

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
Daftar Table	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Tugas Akhir	4
1.4 Manfaat Tugas Akhir	4
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Kerangka Berpikir.....	6
1.7 Rencana Jadwal Penelitian.....	7
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.2 Landasan Teori.....	26
2.2.1 Rancang Bangun	26
2.2.2 Sistem.....	26
2.2.3 Helpdesk	27
2.2.4 React native.....	27
2.2.5 Firebase	28
2.2.6 UML.....	29
2.2.7 Blackbox Testing	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Metode Penelitian	31

3.2	Objek Penelitian.....	32
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4	Gambaran Umum.....	33
3.4.1	Visi Institusi	33
3.4.2	Misi Institusi	33
3.5	Proses Bisnis Berjalan.....	33
3.6	UML (Unified Modelling Language)	35
3.6.1	Use Case Diagram.....	35
3.6.2	Sequence Diagram	37
3.6.3	Activity Diagram.....	44
3.6.4	Class Diagram.....	50
3.7	Prototype Sistem	52
4.1	Analisis Kebutuhan.....	61
4.2	Implementasi Sistem.....	62
4.3	Arsitektur Jaringan.....	62
4.4	Implementasi Collection	63
4.5	Implementasi User Interface	68
4.5.1	Tampilan Umum	68
4.5.2	Tampilan Pengaju	70
4.5.3	Tampilan Staff IT.....	72
4.5.4	Tampilan Staff Admin	74
4.6	BlackBox Testing.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Saran	84

Daftar Pustaka

Lampiran Berita Acara Wawancara

Daftar Table

Tabel 1. 1 Rencana Jadwal Penelitian.....	7
Tabel 2. 1 Literatur Review Penelitian	10
Tabel 4. 1 Hasil Pengujian Sistem Umum Menggunakan Blackbox Testing	77
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Sistem Admin Menggunakan Blackbox Testing	79
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Sistem IT Menggunakan Blackbox Testing	80

Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Metode Waterfall.....	6
Gambar 3. 1 Flow pengajuan perbaikan yang sedang berjalan.....	34
Gambar 3. 2 Usulan use case diagram sistem helpdesk.....	35
Gambar 3. 3 Usulan sequence diagram login.....	37
Gambar 3. 4 Usulan sequence diagram form input keluhan	38
Gambar 3. 5 Usulan sequence diagram pengerjaan keluhan.....	39
Gambar 3. 6 Usulan sequence diagram permintaan dan respon permintaan barang ..	40
Gambar 3. 7 Usulan sequence diagram chat dan telepon.....	41
Gambar 3. 8 Usulan sequence diagram management staff	42
Gambar 3. 9 Usulan sequence diagram management barang	43
Gambar 3. 10 Activity diagram login	44
Gambar 3. 11 Activity Diagram Pengajuan Keluhan.....	45
Gambar 3. 12 Activity Diagram Penanganan Keluhan	46
Gambar 3. 13 Activity Diagram Buat Permintaan Barang	47
Gambar 3. 14 Activity Diagram Kelola Staff	48
Gambar 3. 15 Activity Diagram Kelola Barang.....	49
Gambar 3. 16 Class Diagram Sistem Helpdesk	50
Gambar 4. 1 Arsitektur Jaringan IT Helpdesk	63
Gambar 4. 2 Collection keluhan	64
Gambar 4. 3 Collection staff	64
Gambar 4. 4 Collection stockBarang	65
Gambar 4. 5 Collection barangMasuk	65
Gambar 4. 6 Collection barangKeluar	66
Gambar 4. 7 Collection pengajuanBarang	67
Gambar 4. 8 Collection chat.....	67

Universitas Esa
Daftar Lampiran



