

DAFTAR ISTILAH

- TelCo : *Telecommunications Company*. Merupakan perusahaan yang menyediakan layanan telekomunikasi, seperti telepon, internet, dan jaringan data, baik melalui infrastruktur kabel maupun nirkabel (Pepenel & Voicu, 2010, hal. 96).
- TI : Teknologi Informasi. Merupakan sekumpulan metode, proses produksi, perangkat lunak, dan sarana teknis yang terintegrasi dalam suatu rantai teknologi (Zhenyi, 2024, hal. 925).
- GRC : *Governance, Risk Management, and Compliance*. Merupakan kerangka strategis terintegrasi yang dirancang untuk membantu perusahaan mencapai tujuan bisnis mereka dengan lebih efektif dan efisien (Petra, 2024, hal. 263).
- SLA : *Service Level Agreement*. Merupakan perjanjian formal antara penyedia layanan dan pengguna dalam menetapkan, mengelola, serta menjaga hubungan mereka. Dokumen ini merinci ekspektasi, standar, dan tanggung jawab terkait *Quality of Service* untuk memastikan penyediaan layanan berkualitas tinggi (Nicolazzo, Nocera, & Pedrycz, 2024, hal. 1).
- TD : Transformasi Digital. Merupakan perubahan berbagai perusahaan/organisasi melalui adopsi teknologi, mendorong perubahan dalam operasional, persaingan, dan cara penyampaian nilai (Sallapalli, 2024, hal. 1).
- TKTI : Tata Kelola Teknologi Informasi. Merupakan *framework* yang memastikan teknologi informasi selaras dengan tujuan bisnis, mengurangi risiko, dan memenuhi persyaratan regulasi (Ilori, Nwosu, & Naiho, 2024, hal. 1394).