DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **v**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR SIMBOL ..... **xvi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah 4
1.3. Maksud Penelitian dan Tujuan Penelitian 6
1.4. Kegunaan Penelitian 6
1.4.1.Kegunaan Praktis 7
1.4.2. Kegunaan Akademis 7
1.5. Batasan Masalah 8
1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian 8
BAB II LANDASAN TEORI **8**
2.1. Pengertian Sistem 10
2.1.1. Bentuk Dasar Sistem 10
2.1.2. Karakteristik Sistem 11
2.1.3. Klasifikasi Sistem 14
2.2. Pengertian Informasi 16
2.2.1. Konsep Dasar Informasi 16
2.2.2. Nilai Informasi 17
2.2.3. Siklus Hidup Informasi 18
2.3. Pengertian Sistem Informasi 19
2.3.1. Pengertian Sistem Informasi 19

2.3.2. Komponen Sistem Informasi 20
2.4. Definisi kasus yang dianalisis.....21
2.4.1.Pengertian *Seat Management*.....26
2.5 Jaringan Komputer.....26
2.5.1 Pengertian Jaringan Komputer.....26
2.5.2 Macam-macam Tipe Jaringan.....26
2.5.3 Topologi Jaringan 28
2.6 Perangkat Lunak Pendukung 30
2.6.1 Aplikasi Bahasa Pemograman 30
2.6.2 Apikasi *Database*.....32
2.6.3 Aplikasi Pendukung.....34
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....36
3.1. Objek Penelitian.....36
3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan 36
3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan 39
3.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan 40
3.2. Metode Penelitian 41
3.2.1. Desain Penelitian 41
3.2.2. Jenis dan Metode Pengumpulan Data 42
3.2.2.1. Sumber Data Primer.....42
3.2.2.2. Sumber Data Sekunder 43
3.2.3. Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem.....43
3.2.3.1. Metode Pendekatan Sistem.....44
3.2.3.2. Metode Pengembangan Sistem.....45
3.2.3.3. Alat Bantu Analisis dan Perancangan.....48
1) *Use Case Diagram* 48
2) *Diagram Class*.....49
3) *Sequence Diagram*.....51
4) *Activity Diagram* 52
5) *Deployment Diagram* 53
3.2.4. Pengujian *Software* 54

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM.....55
4.1. Analisis Sistem Yang Berjalan 55
4.2. Perencanaan Kebutuhan.....55
4.2.1. Prosedur Permintaan & Pemenuhan *Dekstop* 56
4.2.1.1 Kompulir Data Kebutuhan.....56
4.2.1.2. Evaluasi.....57
4.2.1.3. Tindak Lanjut.....57
4.2.2. *Deployment* 57
4.2.2.1. *Pra Deployment* 58
4.2.1.2. *Deployment* 64
4.2.3. *Helpdesk Support*.....68
4.2.4. Detail Alur Pelaporan Gangguan 69
4.2.5. *Problem Handling Management*.....70
4.2.6. *Service Level Agreement*.....70
4.2.7. *On Going Support (OGS)* 73
4.3. Evaluasi Sistem.....79
4.3.1. Analisa dan Temuan Masalah.....79
4.3.2. Uraian Perubahan Sistem.....87
4.4. Persyaratan Sistem.....96
4.4.1. Target Kinerja.....97
4.4.2. Kendala Sistem 98
4.5. Perancangan Sistem 98
4.5.1. Perancangan Berorientasi Objek.....99
4.5.2. Perancangan *Use Case Diagram* 99
4.5.3. *Class Diagram* 101
4.5.4 Perancangan *Activity Diagram* 102
4.5.4.1 *Activity Diagram Login* 103
4.5.4.2. *Activity Diagram Delivery Order* 104
4.5.4.3. *Activity Diagram Distribusi Dekstop*.....105
4.5.4.4. *Activity Diagram Trouble Ticket Admin Dashboard*.....107
4.5.4.5. *Activity Diagram Trouble Ticket Support Dashboard*.....108

4.5.5. Perancangan *Sequence Diagram* 109
4.5.5.1 *Sequence Diagram Login*.....109
4.5.5.2 *Sequence Diagram Seat Management Planning* 110
4.5.5.3 *Sequence Diagram Update Serial Number Delivery Order* 110
4.5.5.4 *Sequence Diagram Insert Model Delivery Order*.....111
4.5.5.5 *Sequence Diagram Delete Delivery Order*.....111
4.5.5.6 *Sequence Diagram Insert Delivery Order* 112
4.5.5.7 *Sequence Diagram Update* Data Distribusi.....112
4.5.6. Perancangan *Component Diagram* 113
4.5.7. Perancangan *Deployment Diagram* 113
4.6. Struktur File 114
4.7. Struktur Menu Program 120
4.8. Rancangan Antar Muka 121
4.8.1 *Dialog Box* Halaman Utama 121
4.8.2 *Dialog Box* Sub Menu Halaman Utama 122
4.8.3 *Dialog Box* Halaman setelah *login* 122
4.8.4 *Dialog Box View DO* 123
4.8.5 *Dialog Box Insert DO* 123
4.8.6 *Dialog Box* Data Distribusi *Dekstop*.....124
4.8.7 *Dialog Box Update / Edit* Data Distribusi 124
4.8.8 *Dialog Box Seat Management Planning*.....125
4.8.9 *Dialog Box Trouble Ticket*.....125
4.8.10 *Dialog Box Link* Grafik Gangguan 126
4.8.11 *Dialog Box Expired Lease* 126
4.8.12 *Dialog Box* Prosedur.....127
4.8.13 *Dialog Box Documents* 127
4.8.14 *Dialog Box* Kebijakan.....128
4.8.15 *Dialog Box Other-SSC*.....128
4.8.16 *Dialog Box Other-Products* 129
BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 130
5.1. Implementasi.....130

5.1.1. Kebutuhan Perangkat Lunak.....130
5.1.2. Kebutuhan Perangkat Keras.....130
5.1.3. Implementasi Antar Muka 131
5.2. Pengujian Sistem 146
5.2.1. Rancangan Pengujian.....146
5.2.2. Rencana Pengujian.....147
5.2.3. Kasus dan Rencana Pengujian 147
5.2.4. Kesimpulan Hasil Pengujian.....150
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 151
6.1. Kesimpulan.....151
6.2. Saran 152
DAFTAR PUSTAKA 153
LAMPIRAN