

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 TOGAF Architecture Development Method (ADM).....	10
Gambar III.1 Model Konseptual Sumber : (Hasil Pengamatan).....	18
Gambar III.2 Sistematika Penelitian Sumber : (Hasil Pengamatan).....	21
Gambar IV.1 Struktur Perusahaan PT. Herona Express Sumber : (Hasil Analisis)	30
Gambar IV.2 Struktur Organisasi Eksisting PT. Herona Express Sumber : (Hasil Analisis).....	30
Gambar IV.3 Value Chain Management Sumber : (Hasil Analisis).....	34
Gambar IV.4 Solution Concept Diagram Sumber : (Hasil Analisis).....	37
Gambar IV.5 Struktur Organisasi Target Sumber : (Hasil Analisis).....	45
Gambar IV.6 Kondisi Eksisting Bisnis High Level Fungsi Marketing	47
Gambar IV.7 Proses Bisnis Eksisting Pengembangan Layanan Jasa Baru.....	50
Gambar IV.8 Proses Bisnis Penentuan Harga Layanan Jasa Sumber : (Hasil Analisis).....	52
Gambar IV.9 Proses Bisnis Eksisting Promosi Sumber : (Hasil Analisis).....	53
Gambar IV.10 Kondisi Eksisting Bisnis High Level Fungsi Layanan Pelanggan Sumber : (Hasil Pengamatan).....	54
Gambar IV.11 Proses Bisnis Feedback Sumber : (Hasil Analisis).....	56
Gambar IV.12 Proses Bisnis Eksisting Penanganan komplain Sumber : (Hasil Analisis).....	58
Gambar IV.13 Proses Bisnis Eksisting Membership Sumber ; (Hasil Ananlisis).....	59
Gambar IV.14 Proses Pemberian Reward Pelanggan Sumber : (Hasil Pengamatan).....	60
Gambar V.1 Business Footprint Diagram Fungsi Marketing dan Layanan Pelanggan Sumber : (Hasil Pengamatan).....	73
Gambar V.2 Proses Bisnis High-Level Layanan Pelanggan Sumber : (Hasil Pengamatan).....	75
Gambar V.3 Proses Bisnis High-Level Marketing Sumber : (Hasil Pengamatan).....	76
Gambar V.4 Proses Bisnis Target Feedback Sumber : (Hasil Pengamatan).....	77

Gambar V.5 Proses Bisnis Target Penanganan Komplain Sumber : (Hasil Pengamatan).....	78
Gambar V.6 Proses Bisnis Target Membership Sumber : (Hasil Pengamatan)...	80
Gambar V.7 Proses Bisnis Target Pemberian Reward Pelanggan Sumber : (Hasil Pengamatan).....	81
Gambar V.8 Proses Bisnis Target Pengembangan Layanan Jasa Sumber : (Hasil Pengamatan).....	83
Gambar V.9 Proses Bisnis Target Penentuan Harga Layanan jasa Sumber : (Hasil Pengamatan).....	84
Gambar V.10 Proses Bisnis Target Promotion Sumber : (Hasil Pengamatan)...	86
Gambar V.11 System Penanganan Komplain dan Feedback Sumber : (Hasil Pengamatan).....	88
Gambar V.12 System Marketing Sumber : (Hasil Pengamatan)	90
Gambar V.13 Class Diagram Fungsi Layanan Pelanggan Sumber : (Hasil Pengamatan).....	100
Gambar V.14 Class Diagram Fungsi Marketing.....	102
Gambar V.15 Data Dissemination Diagram Layanan Pelanggan Sumber : (Hasil Pengamatan).....	103
Gambar V.16 Data Dissemination Marketing Sumber : (Hasil Pengamatan) .	104
Gambar V.17 Data Dissemination Website HeronaExpress.co.id Sumber : (Hasil Pengamatan).....	104
Gambar V.18 Use case Diagram HeronaExpress.co.id fungsi Layanan Pelanggan Sumber : (Hasil Pengamatan).....	115
Gambar V.19 Use case Diagram fungsi Layanan Pelanggan Sumber : (Hasil Pengamatan).....	116
Gambar V.20 Use case Diagram fungsi Marketing Sumber : (Hasil Pengamatan)	117
Gambar V.21 Integrasi Aplikasi fungsi Marketing dan Layanan Pelanggan Sumber : (Hasil Pengamatan).....	119
Gambar V.22 Dashboard Application Marketing Sumber : (Hasil Pengamatan)	120

Gambar V.23 Dashboard Application Layanan Pelanggan Sumber : (Hasil Pengamatan).....	120
Gambar V.24 Application Communication Diagram pada Fungsi Marketing Sumber : (Hasil Pengamatan).....	121
Gambar V.25 Application Communication Diagram pada Fungsi Layanan Pelanggan Sumber : (Hasil Pengamatan).....	121
Gambar V.26 Overview Information System Architecture Sumber : (Hasil Pengamatan).....	123
Gambar V.27 Environments and Location Diagram Sumber : (Perancangan Enterprise Architecture pada PT. Herona Express menggunakan framework TOGAF ADM, 2016).....	131
Gambar V.28 Platform Decomposition Diagram Sumber : (Hasil Pengamatan)	133