

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Segitiga Jasa	10
Gambar II-2 Model Waterfall Menurut Pressman.....	14
Gambar II-3 Model Waterfall Menurut Sommerville.....	15
Gambar II-4 Alur Framework Struts	18
Gambar II-5 Multi-Tier di Java	19
Gambar II-6 Fungsi dari Sistem Informasi	21
Gambar II-7 Dimensi Sistem Informasi Manajemen.....	22
Gambar II-8 Hierarki Organisasi	22
Gambar III-1 Model Konseptual	24
Gambar III-2 Sistematika Penelitian.....	26
Gambar IV-1 Struktur Organisasi IT Telkom	28
Gambar IV-2 Struktur Organisasi Wakil Rektor I.....	29
Gambar IV-3 Struktur Organisasi Wakil Rektor II	29
Gambar IV-4 Proses Bisnis Komplain Saat Ini.....	31
Gambar IV-5 Proses Bisnis Usulan Pelayanan Komplain	33
Gambar IV-6 Proses Bisnis Usulan Sistem.....	35
Gambar IV-7 Enterprise Application Architecture.....	37
Gambar IV-8 Arsitektur 4-tier	39
Gambar IV-9 Diagram ER Aplikasi <i>e-Complaint Handling</i>	42
Gambar IV-10 Use Case <i>Role User</i>	43
Gambar IV-11 Use Case <i>Role Bagian</i>	43
Gambar IV-12 Use Case <i>Role Werek</i>	44
Gambar IV-13 Use Case <i>Role Complaint Center</i>	45
Gambar IV-14 Acticity Diagram Sistem Komplain	46
Gambar IV-15 Conceptual Class Diagram.....	47
Gambar IV-16 Class Diagram pada Framework Struts	48
Gambar IV-17 Class Diagram pada Package Controller	48
Gambar IV-18 Class Diagram pada Package View.....	49
Gambar IV-19 Class Diagram pada Package Service dan Service Bean.....	49
Gambar IV-20 Class Diagram pada Package Bean	50
Gambar IV-21 Sequence Login Sistem	51
Gambar IV-22 Sequence Pengajuan Komplain.....	52
Gambar IV-23 Sequence Eskalasi dan Update Status Komplain	52
Gambar IV-24 Sequence View Progress Komplain	53