



**ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM HELPDESK
PADA PT. BISMACINDO PERKASA**

TUGAS AKHIR

ANDREW THENATA SEMBIRING

41810110038

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2015

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

Nama Mahasiswa : Andrew Thenata Sembiring
NIM : 41810110038
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM
HELPDESK PADA PT. BISMACINDO PERKASA

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI

JAKARTA, 1 Agustus 2015

Menyetujui
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Sarwati Rahayu, S.T, MMSI

Dosen Pembimbing

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

N a m a : Andrew Thenata Sembiring

N I M : 41810110038

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : Sistem Informasi

Judul : ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM HELPDESK PADA PT. BISMACINDO PERKASA

Menyatakan bahwa tugas akhir diatas adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat. Hal-hal yang bukan karya saya dalam tugas akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat tanpa ada unsur paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebaik-baiknya.

Jakarta, Agustus 2015

Yang membuat pernyataan,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Andrew Thenata Sembiring

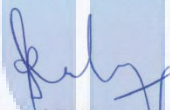
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Andrew Thenata Sembiring
NIM : 41810110038
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM HELPDESK PADA PT.
BISMACINDO PERKASA

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISIDANGKAN

JAKARTA, Agustus 2015

Menyetujui,



Sarwati Rahayu, ST., MMSI

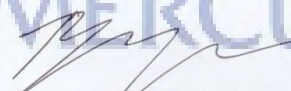
Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS

Mengetahui,

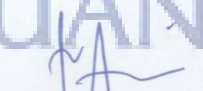
Mengesahkan,

MERCU BUANA



Bagus Priambodo, ST., M.TI

Koordinator Tugas Akhir



Nur Ani, ST., MMSI

Kaprodi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih tidak terlepas dari kekurangan. Untuk itu penulis terbuka dan menerima dari segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Dengan segala keterbatasan, laporan tugas akhir ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Sarwati Rahayu S.T., MMSI., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan dan koreksi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
2. Bapak Bagus Priambodo, ST, MTI selaku Koordinator tugas akhir.
3. Ibu Nur Ani, ST, MMSI selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Sistem Informasi yang telah berjasa kepada penulis selama perkuliahan.
5. Pihak keluarga khususnya orang tua yang telah memberikan dukungan dan doa yang sangat luar biasa kepada penulis baik moril maupun materil.
6. Bapak Budi Pranoto selaku Direktur Utama PT. Bismacindo Perkasa yang telah memberi ijin untuk melakukan penelitian.
7. Teman - teman S1 Sistem Informasi angkatan 17 tahun 2010 atas kerjasamanya selama ini.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat membantu pihak yang memerlukannya baik langsung maupun secara tidak langsung, sebelum dan sesudahnya penulis banyak mengucapkan terima kasih

Jakarta, Agustus 2015

Andrew Thenata Sembiring



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	1
1.4 Manfaat Dan Tujuan Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Penelitian	3
1.4.2 Tujuan Penelitian	3
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Metode Pengumpulan Data	4
1.5.2 Metode Perancangan Sistem	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengertian Informasi	6
2.2 Pengertian Sistem Informasi	6
2.3 Pengertian Analisa Dan Perancangan Sistem	7
2.4 Konsep Dasar Basis Data	7
2.4.1 Pengertian Basis Data	8

2.4.2	Model Basis Data	8
2.4.3	Pengertian Sistem Basis Data	8
2.4.4	DBMS	9
2.4.5	Fasilitas DBMS	10
2.5	Konsep Dasar Berorientasi Objek	10
2.5.1	Pengertian Analisa Berorientasi Objek	13
2.5.2	Pengertian Desain Berorientasi Objek	13
2.5.3	Pengertian Pemrograman Berorientasi Objek	14
2.5.4	Pengertian Basis Data Berorientasi Objek	14
2.6	UML	15
2.6.1	Pengertian UML	15
2.6.2	Diagram UML	16
2.7	Konsep Dasar <i>Helpdesk</i>	27
2.7.1	Pengertian <i>Helpdesk</i>	27
2.7.2	Tipe <i>Helpdesk</i>	27
2.7.3	Kelebihan <i>Helpdesk</i>	28
2.7.4	Struktur <i>Helpdesk</i>	28
2.8	Konsep Pengembangan Sistem	29
2.8.1	SDLC	29
2.8.2	Metode <i>Waterfall</i>	31
2.9	Perangkat Lunak Pengembangan Sistem	33
2.9.1	WebServer	33
2.9.2	XAMPP	33
2.9.3	APACHE	34
2.9.4	PHPMYADMIN	34
2.9.5	MySQL	34
2.9.6	Adobe Dreamweaver	35

