

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Manajemen Layanan TI	12
Gambar II.2 Service Value System komponen SVS	13
Gambar II.3 Prinsip ITIL v4.....	14
Gambar III.1 Model Konseptual	22
Gambar III.2 Sistematisa Penyelesaian Masalah.....	25
Gambar IV.1 Profil Perusahaan	43
Gambar IV.2 Struktur Organisasi WAMI.....	44
Gambar IV.3 Struktur Organisasi Divisi Operasional	45
Gambar IV.4 Proses Bisnis Eksisting	49
Gambar IV.5 Proses Bisnis Gangguan Koneksi Internet Kantor.....	50
Gambar IV.6 Proses Bisnis Aplikasi Keanggotaan Tidak Dapat Diakses.....	50
Gambar IV.7 Proses Bisnis Sistem Pencatatan Royalti Error	51
Gambar IV.8 Proses Bisnis Kesalahan Input Data pada Sistem Keuangan.....	51
Gambar IV.9 Proses Bisnis Permintaan Layanan TI Tidak Terdokumentasi	52
Gambar V.1 Contoh Rekomendasi SOP <i>Incident Management</i>	86
Gambar V.2 Contoh <i>Flowchart Incident Report</i>	93
Gambar V.3 <i>Effort-Impact Matrix</i>	105