

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Kepegawaian Perusahaan	13
Tabel II.1 Kelebihan & Kelemahan <i>Platform</i> pada <i>Help desk</i> (Suryotrisongko, 2017)	21
Tabel II.2 Kelebihan & Kelemahan <i>Platform</i> pada <i>Help desk</i> (Suryotrisongko, 2017) (Lanjutan)	22
Tabel II.3 Kelebihan & Kelemahan <i>Platform</i> pada <i>Help desk</i> (Suryotrisongko, 2017) (Lanjutan)	23
Tabel II.4 Peran Aktor <i>Help desk Ticketing</i>	26
Tabel II.5 Hasil Perbandingan Metodologi (Ruslan Shaydulin, 2017)	33
Tabel II.6 <i>XP Practices</i> (Faiza Anwer, 2017)	35
Tabel II.7 <i>XP Practices</i> (Faiza Anwer, 2017) (Lanjutan)	36
Tabel II.8 <i>XP Value</i> (Faiza Anwer, 2017)	37
Tabel II.9 Perbandingan XP dengan Scrum (Faiza Anwer, 2017)	38
Tabel II.10 Perbandingan XP dengan Scrum (Faiza Anwer, 2017) (Lanjutan) ...	39
Tabel II.11 Domain Pada ITIL (Baharsyah, 2020)	43
Tabel II.12 Domain Pada ITIL (Baharsyah, 2020) (Lanjutan)	44
Tabel II.13 Domain Pada ITIL (Ricahrd, 2019)	45
Tabel II.8 <i>State of the Art</i>	48
Tabel II.9 <i>State of the Art</i> (Lanjutan)	49
Tabel IV.1 Analisis GAP	58
Tabel IV.2 Analisis GAP (Lanjutan)	59
Tabel IV.3 Kebutuhan Fungsionalitas <i>IT Support</i>	60
Tabel IV.4 Analisis Kebutuhan <i>Incident management ITIL V3</i>	61
Tabel IV.5 Analisis Kebutuhan <i>Incident management ITIL V3</i> (Lanjutan)	62
Tabel IV.6 GAP Waktu pada proses bisnis eksisting dan usulan	65
Tabel IV.7 <i>Use Case Narrative</i> Melakukan <i>Create Ticket</i>	67
Tabel IV.8 <i>Use Case Narrative</i> <i>Monitoring Progress & Tracking Ticket</i>	68
Tabel V.1 Pengujian <i>Black Box Testing</i> Aplikasi Genesys	82
Tabel V.2 Pengujian <i>Black Box Testing</i> Aplikasi Genesys (Lanjutan)	83
Tabel V.3 Pengujian <i>Black Box Testing</i> Aplikasi Genesys (Lanjutan)	84
Tabel V.4 Pengujian <i>Black Box Testing</i> Aplikasi Genesys (Lanjutan)	85