

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Kepegawaian Perusahaan	2
Tabel II.1 Kelebihan dan Kelemahan <i>Platform</i> Yang Digunakan Pada <i>Help Desk</i> (Suryotrisongko dan Mucharomah, 2017).....	9
Tabel II.2 Kelebihan dan Kelemahan <i>Platform</i> Yang Digunakan Pada <i>Help Desk</i> (Suryotrisongko dan Mucharomah, 2017) (Lanjutan).....	10
Tabel II.3 Aktor <i>Help Desk Ticketing</i>	12
Tabel II.4 Aktor <i>Help Desk Ticketing</i> (Lanjutan).....	13
Tabel II.5 Hasil Perbandingan Metodologi (Shaydulin dan Sybrandt, 2017).....	17
Tabel II.6 Hasil Perbandingan Metodologi (Shaydulin dan Sybrandt, 2017) (Lanjutan). ..	18
Tabel II.7 <i>XP Practices</i> (Anwer, dkk, 2017)	21
Tabel II.8 <i>XP Practices</i> (Anwer, dkk, 2017) (Lanjutan)	22
Tabel II.9 <i>XP Value</i> (Anwer, dkk, 2017).....	22
Tabel II.10 <i>XP Value</i> (Anwer, dkk, 2017) (Lanjutan)	23
Tabel II.11 Perbandingan XP dengan Scrum (Anwer, dkk, 2017).	23
Tabel II.12 Perbandingan XP dengan Scrum (Anwer, dkk, 2017) (Lanjutan).	24
Tabel II.13 Domain Pada ITIL (Richard, Gaol, Warnars, dkk, 2019).....	26
Tabel II.14 <i>State of the Art</i>	29
Tabel II.15 <i>State of the Art</i> (Lanjutan).....	30
Tabel IV.1 Analisis GAP Kebutuhan.....	39
Tabel IV.2 Analisis Gap Kebutuhan (Lanjutan)	40
Tabel IV.3 Kebutuhan Fungsionalitas <i>IT Support</i>	41
Tabel IV.4 Analisis Kebutuhan Berdasarkan <i>Incident management</i> ITIL V3.....	42
Tabel IV.5 GAP Waktu pada proses bisnis eksisting dan usulan	45
Tabel IV.6 <i>Use Case Narrative</i> Melihat Daftar Tiket Masuk.....	48
Tabel IV.7 <i>Use Case Narrative</i> Menentukan Prioritas dan Teknisi	48
Tabel IV.8 <i>Use Case Narrative Monitoring Progress</i> Tiket	48
Tabel V.1 Pengujian <i>Black Box Testing</i> Aplikasi Genesys	64
Tabel V.2 Pengujian <i>Black Box Testing</i> Aplikasi Genesys (Lanjutan).....	65
Tabel V.3 Pengujian <i>Black Box Testing</i> Aplikasi Genesys (Lanjutan).....	66