

DAFTAR ISTILAH

- TI : Teknologi Informasi. Sistem dan alat yang digunakan untuk mengelola, memproses, dan menyimpan informasi dalam organisasi.
- MLTI : Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Proses pengelolaan layanan TI untuk memastikan bahwa layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan bisnis dengan efektif dan efisien.
- ITIL : *Information Technology Infrastructure Library*. Kerangka kerja terbaik untuk manajemen layanan TI yang mengarahkan organisasi untuk mengelola layanan TI dengan cara yang lebih terstruktur dan efisien.
- SVS : *Service Value System*. Model yang digunakan dalam ITIL 4 untuk menggambarkan cara organisasi dapat menciptakan nilai melalui layanan TI.
- WAMI : Wahana Musik Indonesia. Perusahaan yang bergerak di bidang musik.
- CMO : *Chief Marketing Officer*. Eksekutif yang bertanggung jawab atas strategi pemasaran dan pengembangan merek dalam organisasi.
- LMK : Laporan Manajemen Kinerja. Laporan yang menggambarkan kinerja suatu organisasi dalam berbagai aspek operasional, termasuk TI.
- SLA : *Service Level Agreement*. Perjanjian antara penyedia layanan dan pelanggan yang mendefinisikan tingkat layanan yang akan diberikan, termasuk waktu respons dan kualitas layanan.
- CSI : *Continual Service Improvement*. Proses dalam ITIL yang berfokus pada peningkatan berkelanjutan dari layanan TI untuk memastikan bahwa layanan tersebut terus memenuhi kebutuhan pelanggan.
- DSR : *Design Science Research*. Pendekatan penelitian yang digunakan untuk menghasilkan solusi praktis dalam konteks teknologi informasi dan desain sistem.

- SOP : *Standard Operating Procedure*. Prosedur standar yang digunakan untuk memastikan konsistensi dalam melaksanakan tugas dan operasi dalam organisasi.
- TIPA : *Tudor IT Process Management*. Kerangka metodologi untuk menilai suatu proses.