

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR... iii	
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Sistematika Penulisan	2
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1. Landasan Teori.....	4
2.1.1. <i>Knowledge Management System</i>	4
2.1.2. Analisa PIECES.....	6
2.1.3. <i>Helpdesk</i>	7
2.2. Penelitian Terdahulu	7
2.2.1. Studi Literatur	7
BAB 3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	11
3.1. Tujuan Penelitian	11
3.2. Manfaat Penelitian	11
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	12
4.1. Lokasi Penelitian.....	12
4.1.1. Struktur Organisasi	12

4.2.	Teknik Pengumpulan Data	13
4.3.	Diagram Alir Penelitian	13
BAB 5	HASIL DAN PEMBAHASAN	15
5.1	Analisa dan Perancangan	15
5.1.1.	Data Penelitian	15
5.2.	Analisa PIECES	15
5.2.1.	Analisa Kebutuhan Sistem	17
5.3.	Penerapan Knowledge Management System	17
5.4.	Perancangan Sistem Usulan	18
5.4.1.	<i>Use Case</i> Sistem Usulan	18
5.4.2.	Skenario Use Case Sistem Usulan	19
5.4.2.1.	Skenario <i>UseCaseLogin</i>	19
5.4.2.2.	Skenario Use Case input form complain	19
5.4.2.3.	Skenario Use Case cek progress status complain	20
5.4.2.4.	Skenario Use Case input form knowledge management system	20
5.4.2.5.	Skenario Use Case melihat FAQ	21
5.4.2.6.	Skenario Use Case mengelola komplain	21
5.4.2.7.	Skenario Use Case mengelola data karyawan	22
5.4.2.8.	Skenario Use Case mengelola FAQ	22
5.4.2.9.	Skenario Use Case mengelola knowledge management system (explicit)	23
5.4.2.10.	Skenario Use Case mengelola log pengguna	23
5.4.2.11.	Skenario Use Case mengelola Data SLA	24
5.4.2.12.	Skenario Use Case melihat agenda kerja	24
5.4.2.13.	Skenario Use Case cek profile	25
5.4.2.14.	Skenario Use Case edit profile	25
5.4.2.15.	Skenario Use Case cek melihat laporan kinerja teknisi	26
5.4.2.16.	Skenario Use Case cek melihat laporan status komplain	26
5.4.2.17.	Skenario Use Case cek melihat laporan knowledge management system	27
5.4.3.	Activity Diagram Usulan	28
5.4.3.1.	<i>Activity Diagram Login</i>	28
5.4.3.2.	<i>Activity Diagram Form Input Complain</i>	29
5.4.3.3.	<i>Activity Diagram Status Complain</i>	30
5.4.3.4.	<i>Activity Diagram Melihat FAQ</i>	30
5.4.3.5.	<i>Activity Diagram Mengelola FAQ</i>	31
5.4.3.6.	<i>Activity Diagram Data User</i>	32
5.4.3.7.	<i>Activity Diagram Mengelola Data SLA</i>	33

5.4.3.8.	Activity Diagram Melihat Agenda Kerja	34
5.4.3.9.	Activity Diagram Melihat Log Pengguna	34
5.4.3.10.	Activity Diagram Cek Profile.....	35
5.4.3.11.	Activity Diagram Edit Profile	36
5.4.3.12.	Activity Diagram Edit Data Complain.....	37
5.4.3.13.	Activity Diagram Laporan Helpdesk	38
5.4.3.14.	Activity Diagram Laporan Kinerja.....	38
5.4.3.15.	Activity Diagram Laporan Status Complain.....	39
5.4.3.16.	Activity Diagram Laporan Knowledge Management System (Explicit)	40
5.4.3.17.	Activity Diagram Laporan Knowledge Management System (Tacit)	41
5.4.4.	<i>Sequence Diagram</i> Usulan.....	42
5.4.4.1.	Sequence Diagram Login	41
5.4.4.2.	Sequence Diagram Input form complain	43
5.4.4.3.	Sequence Diagram Cek Status Complain	41
5.4.4.4.	Sequence Diagram Melihat FAQ	41
5.4.4.5.	Sequence Diagram Mengelola FAQ	46
5.4.4.6.	Sequence Diagram Melihat Laporan helpdesk	41
5.4.4.7.	Sequence Diagram Melihat Laporan Kinerja.....	41
5.4.4.8.	Sequence Diagram Melihat Laporan Knowledge Management System (Explicit).....	41
5.4.4.9.	Sequence Diagram Melihat Laporan Knowledge Management System (Tacit)	50
5.4.5.	<i>Class Diagram</i> Sistem Usulan	51
5.4.6.	Spesifikasi Database.....	52
5.4.6.1.	Tabel User	52
5.4.6.2.	Tabel User Log.....	52
5.4.6.3.	Tabel Category	53
5.4.6.4.	Tabel SLA	53
5.4.6.5.	Tabel FAQ.....	54
5.4.6.6.	Tabel complain	55
5.4.6.7.	Tabel knowledge management system (Tacit).....	56
5.4.6.8.	Tabel knowledge management system (explicit)	56
5.4.6.9.	Tabel details complain.....	57
5.4.7.	Rancangan Struktur Navigasi Aplikasi <i>Helpdesk</i>	58
5.5.	Rancangan Layar.....	62
5.5.1.	Rancangan Layar Menu <i>Login</i>	61
5.5.2.	Rancangan Layar Menu <i>Dashboard</i>	61
5.5.3.	Rancangan Layar Menu History	62
5.5.3.	Rancangan Layar Menu Complain	62
5.5.3.	Rancangan Layar Menu Calendar.....	63

5.5.4. Rancangan Layar Menu FAQ	63
5.5.5. Rancangan Layar Menu UserLog	65
5.5.6. Rancangan Layar Menu SLA	64
5.5.7. Rancangan Layar Menu Explicit	65
5.5.8. Rancangan Layar Menu Tacit	65
Bab 6 KESIMPULAN DAN SARAN	66
6.1. Kesimpulan	66
6.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	68

