

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 ITSM Architecture [5] .....	3
Gambar I.2 ITIL Awareness [10].....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar I.3 ITIL Value by Role [10] .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar II.1 Empat Perspektif ITSM [15] .....	11
Gambar II.2 ITIL <i>Service Lifecycle</i> [16].....	12
Gambar II.3 Fase-Fase ADM [17] .....	20
Gambar III.1 Model Konseptual .....	22
Gambar III.2 Sistematika Penelitian .....	24
Gambar IV.1 Hubungan Antara TOGAF Dengan ITIL [19] .....	37
Gambar IV.2 EA Kompleks Menurut ITIL [16].....	39
Gambar IV.3 Metodologi Perancangan ITSM Architecture .....	41
Gambar IV.4 Struktur Organisasi Saat ini Direktorat SISFO Telkom University	55
Gambar V.1 Rekomendasi Struktur Organisasi Direktorat Sistem Informasi .....	61
Gambar V.2 Hasil Kuesioner Bagian 1 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar V.3 Hasil Kuesioner Bagian 2.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar V.4 Hasil Kuesioner Bagian 3.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar V.5 Kategori Permintaan Layanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar V.6 Proses Perancangan SLA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar V.7 Arsitektur Manajemen Layanan TI Saat Ini .....	90
Gambar V.8 Arsitektur Manajemen Layanan TI Target.....	93
Gambar V.9 Topologi Jaringan Ring Telkom University Saat Ini .....	99
Gambar V.10 Topologi Jaringan Target Telkom University .....	107