

DAFTAR GAMBAR

Gambar I-1 ITIL Versi 3 (Anderson, 2013).....	3
Gambar II-1 4 Perspektif ITSM (Menken)	13
Gambar II-2 Daur Hidup Layanan ITIL Versi 3 (Wibowo A.M).....	16
Gambar III-1 Model Konseptual.....	37
Gambar III-2 Sistematika Penelitian.....	41
Gambar IV-1 Struktur <i>Logic</i> Penilaian Keseluruhan.....	49
Gambar IV-2 Struktur <i>Logic</i> Penilaian Kesiapan	50
Gambar IV-3 Struktur <i>Logic</i> Penilaian Kematangan Implementasi	51
Gambar IV-4 Struktur Organisasi TI PT. XYZ (PT. XYZ, 2011).....	53
Gambar IV-5 Diagram Tingkat Kesiapan Service Operation di PT. XYZ.....	59
Gambar IV-6 Tingkat Kematangan Kesiapan <i>People, Process, Technology</i>	60
Gambar IV-7 Tingkat Kematangan Implementasi di PT. XYZ.....	61
Gambar V-1 Perbandingan Kondisi <i>Existing</i> dengan Target Optimal.....	67