

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Tugas Akhir	4
1.4 Manfaat Tugas Akhir	4
1.5 Lingkup Tugas Akhir.....	4
1.6 Batasan Masalah	5
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Rancang Bangun	7
2.2 Pengertian Aplikasi.....	7
2.3 Pengertian Helpdesk	8
2.4 Pengertian Ticketing System	9
2.5 Pengertian Android	9
2.5.1 Aplikasi Berbasis Android.....	10
2.5.2 Android SDK	10
2.6 PIECES	10
2.7 <i>Model Proses Waterfall</i>	12
2.8 UML.....	14

2.9	Java	19
2.10	Web Service	21
2.11	REST	22
2.12	XML	23
2.13	XAMPP	24
2.13.1	Pengertian XAMPP	24
2.13.2	PHP	24
2.13.3	MySQL	24
BAB 3 METODE PENELITIAN		26
3.1	Obyek Penelitian	26
3.1.1	Gambaran Umum	26
3.1.2	Divisi Information Technology (IT) pada PT Multirasa Nusantara	26
3.1.3	Waktu dan Jadwal Penelitian	27
3.2	Visi dan Misi Sejak Tahun 2010	27
3.3	Struktur Organisasi	28
3.4	Proses Bisnis Berjalan	28
3.4.1	Analisa Data	30
3.4.2	Penyajian Data	31
3.5	Analisis PIECES	32
3.6	Masalah yang dihadapi	34
3.7	Solusi Pemecahan Masalah	35
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Jurnal Perbandingan	37
4.2	Requirement Analisis	38
4.2.1	Kebutuhan Fungsional	38
4.2.2	Kebutuhan Non Fungsional	39
4.3	Metode Pengembangan Sistem	40
4.4	Data Hasil Penelitian	42
4.5	Gambaran Umum Aplikasi Usulan	42
4.5.1	Use Case Diagram	43
4.5.2	Activity Diagram	47
4.5.3	Class Diagram	52

4.6	User Interface.....	52
4.7	Penyerahan Aplikasi Kepada Pengguna	60
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran	61
DAFTAR REFERENSI		62
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		64
Lampiran 1	65
Lampiran 2	66
Lampiran 3	67
Lampiran 4	68
Lampiran 5	69
Lampiran 6	70
Lampiran 7	80
Lampiran 8	81