

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR PERNYATAAN | I |
| LEMBAR PERSETUJUAN | II |
| LEMBAR PENGESAHAN | III |
| KATA PENGANTAR | IV |
| ABSTRAK | VI |
| ABSTRACT | VII |
| DAFTAR ISI | VIII |
| DAFTAR GAMBAR | XII |
| DAFTAR TABEL | XVI |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 2 |
| 1.3. Batasan Masalah..... | 2 |
| 1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 3 |
| 1.4.1. Tujuan..... | 3 |
| 1.4.2. Manfaat..... | 3 |
| 1.5. Metodologi Penelitian..... | 3 |
| 1.5.1. Metode Pengumpulan Data..... | 3 |
| 1.5.2. Metode Analisis Kebutuhan Sistem..... | 4 |
| 1.5.3. Metode Pengembangan Sistem Informasi..... | 4 |
| 1.6. Sistematika Penulisan..... | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| 2.1. Penelitian Terdahulu..... | 7 |
| 2.1.1. Studi Literatur..... | 7 |
| 2.2. Teori Umum..... | 10 |
| 2.2.1 Pengertian Sistem..... | 10 |
| 2.2.2. Karakteristik Sistem..... | 10 |
| 2.2.3. Pengertian Informasi..... | 11 |
| 2.2.4. Kualitas Informasi..... | 12 |
| 2.2.5. Sistem Informasi..... | 13 |

| | |
|--|----|
| 2.2.6. Analisi PIECES..... | 13 |
| 2.2.7. System Development Life Cycle (SLDC)..... | 14 |
| 2.2.7.1. Metode SDLC..... | 16 |
| 2.2.8. Metode Prototyping..... | 17 |
| 2.2.9. Unified Modeling Language (UML)..... | 18 |
| 2.2.9.1. Use Case Diagram..... | 19 |
| 2.2.9.2. Activity Diagram..... | 21 |
| 2.2.9.3. Sequence Diagram..... | 23 |
| 2.2.9.4. Class Diagram..... | 25 |
| 2.2.10. Pengertian Data..... | 26 |
| 2.2.11. Database..... | 27 |
| 2.3. Teori Software Pendukung..... | 27 |
| 2.3.1. PHP..... | 27 |
| 2.3.2. HTML..... | 28 |
| 2.3.3. CSS..... | 28 |
| 2.3.4. Javascript..... | 29 |
| 2.3.5. XAMPP..... | 29 |
| 2.3.6. MYSQL..... | 29 |
| 2.4. Teori Khusus..... | 30 |
| 2.4.1. Helpdesk..... | 30 |
| 2.4.2. Technical Support..... | 31 |
| 2.4.3. SLA..... | 32 |
| BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN | |
| 3.1. Pengenalan Objek Penelitian..... | 33 |
| 3.1.1. Sejarah Perusahaan..... | 33 |
| 3.1.2. Ruang Lingkup Perusahaan..... | 33 |
| 3.1.3. Strategi Bisnis Perusahaan..... | 34 |
| 3.1.4. Visi dan Misi Perusahaan..... | 34 |
| 3.1.4.1 Visi..... | 34 |
| 3.1.4.2 Misi..... | 34 |
| 3.1.5. Struktur Organisasi..... | 35 |
| 3.1.6. Fungsi, Wewenang dan Tanggung Jawab..... | 35 |
| 3.2. Analisa Masalah..... | 37 |
| 3.2.1. Analisa Sistem Berjalan..... | 37 |
| 3.2.2. Use Case Sistem Berjalan..... | 39 |

| | |
|--|-----|
| 3.2.3. Deskripsi Use Case Sistem Berjalan..... | 39 |
| 3.2.4. Analisa PIECES..... | 42 |
| 3.3. Analisa Kebutuhan Sistem..... | 44 |
| 3.4. Kerangka Penelitian..... | 45 |
| 3.5. Perancangan Sistem Usulan..... | 46 |
| 3.5.1. Use Case Sistem Usulan..... | 46 |
| 3.5.2. Skenario Use Case Sistem Usulan..... | 47 |
| 3.5.3. Activity Diagram Usulan..... | 57 |
| 3.5.4. Squence Diagram Usulan..... | 73 |
| 3.6. Perancangan Basis Data..... | 91 |
| 3.6.1. Class Diagram Sistem Usulan..... | 91 |
| 3.6.2. Spesifikasi Database..... | 92 |
| 3.7. Rancangan Struktur Navigasi Aplikasi IT Helpdesk..... | 100 |
| 3.8. Rancangan Layar..... | 103 |
| 3.8.1. Rancangan Layar Login..... | 103 |
| 3.8.2. Rancangan Layar Dashboard Customer..... | 103 |
| 3.8.3. Rancangan Layar Menu Request..... | 104 |
| 3.8.4. Rancangan Layar Menu History..... | 104 |
| 3.8.5. Rancangan Layar Menu FAQs..... | 105 |
| 3.8.6. Rancangan Layar Sub Menu Dashboard..... | 105 |
| 3.8.7. Rancangan Layar Sub Menu My Tickets..... | 106 |
| 3.8.8. Rancangan Layar New Tickets..... | 107 |
| 3.8.9. Rancangan Layar Details Ticket..... | 108 |
| 3.8.10. Rancangan Layar Menu Calendar..... | 109 |
| 3.8.11. Rancangan Layar Menu Parts..... | 109 |
| 3.8.12. Rancangan Layar New Parts..... | 110 |
| 3.8.13. Rancangan Layar Menu FAQs Helpdesk..... | 110 |
| 3.8.14. Rancangan Layar New FAQs..... | 111 |
| 3.8.15. Rancangan Layar Details FAQs..... | 111 |
| 3.8.16. Rancangan Layar Edit FAQs..... | 112 |
| 3.8.17. Rancangan Layar Sub Menu SLA..... | 112 |
| 3.8.18. Rancangan Layar New SLA..... | 113 |
| 3.8.19. Rancangan Layar Edit SLA..... | 113 |
| 3.8.20. Rancangan Layar Log User..... | 114 |
| 3.8.21. Rancangan Layar Sub Menu User..... | 114 |

| | |
|--|-----|
| 3.8.22. Rancangan Layar New User..... | 115 |
| 3.8.23. Rancangan Layar Edit User..... | 116 |
| 3.8.24. Rancangan Layar Report Performance | 117 |
| 3.8.25. Rancangan Layar Report Tickets Status..... | 117 |
| 3.8.26. Rancangan Layar Report Parts..... | 118 |
| BAB IV IMPLEMTASI DAN PENGUJIAN | |
| 4.1. Implementasi Sistem..... | 119 |
| 4.2. Kebutuhan Usulan Sistem..... | 119 |
| 4.3. Tampilan Database Aplikasi..... | 120 |
| 4.4. Tampilan Antar Muka Aplikasi..... | 125 |
| 4.5. Metode Pengujian..... | 136 |
| 4.5.1. Skenario Pengujian Rancangan Tampilan..... | 136 |
| 4.5.2. Hasil Pengujian Rancangan Tampilan..... | 137 |
| BAB V PENUTUP | |
| 5.1. Kesimpulan..... | 140 |
| 5.2. Saran..... | 140 |
| DAFTAR PUSTAKA | 141 |
| LAMPIRAN | 142 |

