DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **v**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

DAFTAR TABEL ..... **xx**

DAFTAR SIMBOL ..... **xxii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Identifikasi Dan Rumusan Masalah 2

1.2.1. Identifikasi Masalah 2

1.2.2. Rumusan Masalah 3

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian 3

1.3.1. Maksud Penelitian 3

1.3.2. Tujuan Penelitian 4

1.4. Kegunaan Penelitian 4

1.4.1. Kegunaan Praktis 4

1.4.2. Kegunaan Akademis 5

1.5. Batasan Masalah 5

1.6. Lokasi Dan Waktu Penelitian 6

1.7. Sistematika Penulisan 7

Halaman

BAB II LANDASAN TEORI 9

2.1. Sistem Informasi *helpdesk* 9

2.1.1. Sistem 9

2.1.2. Informasi 10

2.1.3. Sistem Informasi 10

2.1.4. *Helpdesk* 11

2.2. Internet 11

2.2.1. Istilah-istilah internet 11

2.3. *Website* 13

2.3.1. Jenis-jenis *website* 13

2.4. Perangkat Lunak Pendukung 14

2.4.1. PHP 14

2.4.2. MySQL (*My Structure Query Language*) 15

2.4.3. XAMPP 16

2.4.4. Dreamweaver 16

Halaman

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 18

3.1. Objek Penelitian 18

3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan 18

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan 20

3.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan 21

3.1.4. Deskripsi Jabatan Perusahaan 22

3.2. Metode Penelitian 43

3.2.1. Desain Penelitian 44

3.2.2. Jenis Dan Metode Pengumpulan Data 45

3.2.2.1. Sumber Data Primer 45

3.2.2.2. Sumber Data Sekunder 45

3.2.3. Metode Pendekatan Dan Pengembangan Sistem 46

3.2.3.1. Metode Pendekatan Sistem 46

3.2.3.2. Metode Pengembangan Sistem 47

3.2.3.3. Alat Bantu Analisis Dan Perancangan 50

3.2.4. Pengujian *Software* 53

3.3. Analisis Sistem Yang Berjalan 55

3.3.1. Analisis Prosedur Yang Sedang Berjalan 56

3.3.2. *Use Case Diagram* Yang Sedang Berjalan 56

3.3.2.1. Definisi aktor dan deskripsinya 57

3.3.2.2. Definisi *use case* dan deskripsinya 57

Halaman

3.3.2.3. skenario *use case* 58

3.3.3. *Activity diagram* 60

3.3.4. Evaluasi sistem yang sedang berjalan 62

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 64

4.1. Perancangan Sistem 64

4.1.1. Tujuan Perancangan Sistem 64

4.1.2. Gambaran Umum Sistem yang Diusulkan 65

4.1.3. Perancangan Prosedur Yang Diusulkan 66

4.1.3.1. Use Case Diagram yang Diusulkan 66

4.1.3.2. *Scenario Use Case* yang Diusulkan 68

4.1.3.3. *Activity Diagram* yang Diusulkan 75

4.1.3.4. *Sequence Diagram* yang Diusulkan 84

4.1.4. Perancangan Data 88

4.1.4.1. *Class Diagram* 88

4.1.4.2. *Deployment Diagram* 90

4.2 Perancangan Antar Muka 90

4.2.1. Struktur Menu 90

4.2.2. Perancangan *Input* 91

4.2.2.1. Rancangan *Form Login* 92

4.2.2.2. Rancangan Halaman Input *Problem* 92

4.2.2.3. Rancangan Input Ubah *Password* 93

Halaman

4.2.2.4. Rancangan Tambah User Baru 93

4.2.2.5. Rancangan *Output* Laporan 94

4.3 Perancangan Arsitektur Jaringan 94

4.4. Pengujian 96

4.4.1. Rencana Pengujian 96

4.4.2. Kasus Dan Hasil Pengujian 97

4.4.2.1. Pengujian Data Login 97

4.4.2.2. Pengujian Data Input 99

4.4.2.3. Pengujian Proses 104

4.4.2.4. Pengujian Output 110

4.4.3. Kesimpulan Hasil Pengujian 113

4.5 Implementasi 113

4.5.1. Batasan Implementasi 114

4.5.2. Implementasi Perangkat Lunak 114

4.5.3. Implementasi Perangkat Keras 114

4.5.4. Implementasi Basis Data (Sintak SQL) 115

4.5.5. Implementasi Antar Muka 119

4.5.5.1. User Admin 119

4.5.5.2. User Manager 122

4.5.5.3. User Teknisi 123

4.5.5.4. User Petugas 124

4.5.6. Implementasi Instalasi Program 126

Halaman

4.5.7. Penggunaan Program 130

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 140

5.1. Kesimpulan 140

5.2. Saran 140

DAFTAR PUSTAKA xxiv

LAMPIRAN-LAMPIRAN xxv