

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SIMBOL	xiii
DAFTAR ISTILAH	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Tugas Akhir	4
1.5 Lingkup Tugas Akhir	4
1.6 Kerangka Berpikir	5
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Sistem Informasi	7
2.2 Aplikasi	7
2.3 HelpDesk	7
2.4 Konsultasi.....	8
2.5 Infrastruktur IT	8
2.6 Pengertian Website.....	8
2.7 UML (Unified Modeling Language).....	9

2.8	Usecase Diagram	9
2.9	Fishbone diagram	9
2.10	Activity Diagram	10
2.11	Class Diagram	11
2.12	Sequence Diagram	12
2.13	Component Diagram	12
2.14	Deployment Diagram	13
2.15	Metode Protoype	13
2.16	User Acceptance Test	15
2.17	System Usability Scale	15
BAB 3 METODE PENELITIAN		18
3.1	Rencana Penelitian	18
3.2	Penelitian Terkait	18
3.3	Obyek Penelitian	21
3.3.1	Visi dan Misi Instansi	21
3.3.2	Logo Instansi	21
3.3.3	Struktur Organisasi	22
3.3.4	Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian	24
3.4	Tehnik Pengumpulan Data	24
3.4.1	Observasi	24
3.4.2	Wawancara	24
3.4.3	Penyebaran Kuisisioner	24
3.5	Proses bisnis berjalan	25
3.6	Metode Penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		27
4.1	Mendengarkan Pelanggan	27
4.1.1	Analisis Masalah Fishbone Diagram	27
4.1.2	Kebutuhan Sistem	28
4.1.3	Analisis GAP	30
4.1.4	Perancangan Sistem yang diusulkan	31
4.2	Membangun dan Memperbaiki <i>Mock-up</i>	32
4.2.1	<i>Use Case Diagram</i>	32
4.2.2	<i>Activity Diagram</i>	36
4.2.3	<i>Class Diagram</i>	40

4.2.4	Sequence Diagram	43
4.2.5	Component Diagram	44
4.2.6	Deployment Diagram	44
4.2.7	Diagram Arsitektur Aplikasi	45
4.2.8	Desain aplikasi konsultasi	46
4.3	Struktur Coding Aplikasi	51
4.4	Client Melihat dan Menguji Aplikasi	56
4.4.1	User Acceptance Test	56
4.3.2	Evaluasi Aplikasi dengan Metode System Usability Scale	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	62
DAFTAR REFERENSI		63
LAMPIRAN		66