



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**SERVICE MANAGEMENT TROUBLE TICKETING
BERBASIS ANDROID
PADA PT. INTERTAMA METADATA**

NAMA : BENI EKA IRAWAN

NIM : 41810110055

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2015



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**SERVICE MANAGEMENT TROUBLE TICKETING
BERBASIS ANDROID
PADA PT. INTERTAMA METADATA**

Laporan Tugas Akhir

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

Oleh:

NAMA : BENI EKA IRAWAN

NIM : 41810110055

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2015

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NIM : 41810110055

Nama : Beni Eka Irawan

Judul Skripsi : SERVICE MANAGEMENT TROUBLE TICKETING
BERBASIS ANDROID PADA PT. INTERTAMA
METADATA

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir saya adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan di dalam laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Jakarta, 10 Januari 2015

METERAI
TEMPEL
A90BÉADF012078652
6000
ENAM RIBU RUPIAH
(Beni Eka Irawan)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

NIM : 41810110055
Nama : Beni Eka Irawan
Judul Skripsi : SERVICE MANAGEMENT TROUBLE TICKETING
BERBASIS ANDROID PADA PT. INTERTAMA
METADATA

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISIDANGKAN

JAKARTA, 7-2-2015



Bagus Priambodo
Bagus Priambodo, ST., MTI
Koord. Tugas Akhir Sistem Informasi

Nur Ani
Nur Ani, ST., MMSI
KaProdi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa laporan tugas akhir ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Fajar Masya, MMSI., selaku pembimbing tugas akhir pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Nur Ani, ST., MMSI., selaku Kepala Program Studi pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Bagus Priambodo.,ST., MTL., selaku Koordinator Tugas Akhir pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen Jurusan Sistem Informasi Universitas Mercubuana.
5. Kepada orang tua penulis yang selalu memberikan semangat, do'a, dan motivasinya untuk kelancaran pembuatan tugas akhir ini.
6. Teman – teman angkatan 17 Universitas Mercubuana
7. Semua orang yang terlibat dalam pembuatan tugas akhir ini dari awal pembuatan hingga selesai.

Jakarta, Desember 2014

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	3
1.5 Metode Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II	
LANDASAN TEORI	6
2.1 ITSM (<i>Information Technology Service Management</i>)	6
2.2 <i>Trouble Ticket</i>	8
2.3 Android	9
2.4 Pemrograman Web	9
2.4.1 HTML	9
2.4.2 PHP	10
2.4.3 CSS	10
2.5 SDLC (<i>System Development Life Cycle</i>)	11
2.6 UML (<i>Unified Modelling Language</i>)	11
2.6.1 Use Case Diagram	12
2.6.2 Activity Diagram	13
2.6.3 Class Diagram	15

