

DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI

Gambar I.1	Masalah TI yang sering terjadi pada perusahaan.....	3
Gambar II.1	Lokasi Survei (Collabnet dan Versionone, 2018)	18
Gambar II.2	<i>Extreme Programming Life Cycle</i> (Wahyudin dan Komariah, 2018)21	
Gambar II.3	<i>Incident Management Process</i> (Richard, Gaol, Warnars, dkk, 2019)26	
Gambar III.1	Model Konseptual	31
Gambar III.2	Sistematika Penelitian	33
Gambar IV.1	Proses Bisnis Eksisting Tindakan Perbaikan Perangkat TI	37
Gambar IV.2	Hasil Simulasi Proses Bisnis Eksisting.....	38
Gambar IV.3	Proses Bisnis Usulan Tindakan Perbaikan Perangkat TI.....	44
Gambar IV.5	<i>Use Case Diagram</i> Aplikasi Genesys.....	46
Gambar IV.6	<i>Activity Diagram</i> Memproses Tiket.....	49
Gambar IV.7	<i>Activity Diagram Update Progress</i> Tiket	50
Gambar IV.9	<i>Sequence Diagram</i> Memproses Tiket.....	54
Gambar IV.10	<i>Sequence Diagram Update Progress</i> Tiket.	56
Gambar IV.11	<i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD) Aplikasi Genesys.....	57
Gambar IV.12	<i>State Transition Diagram Update Progress</i> Tiket	58
Gambar IV.13	<i>Deployment Diagram</i> Aplikasi Genesys.....	60
Gambar V.1	Daftar Tiket Yang Akan Diproses Teknisi.....	61
Gambar V.2	Daftar Tiket Yang Sedang Diproses Oleh Teknisi.....	62
Gambar V.3	Daftar Tiket Yang Akan Dilakukan <i>Update Progress</i>	62
Gambar V.4	<i>Form Update Progress</i> Tiket	63
Gambar V.5	Notifikasi <i>Update Progress</i> Berhasil	63
Gambar V.6	Status Tiket Dengan Keterangan <i>Progress</i> 100%	64
Gambar A-1	<i>Profile</i> Teknisi	72
Gambar B-1	<i>Change Password</i> Teknisi.....	72
Gambar C-1	<i>Dashboard</i> Teknisi.....	72
Gambar D.1-1	Daftar Tiket Yang Ditugaskan	73
Gambar D.2-1	<i>Detail</i> Tiket Yang Ditugaskan Teknisi	73
Gambar D.2-2	<i>Detail</i> Tiket Yang Ditugaskan Teknisi (Lanjutan)	74
Gambar E.1-1	Daftar Tiket <i>On Process</i> Teknisi.....	74
Gambar E.2-1	<i>Detail</i> Tiket <i>On Process</i>	75
Gambar E.2-2	<i>Detail</i> Tiket <i>On Process</i> (Lanjutan)	75
Gambar E.3-1	<i>Form Update Progress</i> Tiket	76
Gambar E.4-1	<i>Form Change Category</i> Tiket	76
Gambar E.4-2	<i>Form Change Category</i> Tiket (Lanjutan)	77
Gambar E.4-3	<i>Form Change Category</i> Tiket (Lanjutan)	77
Gambar F-1	Nama Penguji	77
Gambar F-2	NIP Penguji.....	78
Gambar F-3	<i>Role</i> Pada Genesys.....	78
Gambar F-4	<i>Testing Login</i>	78
Gambar F-5	<i>Testing</i> Melihat <i>Profile</i>	79
Gambar F-6	<i>Testing</i> Gagal Mengganti <i>Password</i> (1)	79

Gambar F-7	<i>Testing</i> Gagal Mengganti <i>Password</i> (2)	79
Gambar F.1-1	<i>Testing</i> Memulai Proses Tiket	80
Gambar F.1-2	<i>Testing</i> Menahan Proses Tiket.....	80
Gambar F.1-3	<i>Testing Update Progress</i> Tiket.....	80
Gambar F.2-1	<i>Testing</i> Mengubah Kategori Tiket	81
Gambar G-1	Foto Bersama Manager TI PT Lestari Banten Energi	81
Gambar H-1	Surat Penelitian Dari Universitas	82