

DAFTAR ISI

ALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDULALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR...	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Sistematika Penulisan	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Aplikasi	5
2.2. <i>Helpdesk</i>	5
2.2.1. Tujuan <i>Helpdesk</i>	5
2.2.2. Kelebihan <i>Helpdesk</i>	5
2.3. Ticketing	6
2.4. <i>Website</i>	6
2.5. PHP	6
2.6. SDLC	7
2.7. <i>Waterfall Development</i>	8
2.8. <i>Framework</i>	10
2.9. <i>Codeigniter</i>	10
2.10. <i>MySQL</i>	10
2.11. Metode Analisa Sistem	11
2.12. Sistem Kuesioner	12
2.13. <i>Blackbox</i> Testing.....	12
2.14. Penelitian Terdahulu	12
2.15. Hipotesis	15
BAB 3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	16

3.1.	Tujuan Penelitian	16
3.2.	Manfaat Penelitian	16
BAB 4 METODE PENELITIAN.....		17
4.1.	Lokasi Penelitian.....	17
4.2.	Sarana Pendukung.....	17
4.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	18
4.4.	Diagram Alir Penelitian	19
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		21
5.1.	Profil Organisasi	21
5.2.	Struktur Organisasi	21
5.3.	Analisa Sistem Berjalan	22
5.4.	Identifikasi Masalah.....	23
5.5.	Analisa Permasalahan	23
5.6.	Perancangan Sistem	25
5.6.1	<i>Use Case Diagram</i>	26
5.6.2	<i>Activity Diagram</i>	29
5.6.3	<i>Sequence Diagram</i>	34
5.6.4	<i>Class Diagram</i>	39
5.6.5	Rancangan Struktur Tabel.....	40
5.7.	Implementasi	42
5.8.	Perangkat Yang Digunakan.....	42
5.8.1	Perangkat Keras	42
5.9.	Implementasi Sistem	43
5.9.1.	Tampilan Halaman Login	43
5.9.2.	Tampilan Halaman Dashboard.....	44
5.9.3.	Tampilan Halaman User Staff Dashboard	44
5.9.4.	Halaman <i>Ticket</i>	45
5.9.5.	Tampilan Halaman Detail <i>Ticket</i>	46
5.9.6.	Tampilan <i>Approval Ticket</i>	47
5.9.7.	Tampilan Halaman Form Laporan <i>Tiket</i>	47
5.9.8.	Tampilan Isi Laporan <i>Tiket</i>	48
5.9.9.	Tampilan Email Notifikasi	49
5.10.	Pengujian Aplikasi.....	50
5.11.	Analisa Hasil Pengujian.....	51
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....		52
6.1.	Kesimpulan	52
6.2.	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA		53