2.10	PHP	36
2.11	Pengujian Perangkat Lunak	36
2.12	Metode <i>WhiteBox Testing</i>	37
2.13	Metode <i>Black Box Testing</i>	38
BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM		39
3.1	Gambaran Umum Perusahaan	39
3.2	Struktur Organisasi	40
3.3	Proses Bisnis Sistem Berjalan	41
3.3.1	<i>Use Case</i> Sistem Berjalan	42
3.3.2	Penjelasan <i>Use Case Diagram</i> Sistem Berjalan	42
3.3.3	<i>Activity Diagram</i> Sistem Berjalan	47
3.4	Perancangan Sistem Usulan	48
3.4.1	Identifikasi Aktor	48
3.4.2	<i>Use Case</i> Sistem Usulan	49
3.4.2.1	Skenario <i>Use Case</i> Sistem Usulan	50
3.5	<i>Activity Diagram</i> Usulan	59
3.5.1	<i>Activity Diagram</i> Login	59
3.5.2	<i>Activity Diagram</i> Mengelola Data Pengguna	60
3.5.3	<i>Activity Diagram</i> Mengelola Data <i>SLA</i>	61
3.5.4	<i>Activity Diagram</i> Mengelola Data Barang	62
3.5.5	<i>Activity Diagram</i> Mengelola Data <i>Service Center</i>	63
3.5.6	<i>Activity Diagram</i> Melihat Solusi	64
3.5.7	<i>Activity Diagram</i> Mengisi Data Masalah	65
3.5.8	<i>Activity Diagram</i> Melihat Status Masalah	66
3.5.9	<i>Activity Diagram</i> Membuat Agenda Kerja	67
3.5.10	<i>Activity Diagram</i> Melihat Agenda Kerja	68
3.5.11	<i>Activity Diagram</i> Merubah Data Masalah	69

3.5.12	<i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan <i>Helpdesk</i>	70
3.5.13	<i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan Aktifitas	70
3.5.14	<i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan Servis Barang	71
3.5.15	<i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan <i>Closed</i>	72
3.5.16	<i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan <i>Chart</i>	73
3.5.17	<i>Activity Diagram</i> Melihat Log Pengguna	74
3.5.18	<i>Activity Diagram</i> Merubah Profil	74
3.6	<i>Sequence Diagram</i> Usulan	75
3.6.1	<i>Sequence Diagram</i> Login	75
3.6.2	<i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data Pengguna	76
3.6.3	<i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data <i>SLA</i>	77
3.6.4	<i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data Barang	78
3.6.5	<i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data <i>Service Center</i>	79
3.6.6	<i>Sequence Diagram</i> Melihat Solusi	80
3.6.7	<i>Sequence Diagram</i> Mengisi Data Masalah	81
3.6.8	<i>Sequence Diagram</i> Melihat Status Masalah	82
3.6.9	<i>Sequence Diagram</i> Melihat Agenda Kerja	83
3.6.10	<i>Sequence Diagram</i> Membuat Agenda Kerja	84
3.6.11	<i>Sequence Diagram</i> Merubah Data Masalah	85
3.6.12	<i>Sequence Diagram</i> Melihat Laporan <i>Helpdesk</i>	86
3.6.13	<i>Sequence Diagram</i> Melihat Laporan Aktifitas	87
3.6.14	<i>Sequence Diagram</i> Melihat Laporan Servis Barang	88
3.6.15	<i>Sequence Diagram</i> Melihat Laporan <i>Closed</i>	89
3.6.16	<i>Sequence Diagram</i> Melihat Laporan <i>Chart</i>	90
3.6.17	<i>Sequence Diagram</i> Melihat Log Pengguna	91
3.6.18	<i>Sequence Diagram</i> Merubah Profil	92
3.7	<i>Class Diagram</i>	93