2.6.4	Sequence Diagram	16
2.7	PHPMYAdmin	18
2.8	Java	19
2.9	Eclipse	20
BAB III		
ANALISA DAN PERANCANGAN		21
3.1	Gambaran Umum Perusahaan	21
3.1.1	Visi dan Misi	21
3.1.2	<i>Customer References</i>	21
3.2	Analisa sistem Berjalan	23
3.3	Analisa Sistem Usulan	25
3.3.1	Use Case Diagram	26
3.3.2	Activity Diagram	35
3.3.3	Class Diagram	47
3.3.4	Persistent Object	50
3.3.5	Sequence Diagram	56
3.4	Analisa Kebutuhan Sistem	68
3.5	Analisa Hak Akses Sistem	69
BAB IV		
HASIL RANCANGAN		71
4.1	Rancangan Database	71
4.2	Rancangan Antar Muka	74
4.2.1	Rancangan Antar Muka Login	74
4.2.2	Rancangan Antar Muka Administrator	75
4.2.3	Rancangan Antar Muka Engineer	79
4.2.4	Rancangan Antar Muka User	80
BAB V		
PENUTUP		83
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN		85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Simbol dalam Use Case Diagram	12
Tabel 2.2 Tabel Simbol dalam Activity Diagram	14
Tabel 2.3 Tabel Simbol dalam Class Diagram.....	15
Tabel 2.4 Tabel Simbol dalam Sequence Diagram.....	16
Tabel 3.1 Use case Login	27
Tabel 3.2 Use case membuat user account.....	27
Tabel 3.3 Use case membuat admin account	28
Tabel 3.4 Use case membuat engineer account	29
Tabel 3.5 Use case membuat Company	29
Tabel 3.6 Use case membuat <i>Trouble Ticketing</i>	30
Tabel 3.7 Use case Melihat Trouble Ticketing	31
Tabel 3.8 Use case Assign Trouble Ticketing	31
Tabel 3.9 Use case Update Trouble Ticketing	32
Tabel 3.10 Use case Cetak Laporan Trouble Ticketing.....	33
Tabel 3.11 Use case Membuat Dokumen	33
Tabel 3.12 Use case Membuat FAQ	34
Tabel 3.13 Persistent Object User.....	50
Tabel 3.14 Persistent Object Admin	51
Tabel 3.15 Persistent Object Engineer	51
Tabel 3.16 Persistent Object Company	52
Tabel 3.17 Persistent Object Ticket	53
Tabel 3.18 Persistent Object Dokumen.....	54
Tabel 3.19 Persistent Object FAQ	54
Tabel 3.20 Persistent Object Category	55
Tabel 3.21 Persistent Object Status.....	55
Tabel 3.22 Persistent Object Priority	56
Tabel 3.23 Hak Akses Admin	69
Tabel 3.24 Hak Akses <i>Engineer</i>	70
Tabel 3.25 Hak Akses User.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 SDLC water fall	11
Gambar 2.2 Contoh Use Case Diagram	13
Gambar 2.3 Contoh Activity Diagram	15
Gambar 2.4 Contoh Class Diagram	16
Gambar 2.5 Contoh Sequence Diagram	18
Gambar 3.1 Activity Diagram sistem yang berjalan	23
Gambar 3.2 Use Case Diagram sistem usulan	26
Gambar 3.3 Activity Diagram Login	35
Gambar 3.4 Activity Diagram Membuat User	36
Gambar 3.5 Activity Diagram Membuat Admin	37
Gambar 3.6 Activity Diagram Membuat Engineer	38
Gambar 3.7 Activity Diagram Membuat Company	39
Gambar 3.8 Activity Diagram Membuat <i>Trouble Ticket</i>	40
Gambar 3.9 Activity Diagram Melihat <i>Trouble Ticket</i>	41
Gambar 3.10 Activity Diagram Assign <i>Trouble Ticket</i>	42
Gambar 3.11 Activity Diagram <i>Update Trouble Ticket</i>	43
Gambar 3.12 Activity Diagram Cetak Laporan <i>Trouble Ticket</i>	44
Gambar 3.13 Activity Diagram Membuat Dokumen	45
Gambar 3.14 Activity Diagram Membuat FAQ	46
Gambar 3.15 Class Diagram	47
Gambar 3.16 Sequence Diagram Login	56
Gambar 3.17 Sequence diagram Membuat User	57
Gambar 3.18 Sequence Diagram Membuat Admin	58
Gambar 3.19 Sequence Diagram Membuat Engineer	59
Gambar 3.20 Sequence Diagram Membuat Company	60
Gambar 3.21 Sequence Diagram Membuat <i>Trouble Ticket</i>	61
Gambar 3.22 Sequence Diagram Melihat <i>Trouble Ticket</i>	62
Gambar 3.23 Sequence Diagram Assign <i>Trouble Ticket</i>	63
Gambar 3.24 Sequence Diagram Update Ticket	64
Gambar 3.25 Sequence Diagram Cetak Laporan <i>Trouble Ticket</i>	65

Gambar 3.26 Sequence Diagram Membuat Dokumen	66
Gambar 3.27 Sequence Diagram Membuat FAQ	67
Gambar 4.1 Struktur Table User	71
Gambar 4.2 Struktur Table Admin.....	71
Gambar 4.3 Struktur Table Engineer	71
Gambar 4.4 Struktur Table Company	72
Gambar 4.5 Struktur Table Ticket	72
Gambar 4.6 Struktur Table Dokumen.....	72
Gambar 4.7 Struktur Table FAQ.....	73
Gambar 4.8 Struktur Table Category	73
Gambar 4.9 Struktur Table Status.....	73
Gambar 4.10 Struktur Table Priority	73
Gambar 4.11 Rancangan Antar Muka Login Berbasis Web.....	74
Gambar 4.12 Rancangan Antar Muka Login Berbasis Android.....	74
Gambar 4.13 Rancangan Antar Muka Home Admin.....	75
Gambar 4.14 Rancangan Antar Muka Membuat Data Admin.....	75
Gambar 4.15 Rancangan Antar Muka Membuat Data Engineer	76
Gambar 4.16 Rancangan Antar Muka Membuat Data User	76
Gambar 4.17 Rancangan Antar Muka Membuat Data Company	77
Gambar 4.18 Rancangan Antar Muka Membuat Dokumen.....	77
Gambar 4.19 Rancangan Antar Muka Membuat FAQ	78
Gambar 4.20 Rancangan Antar Muka Assign Ticket	78
Gambar 4.21 Rancangan Antar Muka Laporan	79
Gambar 4.22 Rancangan Antar Muka Home Engineer	79
Gambar 4.23 Rancangan Antar Muka Update Ticket.....	80
Gambar 4.24 Rancangan Antar Muka Home User	80
Gambar 4.25 Rancangan Antar Muka Create Ticket	81
Gambar 4.26 Rancangan Antar Muka Ticket	81
Gambar 4.27 Rancangan Antar Muka Detail Trouble Ticket.....	82