

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
I.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1 Penelitian Terkait.....	8
II.2 Landasan Teori	9
II.2.1 IT Service Management (ITSM).....	9
II.2.2 <i>Framework IT Infrastructure Library (ITIL) Versi 3</i>	10
II.2.3 <i>Java Enterprise Edition</i>	14
II.2.4 <i>Arsitektur Multitier</i>	16
II.2.5 <i>Enterprise JavaBeans (EJB)</i>	17
II.2.6 Apache Struts 2.....	18
II.2.7 <i>SQL Server 2008</i>	21
II.2.8 <i>Metode Iterative dan Incremental</i>	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
III.1 Model Konseptual	25
III.2 Sistematika Penelitian	26

III.1.1	Fase Identifikasi	28
III.1.2	Fase <i>Inception</i>	28
III.1.3	Fase <i>Elaboration</i>	29
III.1.4	Fase <i>Construction</i>	29
III.1.5	Fase <i>Transition</i>	29
III.1.6	Fase Penutup	30
BAB IV PENGEMBANGAN SISTEM FASE INSEPSI.....		31
IV.1	Pemodelan Bisnis.....	31
IV.2	Kebutuhan Sistem	35
IV.2.1	Identifikasi Proses Bisnis	35
IV.2.2	Identifikasi Kebutuhan	46
IV.3	Analisa dan Desain	48
IV.3.1	<i>Activity Diagram</i>	48
BAB V PENGEMBANGAN SISTEM FASE ELABORASI.....		51
V.1	Pemodelan Bisnis	51
V.2	Kebutuhan Sistem	54
V.2.1	<i>Usecase</i>	54
V.3	Analisa dan Desain.....	57
V.3.1	Desain <i>Mockup</i>	57
V.3.2	Desain Arsitektur Data	61
V.3.2.1	<i>Database Diagram</i>	61
V.3.3	Desain Arsitektur Aplikasi	63
V.3.3.1	<i>Class Diagram</i>	63
V.3.3.2	<i>Sequence Diagram</i>	66
V.3.3.3	Desain Arsitektur Infrastruktur	70
V.4	Implementasi	71
V.5	Pengujian.....	74
BAB VI PENGEMBANGAN SISTEM FASE KONSTRUKSI		75
VI.1	Pemodelan Bisnis.....	75
VI.2	Kebutuhan Sistem	75
VI.3	Analisa dan Desain	75
VI.3.1	Desain Arsitektur Data.....	75

VI.3.1.1 Database Diagram	75
VI.3.2 Desain Arsitektur Aplikasi	76
VI.3.2.1 <i>Class Diagram</i>	76
VI.3.2.2 <i>Sequence Diagram</i>	76
VI.3.2.3 <i>Deployment Diagram</i>	76
VI.4 Implementasi	76
VI.5 Pengujian	76
BAB VII PENGEMBANGAN SISTEM FASE TRANSISI	77
VII.1 Kebutuhan Sistem	77
VII.1.1 Kebutuhan Perangkat Lunak	77
VII.1.2 Kebutuhan Perangkat Keras	77
VII.2 Analisa dan Desain	78
VII.2.1 Desain Konfigurasi Infrastruktur	78
VII.2.2 <i>Deployment Diagram</i>	79
VII.3 Implementasi	80
VII.4 Pengujian	80
BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN	81
VIII.1 Kesimpulan	81
VIII.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82