

DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| LEMBAR JUDUL SKRIPSI | i |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH ... | iv |
| LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI | v |
| LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA | vi |
| | |
| Kata Pengantar | vii |
| Abstrak | ix |
| Daftar Isi | xi |
| Daftar Simbol | xiii |
| Daftar Gambar | xvi |
| Daftar Tabel | xvii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Identifikasi Permasalahan | 3 |
| 1.3. Perumusan Masalah | 4 |
| 1.4. Maksud dan Tujuan | 4 |
| 1.5. Metode Penelitian | 5 |
| 1.5.1. Teknik Pengumpulan Data | 5 |
| A. Observasi | 5 |
| B. Wawancara | 5 |
| C. Studi Pustaka | 6 |
| 1.5.2. Model Pengembangan Sistem | 6 |
| A. Business Modelling | 6 |
| B. Data Modelling | 6 |
| C. Process Modelling | 7 |
| D. Application Generation | 7 |
| E. Testing and Turnover | 7 |
| 1.6. Ruang Lingkup | 7 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | 8 |
| 2.1. Tinjauan Pustaka | 8 |
| 2.1.1. Pengertian Perancangan | 8 |
| 2.1.2. Pengertian Sistem | 8 |
| 2.1.3. Pengertian Sistem Informasi | 9 |
| 2.1.4. Pengertian Data | 9 |
| 2.1.5. Pengertian Perancangan Sistem | 9 |
| 2.1.6. Pengertian <i>Helpdesk</i> | 9 |
| 2.1.7. Kelebihan <i>Helpdesk</i> | 10 |
| 2.1.8. Fungsi <i>Helpdesk Ticketing System</i> | 11 |
| 2.1.9. Pengertian <i>Ticketing</i> | 11 |

| | |
|---|----|
| 2.1.10. Pengertian <i>UML (Unified Modelling Language)</i> | 11 |
| 2.1.11. Pengertian <i>Use Case Diagram</i> | 12 |
| 2.1.12. Pengertian <i>Activity Diagram</i> | 13 |
| 2.1.13. Pengertian <i>Sequence Diagram</i> | 13 |
| 2.1.14. Pengertian <i>Class Diagram</i> | 13 |
| 2.1.15. Pengertian <i>Deployment & Component Diagram</i> | 14 |
| 2.1.16. Pengertian <i>Database</i> | 14 |
| 2.1.17. <i>Database Manajement System</i> | 15 |
| 2.1.18. Fungsi <i>DBMS</i> | 15 |
| 2.1.19. Pengertian <i>PHP (Hypertext Preprocessor)</i> | 16 |
| 2.1.20. Pengertian <i>MySQL (My Structure Query Language)</i> | 17 |
| 2.1.21. Pengertian <i>Internet</i> | 18 |
| 2.1.22. Pengertian <i>WWW (World Wide Web)</i> | 18 |
| 2.1.23. Pengertian <i>Web Server</i> | 19 |
| 2.1.24. Pengertian <i>Web Browser</i> | 19 |
| 2.1.25. Pengertian <i>XAMPP</i> | 19 |
| 2.2. Penelitian Terkait | 19 |
| BAB III ANALISA SISTEM BERJALAN | 24 |
| 3.1. Tinjauan Institusi/Perusahaan | 24 |
| 3.1.1. Sejarah Institusi/Perusahaan | 24 |
| 3.1.2. Struktur Organisasi dan Fungsi | 28 |
| 3.2. Proses Bisnis Sistem | 34 |
| 3.3. Spesifikasi Dokumen sistem Berjalan | 36 |
| BAB IV RANCANGAN SISTEM DAN PROGRAM USULAN | 38 |
| 4.1. Analisa Kebutuhan Software | 38 |
| 4.2. Desain | 58 |
| 4.2.1. <i>Database</i> | 58 |
| 4.2.2. <i>Software Architecture</i> | 67 |
| 4.2.3. <i>User Interface</i> | 68 |
| 4.3. <i>Code Generation</i> | 71 |
| 4.4. <i>Testing</i> | 81 |
| 4.5. <i>Support</i> | 84 |
| 4.5.1. Publikasi Web | 84 |
| 4.5.2. Spesifikasi <i>Hardware dan Software</i> | 85 |
| 4.6. Spesifikasi Dokumen Sistem Usulan | 88 |
| BAB V PENUTUP | 90 |
| 5.1. Kesimpulan | 90 |
| 5.2. Saran | 91 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN

SURAT KETERANGAN RISET

LAMPIRAN

Lampiran A. Dokumen Sistem Berjalan

Lampiran B. Dokumen Sistem Usulan

