

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	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Sistematika Penulisan	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Helpdesk.....	6
2.2. Penelitian Terkait	6
2.3. PIECES	6
2.4. System Development Life Cycle (SLDC).....	7
2.5. Metode Prototyping.....	9
2.6. Unified Modeling Language (UML)	11
2.7. Algoritma Forward Chaining	12
2.8. Penelitian Terkait	13
BAB 3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	17
3.1. Tujuan Penelitian	18
3.2. Manfaat Penelitian	18
BAB 4 METODE PENELITIAN	20
4.1. Lokasi Penelitian.....	20
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	20
4.1.2. Ruang Lingkup Perusahaan.....	20
4.1.3. Strategi Bisnis Perusahaan	20
4.1.4. Visi dan Misi Perusahaan.....	21
4.1.5. Struktur Organisasi	21
4.1.6. Fungsi Wewenang dan Tanggung Jawab	22
4.2. Sarana Pendukung.....	23

4.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	24
4.3.1.	Metode Pengumpulan Data.....	24
4.3.2.	Metode Analisis Kebutuhan Sistem.....	24
4.3.3.	Metode Pengembangan Sistem Informasi.....	25
4.4.	Diagram Alir Penelitian.....	26
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		28
5.1.	Penjelasan Aplikasi.....	28
5.2.	Analisa Permasalahan.....	28
5.2.1.	Analisa Sistem Berjalan.....	28
5.2.2.	Analisa Masalah.....	30
5.3.	Usulan Perancangan Sistem.....	31
5.3.1.	Flow Diagram.....	31
5.3.2.	Use case Diagram.....	32
5.3.3.	Activity Diagram.....	35
5.3.4.	Sequence Diagram.....	49
5.3.5.	Class Diagram.....	63
5.4.	Perancangan Database.....	64
5.5.	Rancangan Struktur Navigasi Aplikasi Helpdesk Ticketing.....	70
5.6.	Perancangan Tampilan.....	72
5.6.1.	Perancangan Tampilan Login.....	72
5.6.2.	Perancangan Tampilan Dashboard Customer.....	72
5.6.3.	Perancangan Tampilan Request Ticket Customer.....	73
5.6.4.	Perancangan Tampilan Ticket Customer.....	73
5.6.5.	Perancangan Tampilan Menu FAQs.....	74
5.6.6.	Perancangan Tampilan Dashboard Admin.....	74
5.6.7.	Perancangan Tampilan Menu Open Ticket.....	75
5.6.8.	Perancangan Tampilan Menu Answered Ticket.....	75
5.6.9.	Perancangan Tampilan Menu Closed Ticket.....	76
5.6.10.	Perancangan Tampilan Menu New Ticket.....	76
5.6.11.	Perancangan Tampilan Menu Detail Ticket.....	77
5.6.12.	Perancangan Tampilan Menu FAQs Admin.....	77
5.6.13.	Perancangan Tampilan Menu New FAQs.....	78
5.6.14.	Perancangan Tampilan Menu Detail FAQs.....	78
5.6.15.	Perancangan Tampilan Sub Menu SLA.....	79
5.6.16.	Perancangan Tampilan New SLA.....	79
5.6.17.	Perancangan Tampilan Sub Menu User Log.....	80
5.6.18.	Perancangan Tampilan Sub Menu User Log.....	80
5.6.19.	Perancangan Tampilan Sub User.....	80
5.6.20.	Perancangan Tampilan New User.....	81
5.6.21.	Perancangan Tampilan Report Ticket.....	81
5.6.22.	Perancangan Tampilan Report Performance.....	82
5.7	Penerapan Algoritma Forward Chaining.....	82

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	84
6.1. Kesimpulan	84
6.2. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	87

