

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
1 BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.5 Metodologi Penelitian.....	4
1.5.1 Jenis Penelitian.....	4
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data	4
1.5.3 Metode Pengembangan Sistem.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Teori Helpdesk.....	8
2.1.1 Definisi Helpdesk.....	8
2.1.2 Ticketing System.....	9
2.2 Proses Ticketing.....	9
2.3 Metode Pengembangan Sistem	9
2.4 Analisis PIECES	11
2.5 UML (Unified Modeling Language).....	12
2.5.1 Use Case Diagram.....	12
2.5.2 Activity Diagram.....	15
2.5.3 Sequence Diagram	17
2.5.4 Class Diagram.....	18

2.6	Bahasa Pemrograman PHP (Hypertext Preprocessor) .	20
2.6.1	Framework CodeIgniter .	20
2.6.2	Pengertian XAMPP .	21
2.7	MySQL .	21
2.8	SQL Server .	22
2.8.1	SQL Server 2014 .	23
2.8.3	SQL Server Management Studio (SSMS) .	25
2.9	Pengujian Blackbox .	25
2.10	Penelitian Terdahulu .	26
BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN .		27
3.1	Komunikasi .	27
3.1.1	Gambaran Umum Perusahaan .	27
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .	28
3.1.3	Logo Perusahaan .	28
3.1.4	Struktur Organisasi PT. Mitsui Leasing .	29
3.1.5	Pengumpulan Data .	30
3.2	Perencanaan .	31
3.2.1	Analisis Sistem Berjalan .	31
3.2.2	Analisis Pieces .	32
3.2.3	Analisis Sistem Usulan .	33
3.3	Permodelan .	36
3.3.1	Rancangan UML .	36
3.3.2	Rancangan Database .	55
2 BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN .		57
4.1	Implementasi .	57
4.2	Implementasi Sistem .	57
4.2.1	Pengujian System .	68
4.2.2	Hasil Pengujian .	71
3 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .		72
5.1.	Kesimpulan .	72
5.2.	Saran .	72
DAFTAR PUSTAKA .		73