

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRACT .....	vii
ABSTRACT .....	8
DAFTAR ISI .....	2
DAFTAR GAMBAR .....	5
DAFTAR TABEL .....	7
DAFTAR LAMPIRAN .....	8
BAB I .....	9
PENDAHULUAN .....	9
1.1 Latar Belakang Masalah .....	9
1.2 Identifikasi Masalah .....	10
1.3 Rumusan Masalah .....	11
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah .....	11
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	11
1.7 Sistematika Penelitian .....	12
BAB II .....	15
TINJAUAN PUSTAKA .....	15
2.1 Teori Dasar .....	15
2.1.1 <i>Customer support</i> .....	15
2.1.2 <i>Automated response system</i> .....	16
2.1.3 Sistem Informasi .....	16
2.1.4 Aplikasi .....	17
2.1.5 Website .....	17
2.1.6 Bahasa Pemrograman .....	18
2.1.7 <i>Database</i> .....	18
2.1.8 <i>Database Management System</i> .....	19
2.1.9 MySQL .....	19
2.1.10 <i>System Development Life Cycle</i> .....	20
2.1.11 Model Pengembangan Sistem .....	22
2.1.12 <i>Object Oriented Analysis Design</i> .....	24
2.1.13 <i>Unified Modelling Language</i> .....	24
2.1.14 Simbol dalam <i>Unified Modelling Language</i> .....	25
2.2 Tinjauan Studi .....	27
2.2.1 Analisa Analisis Dan Implementasi SMS Gateway Sebagai Auto-Respon Layanan Informasi Berbasis Store and Forward .....	27

2.2.2 Perancangan Sistem Informasi SMS Gateway Berbasis Web dalam Meningkatkan Layanan Komunikasi pada PT Perdana Jatiputra.....	28
2.2.3 Perancangan Aplikasi Auto Smart Quick Response Berbasis Android Sms Gateway Untuk Distribusi Informasi Dan Sarana Aduan Masyarakat	28
2.2.4 Perancangan Aplikasi Untuk <i>Customer support</i> Berbasis Web Menggunakan Sms Gateway ( Studi Kasus Pt . Jaya Angkasa Globalindo )	29
2.2.5 Automatic <i>Email</i> Response Suggestion for Support Departments Within a University .....	29
<b>BAB III.....</b>	<b>30</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Objek Penelitian .....	30
3.1.1 Metode Penelitian .....	33
3.1.2 Metode Pengumpulan Data .....	33
3.1.3 Metode Pengembangan Sistem.....	34
3.2 Analisis Sistem Yang Berjalan.....	35
3.2.1 Analisis Proses Permintaan Informasi Produk .....	35
3.2.2 Analisis Proses Konfirmasi Pembayaran.....	38
3.2.3 Analisis Proses GPS Delay .....	41
3.2.1 Analisis Proses Maintenance Request .....	44
3.2.4 Analisis Proses Suspend .....	46
3.2.3 Analisis Permasalahan .....	48
3.3 Analisis Kebutuhan.....	48
3.3.1 Kebutuhan User.....	48
3.3.2 Kebutuhan Sistem .....	49
<b>BAB IV .....</b>	<b>50</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1 Analisis Perancangan Sistem.....	50
4.2 Perancangan Diagram Sistem Usulan.....	50
4.2.1 <i>Use case diagram</i> .....	50
4.2.2 Spesifikasi <i>Use case diagram</i> .....	53
4.2.3 <i>Class diagram</i> .....	57
4.2.4 <i>Activity diagram</i> .....	57
4.2.5 Sequence Diagram .....	67
4.3 Perancangan Database.....	75
4.5 Perancangan Antar Muka Pengguna.....	76
4.4.1 Kendaraan Delay .....	77
<b>BAB V .....</b>	<b>87</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>87</b>
5.1 Kesimpulan. ....	87
5.2 Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>

