DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL
LEMBAR PENGESAHAN
KATA PENGANTAR.....i
DAFTAR ISI ……...……iii
DAFTAR TABEL …….....vi
DAFTAR GAMBAR vii
DAFTAR LAMPIRAN ix
BAB I PENDAHULUAN …….…..1
1.1 Latar Belakang ……..1
1.2 Rumusan Masalah ……1
1.3 Maksud dan Tujuan ……..2
1.4 Batasan Masalah ……...2
1.5 Metode Penelitian …….2
1.6 Sistematika Penulisan ……...3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA ……....4
2.1 Profil Tempat Kerja Praktek ……4
2.1.1 Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk ……4
2.1.2 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk ……6
2.1.3 Badan Hukum ……...7
2.1.4 Struktur Organisasi dan Job Description ……..7
2.2 Landasan Teori …….8
2.2.1 Sistem Informasi ……...8
2.2.2 PHP ……...9
2.2.3 Data Flow Diagram ……...9
2.2.4 Database ……..10
BAB III PEMBAHASAN …….11

3.1 Analisis Sistem ……...…...11
3.1.1 Analisis Masalah 11
3.1.2 Analisis Sistem yang sedang berjalan 11
3.2 Analisis Kebutuhan Sistem 13
3.2.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 13
3.2.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak 13
3.3 Analisis Pengguna Sistem atau User 13
3.4 Analisis Basis Data 15
3.4.1 Entity Relationship Diagram 15
3.4.2 Skema Basis Data Relasional 16
3.5 Analisis Kebutuhan Fungsional 17
3.5.1 Diagram Konteks 17
3.5.2 Diagram Alir Data Level Satu 18
3.5.3 Diagram Alir Data Level Dua Proses 1 19
3.5.4 Diagram Alir Data Level Dua Proses 2 19
3.5.5 Diagram Alir Level Tiga Proses Pengolahan Data Ticket 21
3.6 Struktur Tabel 22
3.6.1 Tabel Ticket 22
3.6.2 Tabel Pelanggan 22
3.6.3 Tabel Eskalasi 23
3.7 Spesifikasi Proses 23
3.8 Analisa Tampilan 29
3.8.1 Login 29
3.8.2 Home 29
3.8.3 Open Ticket 30
3.8.4 Update Ticket 31
3.8.5 Pending Ticket 35
3.8.6 Technical Close 37

3.8.7 Close Ticket 38
3.8.8 Verify Ticket 40
3.8.9 Broadcast 42
3.8.10 Eskalasi 44
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 47
5.1 Kesimpulan 47
5.2 Saran 47
DAFTAR PUSTAKA 48