

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	3
1.6 Ruang Lingkup.....	3
1.7 Sistematika Penulisan.....	4

### **BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR**

2.1 Konsep Sistem Informasi.....	6
2.2 Software.....	6
2.3 Hardware.....	7
2.4 IT Support.....	7
2.5 Service Level Agreement.....	8
2.6 Pengertian Kinerja.....	9
2.7 PHP Programming.....	9
2.3.1. Konsep Kerja PHP.....	11

2.8	My SQL.....	12
2.4.1.	Kelebihan My SQL.....	13
2.4.2.	Mengapa Memilih PHP & My SQ.....	13
2.5	Helpdesk.....	14
2.6	Unified Modeling Language ( UML ).....	14
2.6.1.	Use Case Diagram.....	15
2.6.2.	Class Diagram.....	16
2.6.3.	Activity Diagram.....	17
2.6.4.	Sequence Diagram.....	18
2.6.5.	Colaboration Diagram.....	19
2.6.6.	Package Diagram.....	20
2.7	Kerangka Berpikir.....	21

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Metode yang Digunakan.....	22
3.2	Tahapan Penelitian.....	22
3.3	Proses yang Berjalan Saat Ini.....	23
3.4	Analisis Proses Bisnis.....	24
3.4.1.	Proses Pelaporan Masalah.....	24
3.4.2.	Proses Penanganan.....	24
3.5	Analisis Masalah.....	25
3.6	Solusi Masalah.....	25

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	UML.....	27
4.1.1.	Use Case Diagram.....	27
4.1.2.	Class Diagram.....	29
4.1.3.	Activity Diagram.....	30
4.1.4.	Sequence Diagram.....	31

4.1.5. Deployment Diagram.....	32
4.1.6. Colaboration Diagram.....	33
4.2. Database.....	34
1. Tabel <i>Category</i> .....	34
2. Tabel Detail Masalah.....	35
3. Tabel Jenis.....	35
4. Tabel Masalah.....	36
5. Tabel <i>Userlogin</i> .....	36
4.3. Rencana Solusi Permasalahan.....	37
1. User Login.....	37
2. User Buat Permintaan.....	38
3. Spesifikasi Kebutuhan User.....	43
4. Menu User.....	44
5. Menu Monitoring.....	44
6. Perubahan Status Permintaan.....	45
7. Penugasan Teknisi oleh Admin.....	47
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Kritik dan Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	50
LAMPIRAN.....	51

**DAFTAR TABEL**

Tabel. 4.1. Tabel <i>Category</i> /Database <i>Category</i> .....	35
Tabel. 4.2. Tabel Detail Masalah/Database Detail Masalah.....	36
Tabel. 4.3. Tabel Jenis/Database Jenis.....	36
Tabel. 4.4. Tabel Masalah/Database Masalah.....	37
Tabel. 4.5. Tabel <i>User Login</i> /Database <i>User Login</i> .....	37
Tabel. 4.6. Tabel Detail Kategori.....	40

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar. 2.1.	Skema HTML.....	11
Gambar. 2.2.	Skema PHP.....	12
Gambar. 2.3.	Contoh Use Case Diagram.....	16
Gambar. 2.4	Contoh Class Diagram.....	17
Gambar. 2.5	Contoh Activity Diagram.....	18
Gambar. 2.6	Contoh Sequence Diagram.....	19
Gambar. 2.7	Contoh Collaboration Diagram.....	20
Gambar. 2.8.	Kerangka Berfikir.....	21
Gambar. 3.1.	Proses yang Berjalan Saat Ini.....	23
Gambar. 4.1.	Use Case Diagram IT Helpdesk System.....	28
Gambar. 4.2.	Class Diagram IT Helpdesk System.....	29
Gambar. 4.3.	Activity Diagram.....	31
Gambar. 4.4.	Sequence Diagram.....	32
Gambar. 4.5.	Deployment Diagram.....	33
Gambar. 4.6.	Colaboration Diagram.....	34
Gambar. 4.7.	Menu Login.....	37
Gambar. 4.8.	Tampilan Awal.....	38
Gambar. 4.9.	Menu Buat Permintaan.....	40
Gambar. 4.10.	Pilihan Category Awal.....	41
Gambar. 4.11.	Pilihan Sub Category.....	42
Gambar. 4.12.	Pilihan Detail Category.....	42
Gambar. 4.13.	Menu Monitoring Request User.....	44
Gambar. 4.14.	Menu Monitoring Request Admin.....	45
Gambar. 4.15.	Akses Perubahan Status oleh Staf.....	46
Gambar. 4.16.	Perubahan Status Berhasil.....	46
Gambar. 4.17.	Admin Melakukan Pemilihan Staf.....	47