

## DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI

Gambar II- 1 Perspektif ITSM .....	8
Gambar II- 2 ITIL <i>Service Lifecycle</i> .....	11
Gambar II- 3 Area/Klausul ISO 20000-1:2018.....	17
Gambar III- 1 Model Konseptual .....	27
Gambar III- 2 Sistematika Penelitian .....	29
Gambar IV- 1 Struktur Organisasi PT.XYZ .....	34
Gambar IV-2 Grafik kesesuaian kondisi terkini dengan ISO 20000-1:2018.....	37
Gambar IV- 3 Persentase kesesuaian kondisi PT.XYZ dengan ISO 20000 .....	37
Gambar V- 1 Usulan Struktur Organisasi PT. XYZ .....	54