

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan KPI Tidak Tercapai, KPI Tercapai, dan Probability Loss Cost Divisi IT Support Tahun 2020	19
Gambar 1.2 Rata-Rata Tiket Gangguan Resolved Per Bulan Per Personel dan Data Lama Bekerja Personel	20
Gambar 1.3 Kapasitas Terbuang dan Cost Terbuang Divisi IT Support Tahun 2020	21
Gambar 1.4 Perbandingan Ketepatan Penjadwalan Divisi IT Support Tahun 2020	22
Gambar 1.5 Jumlah Over-Staffing Divisi IT Support Tahun 2020.....	23
Gambar 1.6 Fishbone Diagram Permasalahan	24
Gambar 1.7 Data Demand Weekly tahun 2020	25
Gambar 1.8 Komponen Biaya Eksisting Minggu ke 22 tahun 2020	26
 Gambar 2.1 Fungsi Penelitian.....	29
Gambar 2.2 Jembatan Research & Development	31
Gambar 2.3 Tingkatan Penelitian Research & Development	31
 Gambar 3.1 Operasional Variabel dan Parameter.....	71
Gambar 3.2 Model Konseptual <i>Influence Diagram</i>	73
Gambar 3.3 Tahap Penelitian.....	74
Gambar 3.4 Pengumpulan Data	77
 Gambar 4.1 Tier IT Support.....	80
Gambar 4.2 Proses Pembuatan Tiket Gangguan.....	82
Gambar 4.3 Data Demand Weekly	85
Gambar 4.4 Logika Pemilihan Waktu Pemetaan <i>Demand</i>	92
Gambar 4.5 <i>Flowchart</i> Penyusunan Algoritma Prosedur	105
Gambar 4.6 Waktu <i>Average</i> Top 5 Personel Algoritma 2	112
Gambar 4.7 Iterasi 1 Senin <i>Shift A</i> Algoritma 2	113

Gambar 4.8 Iterasi 2 Senin <i>Shift</i> B Algoritma 2	113
Gambar 4.9 Iterasi 3 Senin <i>Shift</i> C Algoritma 2	114
Gambar 4.10 Iterasi 4 Selasa <i>Shift</i> A Algoritma 2	114
Gambar 4.11 Iterasi 5 Selasa <i>Shift</i> B Algoritma 2	114
Gambar 4.12 Iterasi 6 Selasa <i>Shift</i> C Algoritma 2	115
Gambar 4.13 Iterasi 7 Rabu <i>Shift</i> A Algoritma 2	115
Gambar 4.14 Iterasi 8 Rabu <i>Shift</i> B Algoritma 2	115
Gambar 4.15 Iterasi 9 Rabu <i>Shift</i> C Algoritma 2	116
Gambar 4.16 Iterasi 10 Kamis <i>Shift</i> A Algoritma 2	116
Gambar 4.17 Iterasi 11 Kamis <i>Shift</i> B Algoritma 2	116
Gambar 4.18 Iterasi 12 Kamis <i>Shift</i> C Algoritma 2	117
Gambar 4.19 Iterasi 13 Jumat <i>Shift</i> A Algoritma 2	117
Gambar 4.20 Iterasi 14 Jumat <i>Shift</i> B Algoritma 2	117
Gambar 4.21 Iterasi 15 Jumat <i>Shift</i> C Algoritma 2	118
Gambar 4.22 Iterasi 16 Sabtu <i>Shift</i> A Algoritma 2	118
Gambar 4.23 Iterasi 17 Sabtu <i>Shift</i> B Algoritma 2	118
Gambar 4.24 Iterasi 18 Sabtu <i>Shift</i> C Algoritma 2	119
Gambar 4.25 Iterasi 19 Minggu <i>Shift</i> A Algoritma 2	119
Gambar 4.26 Iterasi 20 Minggu <i>Shift</i> B Algoritma 2	119
Gambar 4.27 Iterasi 21 Minggu <i>Shift</i> C Algoritma 2	120
Gambar 4.28 Waktu <i>Average</i> Top 5 Personel Algoritma 3	125
Gambar 4.29 Mengidentifikasi Kebutuhan Training Algoritma 3	126
Gambar 4.30 Matrix <i>Skill</i> Waktu <i>Average</i> Pengerjaan Eksisting Personel Algoritma 3	127
Gambar 4.31 Waktu <i>Average</i> Pengerjaan Personel Setelah Training Algoritma 3	129
Gambar 4.32 Waktu <i>Average</i> Pengerjaan Personel Keseluruhan Setelah Training Algoritma 3	130
Gambar 4.33 Iterasi 1 Senin <i>Shift</i> A Algoritma 3	131
Gambar 4.34 Iterasi 2 Senin <i>Shift</i> B Algoritma 3	131
Gambar 4.35 Iterasi 3 Senin <i>Shift</i> C Algoritma 3	131
Gambar 4.36 Iterasi 4 Selasa <i>Shift</i> A Algoritma 3	132

Gambar 4.37 Iterasi 5 Selasa <i>Shift B</i> Algoritma 3	132
Gambar 4.38 Iterasi 6 Selasa <i>Shift C</i> Algoritma 3	132
Gambar 4.39 Iterasi 7 Rabu <i>Shift A</i> Algoritma 3.....	133
Gambar 4.40 Iterasi 8 Rabu <i>Shift B</i> Algoritma 3.....	133
Gambar 4.41 Iterasi 9 Rabu <i>Shift C</i> Algoritma 3.....	133
Gambar 4.42 Iterasi 10 Kamis <i>Shift A</i> Algoritma 3.....	134
Gambar 4.43 Iterasi 11 Kamis <i>Shift B</i> Algoritma 3.....	134
Gambar 4.44 Iterasi 12 Kamis <i>Shift C</i> Algoritma 3.....	134
Gambar 4.45 Iterasi 13 Jumat <i>Shift A</i> Algoritma 3.....	135
Gambar 4.46 Iterasi 14 Jumat <i>Shift B</i> Algoritma 3.....	135
Gambar 4.47 Iterasi 15 Jumat <i>Shift C</i> Algoritma 3.....	135
Gambar 4.48 Iterasi 16 Sabtu <i>Shift A</i> Algoritma 3	136
Gambar 4.49 Iterasi 17 Sabtu <i>Shift B</i> Algoritma 3	136
Gambar 4.50 Iterasi 18 Sabtu <i>Shift C</i> Algoritma 3	136
Gambar 4.51 Iterasi 19 Minggu <i>Shift A</i> Algoritma 3.....	137
Gambar 4.52 Iterasi 20 Minggu <i>Shift B</i> Algoritma 3.....	137
Gambar 4.53 Iterasi 21 Minggu <i>Shift C</i> Algoritma 3.....	137
Gambar 4.54 Grafik Analisis Sensitivitas <i>Demand</i>	150