DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR TABEL xviii

DAFTAR SIMBOL xxi

DAFTAR ISTILAH xxii

DAFTAR LAMPIRAN xxiv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

1.4 Batasan Masalah 3

1.5 Metode Penelitian 4

1.6 Sistematika Penulisan 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9

2.1 Profil Instansi 9

2.1.1 Sejarah Instansi 9
2.1.2 Visi dan Misi 12
2.1.3 Nilai – Nilai pada Instansi 12
2.1.4 Moto Instansi 13
2.1.5 Logo Instansi 14
2.1.6 Stuktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan 16
2.2 Landasan Teori 17
2.2.1 Konsep Dasar Sistem..... 18
2.2.1.1 Bentuk Umum Sistem 18
2.2.1.2 Karakteristik Sistem 19
2.2.2 Konsep Dasar Informasi 20
2.2.2.1 Siklus Informasi 21
2.2.2.2 Kualitas Informasi..... 22
2.2.2.2 Nilai Informasi..... 22
2.2.3 Pengertian Sistem Informasi 23
2.2.4 Aplikasi 24
2.2.5 Manajemen 25
2.2.5.1 Pengertian Manajemen..... 25
2.2.5.2 Kegiatan – Kegiatan Manajemen 26
2.2.5.3 Fungsi – Fungsi Manajemen 26
2.2.5.4 Tujuan Manajemen 27
2.2.6 Dashboard 28

2.2.7 Monitoring 28
2.2.8 Basis Data 29
2.2.8.1 Database Management System (DBMS) 30
2.2.8.2 Tujuan Basis Data 30
2.2.8.3 Entity Relationship Diagram (ERD) 31
2.2.9 Aplikasi Web 32
2.2.10 Unified Modeling Languange (UML) 34
2.2.11 Software Pendukung 36
2.2.11.1 Purpose Hypertext Prepocessor (PHP) 36
2.2.11.2 Hypertext Markup Language (HTML) 37
2.2.11.3 Javascript 37
2.2.11.4 Cascading Style Sheets (CSS) 38
2.2.11.5 Macromedia Dreameaver 39
2.2.11.6 MySQL 39
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 42
3.1 Analisa Sistem 42
3.1.1 Analisa Masalah 42
3.1.2 Analisis Sistem Berjalan 43
3.1.2.1 Proses Permintaan HCR 43
3.1.2.2 Proses Pengerjaan HCR 45
3.1.2.3 Proses Pelaporan HCR 46

3.1.3 Analisis Kebutuhan Data Non Fungsional 47
3.1.3.1 Analisis Perangkat Keras 47
3.1.3.2 Analisis Perangkat Lunak..... 48
3.1.3.3 Analisis Pengguna 49
3.1.3.4 Analisis Severity dan Status Ticket 50
3.1.3.5 Analisis Jaringan 51
3.1.4 Analisis Kebutuhan Fungsional 52
3.1.4.1 Use Case Diagram..... 52
3.1.4.2 Use Case Scenario..... 53
3.1.4.3 Sequence Diagram..... 67
3.1.4.4 Activity Diagram..... 81
3.1.4.5 Class Diagram..... 98
3.1.4.6 State Diagram..... 99
3.1.4.7 Deployment Diagram 100
3.2 Perancangan Sistem 100
3.2.1 Perancangan Basis Data 100
3.2.1.1 Skema Relasi 100
3.2.1.2 Struktur Tabel..... 101
3.2.2 Perancangan Kode 104
3.2.3 Perancangan Struktur Menu 106
3.2.3.1 Struktur Menu Administrator 106
3.2.3.2 Struktur Menu Manager 107

3.2.3.3 Struktur Menu Tim Project 107
3.2.3.4 Struktur Menu Tim Quality 107
3.2.3.5 Struktur Menu Tim Access 108
3.2.4 Perancangan Antar Muka 108
3.2.5 Perancangan Pesan 119
3.2.6 Jaringan Semantik 122
3.2.6 Perancangan Method 125
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 130
4.1 Implementasi Sistem 130
4.1.1 Perangkat Lunak Pendukung 130
4.1.2 Kebutuhan Perangkat Keras 130
4.1.3 Implementasi Basis Data 131
4.1.4 Implementasi Antarmuka 136
4.2 Pengujian Sistem 140
4.2.1 Rencana Pengujian Alpha 141
4.2.2 Kasus Dan Hasil Pengujian Alpha 142
4.2.3 Kesimpulan Pengujian Alpha 158
4.2.4 Pengujian Beta 158
4.2.5 Pertanyaan dan Hasil Pengujian Beta 159
4.2.6 Kesimpulan Pengujian Beta 164
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 165
5.1 Kesimpulan 165

5.2 Saran 165

DAFTAR PUSTAKA 167