3.8	Spesifikasi <i>Database</i>	94
3.8.1	Spesifikasi <i>Database User</i>	94
3.8.2	Spesifikasi <i>Database Service Center</i>	95
3.8.3	Spesifikasi <i>Database Item</i>	96
3.8.4	Spesifikasi <i>Database Activity</i>	96
3.8.5	Spesifikasi <i>Database Surat Jalan</i>	97
3.8.6	Spesifikasi <i>Database SLA</i>	98
3.8.7	Spesifikasi <i>Database Problem</i>	99
3.8.8	Spesifikasi <i>Database Problem Log</i>	101
3.8.9	Spesifikasi <i>Database User Log</i>	102
BAB IV	PERANCANGAN LAYAR ANTAR MUKA	104
4.1	Rancangan Layar Menu Utama	104
4.2	Rancangan Layar Login	104
4.3	Rancangan Layar Mengelola Data Pengguna	105
4.4	Rancangan Layar Mengelola Data Barang	107
4.5	Rancangan Layar Mengelola Data SLA	108
4.6	Rancangan Layar Mengelola Data Service Center	109
4.7	Rancangan Layar Mengisi Data Masalah	110
4.8	Rancangan Layar Melihat Status Masalah	111
4.9	Rancangan Layar Melihat Solusi	111
4.10	Rancangan Layar Melihat Agenda Kerja	112
4.11	Rancangan Layar Merubah Data Masalah	113
4.12	Rancangan Layar Melihat Laporan	118
4.13	Rancangan Layar Merubah Profil	120
4.14	Rancangan Layar Melihat Log Pengguna	121
BAB V	PENUTUP	121
5.1	Kesimpulan	122

5.2 Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	xvii
LAMPIRAN	xix



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 UML 2.3 Diagram	16
Gambar 2 Simbol <i>Use Case Diagram</i>	18
Gambar 3 Contoh Hubungan <i><<include>></i>	18
Gambar 4 Simbol <i>Activity Diagram</i>	20
Gambar 5 Simbol <i>System Sequence Diagram</i>	21
Gambar 6 Simbol <i>Sequence Diagram</i>	22
Gambar 7 Simbol <i>Class Diagram</i>	23
Gambar 8 Contoh <i>Aggregation</i>	23
Gambar 9 Contoh <i>Association</i>	24
Gambar 10 Contoh <i>Generalization</i>	25
Gambar 11 Simbol <i>Class</i> pada <i>Design Class Diagram</i>	26
Gambar 12 Contoh <i>Navigation Visibility</i>	26
Gambar 13 Struktur <i>Helpdesk</i>	28
Gambar 14 SDLC	31
Gambar 15 Tampilan XAMPP	33
Gambar 16 Tampilan PHPMYADMIN	34
Gambar 17 Tampilan Adobe Dreamweaver	35
Gambar 18 Struktur Organisasi Perusahaan	40
Gambar 19 <i>Use Case</i> Sistem Berjalan	42
Gambar 20 <i>Activity Diagram</i> Sistem Berjalan	47
Gambar 21 <i>Use Case</i> Sistem Usulan	49
Gambar 22 <i>Activity Diagram Login</i>	59
Gambar 23 <i>Activity Diagram</i> Mengelola Data Pengguna	60
Gambar 24 <i>Activity Diagram</i> Mengelola Data SLA	61
Gambar 25 <i>Activity Diagram</i> Mengelola Data Barang	62

Gambar 26 <i>Activity Diagram</i> Mengelola Data <i>Service Center</i>	63
Gambar 27 <i>Activity Diagram</i> Melihat Solusi.....	64
Gambar 28 <i>Activity Diagram</i> Mengisi Data Masalah	65
Gambar 29 <i>Activity Diagram</i> Melihat Status Masalah	66
Gambar 30 <i>Activity Diagram</i> Membuat Agenda Kerja	67
Gambar 31 <i>Activity Diagram</i> Melihat Agenda Kerja	68
Gambar 32 <i>Activity Diagram</i> Merubah Data Masalah	69
Gambar 33 <i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan <i>Helpdesk</i>	70
Gambar 34 <i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan Aktifitas	70
Gambar 35 <i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan Servis Barang	71
Gambar 36 <i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan <i>Closed</i>	72
Gambar 37 <i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan <i>Chart</i>	73
Gambar 38 <i>Activity Diagram</i> Melihat Log Pengguna	74
Gambar 39 <i>Activity Diagram</i> Merubah Profil	74
Gambar 40 <i>Sequence Diagram</i> Login	75
Gambar 41 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data Pengguna	76
Gambar 42 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data <i>SLA</i>	77
Gambar 43 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data Barang	78
Gambar 44 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data <i>Service Center</i>	79
Gambar 45 <i>Sequence Diagram</i> Melihat Solusi	80
Gambar 46 <i>Sequence Diagram</i> Mengisi Data Masalah	81
Gambar 47 <i>Sequence Diagram</i> Melihat Status Masalah	82
Gambar 48 <i>Sequence Diagram</i> Melihat Agenda Kerja	83
Gambar 49 <i>Sequence Diagram</i> Membuat Agenda Kerja.....	84
Gambar 50 <i>Sequence Diagram</i> Merubah Data Masalah	85
Gambar 51 <i>Sequence Diagram</i> Melihat Laporan <i>Helpdesk</i>	86
Gambar 52 <i>Sequence Diagram</i> Melihat Laporan Aktifitas	87

