<i>Maturity Level</i>	: Tingkat kematangan pada penilai eksisting di objek penelitian
Wawancara	: Teknik pengumpulan data pada objek penelitian melalui pertanyaan kepada narasumber terkait.
<i>IT Policy</i>	: Kebijakan yang terkait dengan Teknologi Informasi.
<i>Jobdesk</i>	: Penjabaran kerja pada perusahaan
<i>Hardware</i>	: Perangkat keras pada komputer
<i>Software</i>	: Perangkat lunak pada komputer
BakingWorld	: Layanan website LMS pada PT. Dunia Boga Indonesia
<i>Lifecycle</i>	: Siklus pada suatu kegiatan