

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	3
1.2.1 Identifikasi Masalah	3
1.2.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	4
1.3.1 Ruang Lingkup	4
1.3.2 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Teori Dasar	7
2.1.1 Rancang Bangun.....	7
2.1.2 Sistem Informasi.....	7
2.1.3 <i>Helpdesk</i>	11
2.1.4 System Development Life Cycle (SDLC).....	12
2.1.5 Object-Oriented Analysis and Design	16
2.1.6 Unified Modelling Language (UML).....	16
2.1.7 <i>Database</i>	20
2.1.8 Black Box Testing	21
2.1.9 Analisis PIECES.....	21
2.1.10 Metode Kualitatif	23
2.2 Tinjauan Studi	24

BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Objek Penelitian.....	29
3.2 Metode Pengembangan Sistem.....	30
3.3 Metode Penelitian	30
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.4 Analisis Sistem Berjalan.....	42
3.4.1 Analisa Proses Bisnis.....	42
3.4.2 Analisis Dokumen.....	45
3.5 Analisis PIECES.....	46
3.6 Analisis Kebutuhan Sistem.....	48
BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN	50
4.1 Analisa Perancangan Sistem.....	50
4.2 Perancangan Diagram Sistem Usulan.....	50
4.2.1 <i>Use Case</i> Diagram	50
4.2.2 Spesifikasi <i>Use Case</i>	52
4.2.3 <i>Activity</i> Diagram	75
4.2.4 <i>Sequence</i> Diagram	145
4.2.5 <i>Class</i> Diagram.....	173
4.2.6 <i>Spesifikasi Basis Data</i>	174
4.3 Perancangan Antar Muka Pengguna.....	181
4.3.1 Rancangan Halaman Login.....	181
4.3.2 Rancangan Halaman <i>Dashboard</i> Admin	182
4.3.3 Rancangan Halaman <i>Dashboard</i> User	182
4.3.4 Rancangan Halaman <i>Dashboard</i> Manajer IT.....	183
4.3.5 Rancangan Halaman Reports (Admin & Manajer IT).....	183
4.3.6 Rancangan Halaman Tickets (All) Admin	185
4.3.7 Rancangan Halaman My Tickets (Admin)	186
4.3.8 Rancangan Halaman View Detail Tickets (Admin & User)	186
4.3.9 Rancangan Halaman Edit & Delete Ticket (Admin)	187
4.3.10 Rancangan Halaman Create Ticket	188
4.3.11 Rancangan Halaman IT Activity (Admin & User).....	189
4.3.12 Rancangan Halaman IT Requisition Form	189
4.3.13 Rancangan Halaman <i>Approval</i> IT Requisition Form (Admin & Manajer IT).....	191
4.3.14 Rancangan Halaman IT Activity (User HR).....	191
4.3.15 Rancangan Halaman New Joinee User Account (User HR).....	192

4.3.16 Rancangan Halaman <i>Approval</i> New Joinee User Account (Admin).....	193
4.3.17 Rancangan Halaman Master Data.....	194
4.4 Implementasi Sistem	194
4.5 Pengujian Black Box.....	235
BAB V PENUTUP.....	240
5.1 Kesimpulan.....	240
5.2 Saran.....	240
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