Gambar 53 <i>Sequence Diagram</i> Melihat Laporan Servis Barang	88
Gambar 54 <i>Sequence Diagram</i> Melihat Laporan <i>Closed</i>	89
Gambar 55 <i>Sequence Diagram</i> Melihat Laporan <i>Chart</i>	90
Gambar 56 <i>Sequence Diagram</i> Melihat Log Pengguna	91
Gambar 57 <i>Sequence Diagram</i> Merubah Profil	92
Gambar 58 <i>Class Diagram</i>	93
Gambar 59 Rancangan Layar Menu Utama	104
Gambar 60 Rancangan Layar <i>Login</i>	105
Gambar 61 Rancangan Layar Data <i>User</i>	106
Gambar 62 Rancangan Layar Tambah <i>User</i>	106
Gambar 63 Rancangan Layar Data Barang	107
Gambar 64 Rancangan Layar Tambah Barang	107
Gambar 65 Rancangan Layar Data SLA	108
Gambar 66 Rancangan Layar Tambah SLA	108
Gambar 67 Rancangan Layar Data <i>Service Center</i>	109
Gambar 68 Rancangan Layar Tambah <i>Service Center</i>	109
Gambar 69 Rancangan Layar Mengisi Data Masalah	110
Gambar 70 Rancangan Layar <i>Customer</i> Melihat Status Masalah	111
Gambar 71 Rancangan Layar Melihat Solusi	112
Gambar 72 Rancangan Layar Melihat Agenda Kerja	113
Gambar 73 Rancangan Layar <i>Update Problem</i>	114
Gambar 74 Rancangan Layar <i>Form Activity</i>	115
Gambar 75 Rancangan <i>Output Activity</i>	116
Gambar 76 Rancangan Layar <i>Form</i> Surat Jalan	116
Gambar 77 Rancangan <i>Output</i> Surat Jalan	117
Gambar 78 Rancangan Layar Melihat Laporan	118
Gambar 79 Rancangan Layar Laporan Aktifitas	118

Gambar 80 Rancangan Layar Laporan Servis Barang	119
Gambar 81 Rancangan Layar Laporan "Closed"	119
Gambar 82 Rancangan Layar Laporan "Chart"	120
Gambar 83 Rancangan Layar Merubah Profil	120
Gambar 84 Rancangan Layar Melihat Log Pengguna	121



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Notasi <i>Multiplicity</i>	24
Tabel 2 <i>Use Case</i> Menyampaikan Masalah	42
Tabel 3 <i>Use Case</i> Menerima Surat Penawaran.....	43
Tabel 4 <i>Use Case</i> Melakukan Pembayaran	43
Tabel 5 <i>Use Case</i> Melakukan Penagihan	43
Tabel 6 <i>Use Case</i> Menerima Acc Surat Penawaran	44
Tabel 7 <i>Use Case</i> Menerima Agenda Kerja	44
Tabel 8 <i>Use Case</i> Membuat Agenda Kerja	45
Tabel 9 <i>Use Case</i> Membuat Surat Penawaran	45
Tabel 10 <i>Use Case</i> Membuat Laporan Aktifitas Kerja	45
Tabel 11 <i>Use Case</i> Membuat Laporan <i>Service</i> Barang	46
Tabel 12 <i>Use Case</i> Membuat Laporan <i>Helpdesk</i>	46
Tabel 13 <i>Use Case</i> Menerima Laporan <i>Helpdesk</i>	46
Tabel 14 Identifikasi Aktor	48
Tabel 15 Skenario <i>Use Case Login</i>	50
Tabel 16 Skenario <i>Use Case</i> Mengelola Data Pengguna	50
Tabel 17 Skenario <i>Use Case</i> Mengelola Data <i>SLA</i>	51
Tabel 18 Skenario <i>Use Case</i> Mengelola Data Barang	51
Tabel 19 Skenario <i>Use Case</i> Mengelola Data <i>Service Center</i>	52
Tabel 20 Skenario <i>Use Case</i> Melihat Solusi.....	52
Tabel 21 Skenario <i>Use Case</i> Mengisi Data Masalah	53
Tabel 22 Skenario <i>Use Case</i> Melihat Status Masalah	53
Tabel 23 Skenario <i>Use Case</i> Merubah Data Masalah	54
Tabel 24 Skenario <i>Use Case</i> Membuat Agenda Kerja	54
Tabel 25 Skenario <i>Use Case</i> Melihat Agenda Kerja	54

