

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| LEMBAR JUDUL | |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR | |
| LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR | |
| KATA PENGANTAR..... | i |
| ABSTRAK | ii |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 3 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat | 4 |
| 1.4.1 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4.2 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.5 Ruang Lingkup..... | 5 |
| 1.6 Metodologi Penelitian | 6 |
| 1.7 Teknik Pengumpulan Data..... | 6 |
| 1.8 Sistematika Penulisan | 7 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | 9 |
| 2.1 Teknologi Informasi..... | 9 |
| 2.1.1 Teknologi..... | 9 |
| 2.1.2 Informasi..... | 10 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.3 Teknologi Informasi | 10 |
| 2.2 Aplikasi | 11 |
| 2.3 <i>Helpdesk</i> | 12 |
| 2.3.1 Tujuan Helpdesk | 12 |
| 2.3.2 Kelebihan Helpdesk | 13 |
| 2.4 Web | 14 |
| 2.5 PT. Penerbit Erlangga Bandung | 14 |
| 2.6 RUP (Rational Unifed Process) | 15 |
| 2.6.1 Face RUP (Rational Unifed Process) | 15 |
| 2.7 Peralatan Pendukung Sistem | 16 |
| 2.7.1 Flowmap | 17 |
| 2.7.2 Unified Modeling Language (UML) | 18 |
| 2.7.2.1 Activity Diagram | 20 |
| 2.7.2.2 Class Diagram | 21 |
| 2.7.2.3 Sequence Diagram | 23 |
| 2.7.3 Star UML | 25 |
| 2.7.4 Microsoft Visio | 25 |
| 2.7.5 Sublime Text 3 | 26 |
| 2.7.6 PHP | 26 |
| 2.7.7 Framework Codeigniter | 26 |
| 2.7.8 MariaDB | 28 |
| 2.8 Penelitian Terdahulu | 28 |
| | |
| BAB III ANALISA SISTEM BERJALAN | 32 |
| 3.1 Tinjauan Perusahaan | 32 |
| 3.1.1 Sejarah Perusahaan | 32 |
| 3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan | 33 |
| 3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan | 35 |

| | |
|--|-----------|
| 3.1.4 Uraian Tugas Struktur Organisasi | 36 |
| 3.2 Proses Bisnis Sistem | 42 |
| 3.2.1 Flowmap Pelaporan keluhan Permasalahan Teknologi Informasi | 43 |
| 3.3 Spesifikasi Dokumen Sistem Berjalan | 44 |
| 3.3.1 Kamus Data | 45 |
| 3.3.2 Model Data | 45 |
| 3.3.3 Analisis Dokumen | 45 |
| 3.4 Kelemahan Sistem Berjalan | 47 |
| 3.5 Sistem Requirement | 47 |
| 3.6 Rencana Bisnis | 49 |
| | |
| BAB IV RANCANGAN SISTEM DAN PROGRAM USULAN | 50 |
| 4.1 Analisa Kebutuhan Software | 50 |
| 4.1.1 Analisa Kebutuhan Sistem | 50 |
| 4.1.2 Analisis Pengguna..... | 51 |
| 4.1.3 Analisis Uraian Tugas | 51 |
| 4.2 Desaian..... | 52 |
| 4.2.1 Use Case Diagram..... | 53 |
| 4.2.1.1 Definisi Aktor | 54 |
| 4.2.1.2 Definisi Use Case..... | 55 |
| 4.2.1.3 Skenario Use Case | 56 |
| 4.2.1.2 Definisi Use Case..... | 55 |
| 4.2.2 Activity Diagram..... | 61 |
| 4.2.3 Class Diagram..... | 73 |
| 4.2.3.1 Class, Atribut dan Operasi | 73 |
| 4.2.4 Squence Diagram | 77 |
| 4.2.5 Perancangan Antarmuka | 85 |

| | |
|---|------------|
| 4.3 Pengujian (Testing) | 89 |
| 4.3.1 Kebutuhan Lingkungan Pengujian | 89 |
| 4.3.2 Persiapan Pengujian..... | 90 |
| 4.3.3 Pelaksanaan Pengujian..... | 90 |
| 4.3.4 Keterangan Simbol | 91 |
| 4.3.5 Identifikasi dan Rencana Pengujian..... | 91 |
| 4.3.6 Deskripsi Hasil Pengujian..... | 93 |
| 4.4 Support/Implementasi | 100 |
| 4.4.1 Publikasi Web | 101 |
| 4.4.2 Kebutuhan Hardware & Software | 107 |
| 4.4.3 Hasil Olah Kuesoner | 107 |
| | |
| BAB V PENUTUP | 111 |
| 5.1 Kesimpulan | 111 |
| 5.2 Saran..... | 112 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | |