

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I-1 Grand Design PT. Pos Indonesia .....	5
Gambar I-2 Lanjutan Grand Design PT. Pos Indonesia.....	6
Gambar I-3 Revitalisasi PT. Pos Indonesia tahun 2012-2016 .....	7
Gambar II-1 <i>IT Service Management</i> .....	12
Gambar II-2 ITIL Versi 2011 .....	13
Gambar II-3 Proses Kunci Domain <i>Service Design</i> ITIL Versi 2011 .....	15
Gambar II-4 Tahapan aktivitas pada proses <i>Design Coordination</i> .....	17
Gambar II-5 <i>Business Service Catalogue</i> dan <i>Technical Service Catalogue</i> .....	19
Gambar II-6 Proses <i>Service Level Management</i> .....	20
Gambar II-7 Proses <i>Capacity Management</i> .....	21
Gambar II-8 Proses <i>Availability Management</i> .....	22
Gambar III-1 Model Konseptual.....	26
Gambar III-2 Sistematika Pemecahan Masalah .....	29
Gambar IV-1 Struktur Organisasi Direktorat Teknologi dan Jasa Keuangan PT. Pos Indonesia .....	38
Gambar IV-2 Proses Bisnis pada <i>Online Payment Engine</i> .....	45
Gambar IV-3 Gambar Fitur Pengembangan pada mPosPay.....	58
Gambar IV-4 Gambar Penampang Kartu Pelanggan Pos Pay .....	59
Gambar IV-5 Matriks SWOT Layanan <i>Online Payment Engine</i> .....	60
Gambar V-1 Proses Perancangan <i>Design Coordination</i> .....	67
Gambar V-2 Proses Perancangan <i>Service Catalogue Management</i> .....	68
Gambar V-3 Proses Perancangan <i>Service Level Management</i> .....	69
Gambar V-4 Proses Perancangan <i>Availability Management</i> .....	70
Gambar V-5 Proses Perancangan <i>Capacity Management</i> .....	71