Tabel 26 Skenario <i>Use Case</i> Melihat Laporan <i>Helpdesk</i>	56
Tabel 27 Skenario <i>Use Case</i> Melihat Laporan Aktifitas	56
Tabel 28 Skenario <i>Use Case</i> Melihat Laporan Servis Barang	57
Tabel 29 Skenario <i>Use Case</i> Melihat Laporan <i>Closed</i>	57
Tabel 30 Skenario <i>Use Case</i> Melihat Laporan <i>Chart</i>	58
Tabel 31 Skenario <i>Use Case</i> Melihat Log Pengguna	58
Tabel 32 Skenario <i>Use Case</i> Merubah Profil	59
Tabel 33 Keterangan <i>Activity Diagram</i> Login	60
Tabel 34 Keterangan <i>Activity Diagram</i> Mengelola Data Pengguna	60
Tabel 35 Keterangan <i>Activity Diagram</i> Mengelola Data <i>SLA</i>	61
Tabel 36 Keterangan <i>Activity Diagram</i> Mengelola Data Barang	62
Tabel 37 Keterangan <i>Activity Diagram</i> Mengelola Data <i>Service Center</i>	63
Tabel 38 Keterangan <i>Activity Diagram</i> Melihat Solusi	64
Tabel 39 Keterangan <i>Activity Diagram</i> Mengisi Data Masalah	65
Tabel 40 Keterangan <i>Activity Diagram</i> Melihat Status Masalah.....	66
Tabel 41 Keterangan <i>Activity Diagram</i> Membuat Agenda Kerja.....	67
Tabel 42 Keterangan <i>Activity Diagram</i> Melihat Agenda Kerja	68
Tabel 43 Keterangan <i>Activity Diagram</i> Merubah Data Masalah	69
Tabel 44 Keterangan <i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan <i>Helpdesk</i>	70
Tabel 45 Keterangan <i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan Aktifitas.....	71
Tabel 46 Keterangan <i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan Servis Barang	71
Tabel 47 Keterangan <i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan <i>Closed</i>	72
Tabel 48 Keterangan <i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan <i>Chart</i>	73
Tabel 49 Keterangan <i>Activity Diagram</i> Melihat Log Pengguna	74
Tabel 50 Keterangan <i>Activity Diagram</i> Merubah Profil	75
Tabel 51 Keterangan <i>Sequence Diagram</i> Login	76
Tabel 52 Keterangan <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data Pengguna	76

Tabel 53 Keterangan <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data <i>SLA</i>	77
Tabel 54 Keterangan <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data Barang	78
Tabel 55 Keterangan <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Data <i>Service Center</i>	80
Tabel 56 Keterangan <i>Sequence Diagram</i> Melihat Solusi	80
Tabel 57 Keterangan <i>Sequence Diagram</i> Mengisi Data Masalah	81
Tabel 58 Keterangan <i>Sequence Diagram</i> Melihat Status Masalah	82
Tabel 59 Keterangan <i>Sequence Diagram</i> Melihat Agenda Kerja	83
Tabel 61 Keterangan <i>Sequence Diagram</i> Merubah Data Masalah	85
Tabel 62 Keterangan <i>Sequence Diagram</i> Melihat Laporan <i>Helpdesk</i>	86
Tabel 63 Keterangan <i>Sequence Diagram</i> Melihat Laporan Aktifitas	87
Tabel 64 Keterangan <i>Sequence Diagram</i> Melihat Laporan Servis Barang	88
Tabel 65 Keterangan <i>Sequence Diagram</i> Melihat Laporan <i>Closed</i>	89
Tabel 66 Keterangan <i>Sequence Diagram</i> Melihat Laporan <i>Chart</i>	90
Tabel 67 Keterangan <i>Sequence Diagram</i> Melihat Log Pengguna	91
Tabel 68 Keterangan <i>Sequence Diagram</i> Merubah Profil	92