

DAFTAR ISTILAH

- Analisis Gap** : Proses dalam mengetahui kesenjangan antara kondisi perusahaan saat ini dan kondisi perusahaan yang ideal.
- Analisis Risiko** : Proses pengambilan keputusan dalam melihat kemungkinan masalah yang muncul dan yang dapat diatasi dalam sebuah perusahaan.
- Assessment** : Proses melakukan penilaian terhadap suatu objek.
- Diagram RACI** : Diagram yang digunakan untuk mengetahui *roles and responsibilities* dari seluruh aktivitas keputusan yang harus diambil dalam suatu organisasi yang dipetakan dengan sesuai dengan pihak atau posisi yang terlibat.
- Framework** : Kerangka kerja atau kumpulan fungsi-fungsi yang disusun memiliki tujuan dan sudah siap digunakan.
- Good Corporate Governance** : Rangkaian proses, kebijakan, aturan dan prosedur yang mempengaruhi pengarahannya, pengelolaan serta pengontrolan suatu perusahaan atau korporat.
- Incident** : Sesuatu abnormal yang kemungkinan dapat menghambat berjalannya proses bisnis
- IT Governance** : Komitmen yang diterapkan oleh suatu perusahaan guna menyalurkan sumber daya TI perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

<i>Maturity Level</i>	: Tingkatan kematangan yang dimiliki sebuah perusahaan
<i>Problem</i>	: Insiden yang terjadi secara berulang kali dan memiliki efek yang cukup terasa ketika terjadi
<i>Process Goals</i>	: Sebuah tujuan proses yang mendefinisikan proses pada perusahaan untuk dapat mengetahui nilai perusahaan saat ini.
<i>Related Metrics</i>	: Sebuah nilai dari tujuan proses untuk mendapatkan nilai dari hasil yang ingin dicapai.
<i>Service Desk</i>	: Layanan yang dapat membantu pihak bisnis atau pengguna untuk menyelesaikan sebuah insiden atau masalah.
<i>Stakeholder</i>	: Pihak atau peran yang memiliki kepentingan dalam sebuah perusahaan dalam pengambilan keputusan,
<i>Tools</i>	: Secara umum berbentuk sebuah aplikasi dan memiliki fungsi sebagai sebuah alat bantu dalam melakukan sebuah pekerjaan.
<i>User</i>	: Seseorang ataupun kelompok atau unit yang menggunakan layanan IT
<i>Wawancara</i>	: Teknik yang digunakan untuk mendapatkan informasi perusahaan melalui narasumber langsung