

DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI

Gambar I.1 Masalah TI yang sering terjadi pada perusahaan.....	3
Gambar II.1 Lokasi Survei (Collabnet dan Versionone, 2018)	17
Gambar II.2 Fase pada XP	19
Gambar II.3 <i>Incident Management Process</i> (Richard, Gaol, Warnars, dkk, 2019).....	27
Gambar III.1 Model Konseptual	31
Gambar III.2 Sistematika Penelitian	33
Gambar IV.1 Proses Bisnis Eksisting Perbaikan Perangkat TI	37
Gambar IV.2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Eksisting.....	38
Gambar IV.3 Proses Bisnis Usulan Perbaikan Perangkat TI	44
Gambar IV.4 Hasil Simulasi Proses Bisnis Usulan	45
Gambar IV.5 <i>Use Case Diagram</i> Aplikasi Genesys.....	46
Gambar IV.6 <i>Activity Diagram</i> Melihat Daftar Tiket Masuk.....	49
Gambar IV.7 <i>Activity Diagram</i> Menentukan Prioritas dan Teknisi.....	50
Gambar IV.8 <i>Activity Diagram Monitoring Progress</i> Tiket.....	51
Gambar IV.9 <i>Class Diagram</i> Genesys (<i>IT Support</i>).....	53
Gambar IV.10 <i>Sequence Diagram</i> Melihat Daftar Tiket Masuk	54
Gambar IV.11 <i>Sequence Diagram</i> Menentukan Prioritas dan Teknisi dari Tiket	55
Gambar IV.12 <i>Sequence Diagram Monitoring Progress</i> Tiket	56
Gambar IV.13 <i>Entity Relationship Diagram</i>	58
Gambar IV.14 <i>State Transition Diagram</i> Menentukan Prioritas dan Teknisi	59
Gambar IV.15 <i>Deployment Diagram</i> Aplikasi Genesys.....	60
Gambar V.1 Daftar Tiket Masuk	61
Gambar V.2 Form Menentukan Prioritas dan Teknisi	62
Gambar V.3 Daftar Semua Tiket	62
Gambar V.4 Detail, <i>Progress</i> , dan <i>System Tracking</i> Tiket.....	63
Gambar A-1 <i>Dashboard IT Support</i>	72
Gambar B.1-1 Daftar Departemen.....	73
Gambar B.2-1 Daftar Sub Departemen.....	73
Gambar B.3-1 Daftar Jabatan	73
Gambar B.4-1 Daftar Pegawai.....	74
Gambar B.5-1 Daftar Lokasi	74
Gambar C.1-1 Daftar Akun User.....	75
Gambar C.2-1 Daftar Kategori	75
Gambar C.3-1 Daftar Sub Kategori	75
Gambar C.4-1 Daftar Prioritas.....	76
Gambar C.5-1 Daftar Informasi.....	76
Gambar D.1-1 Statistik Tiket Berdasarkan Tahun.....	77
Gambar D.2-1 Form Unduh Laporan Tiket	77
Gambar D.3-1 Hasil Unduh Laporan Tiket	77
Gambar E-1 Nama Penguji.....	78
Gambar E-2 Nip Penguji.....	78
Gambar E-3 Role Pada Genesys.....	78
Gambar E-4 <i>Testing Login</i>	79
Gambar E-5 <i>Testing Login</i> Gagal	79
Gambar E-6 <i>Testing</i> Melihat Profile.....	79
Gambar E-7 <i>Testing</i> Ganti <i>Password</i>	80

Gambar E-8 <i>Testing</i> Gagal Ganti <i>Password</i> (1)	80
Gambar E-9 <i>Testing</i> Gagal Ganti <i>Password</i> (2)	80
Gambar E.10 <i>Testing</i> Melihat Daftar Tiket Masuk	81
Gambar E.11 <i>Testing</i> Menentukan Prioritas dan Teknisi Dari Tiket.....	81
Gambar E.12 <i>Testing Monitoring Progress</i> Tiket	81
Gambar F-1 Surat Keterangan Penelitian Dari Universitas	82
Gambar G-1 Halaman Depan Perusahaan	83
Gambar G-2 Pembimbing Pada Perusahaan (Pak Reza Aprian S.Kom)	83