

DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI

Gambar II- 1 Perspektif ITSM	8
Gambar II- 2 ITIL <i>Service Lifecycle</i>	10
Gambar II- 3 Area/Klausul ISO 20000-1:2018.....	16
Gambar III- 1 Model Konseptual.....	29
Gambar III- 2 Sistematika Penelitian.....	31
Gambar IV- 1 Struktur Organisasi PT.XYZ	36
Gambar IV- 2 Grafik kesesuaian kondisi terkini dengan ISO 20000-1:2018.....	39
Gambar IV- 3 Persentase kesesuaian kondisi PT.XYZ dengan ISO 20000	39
Gambar V- 1 Usulan Struktur Organisasi PT. XYZ	59