

DAFTAR ISI

COVER JUDUL	
HALAMAN JUDUL DALAM	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SIDANG	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Metodologi Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	5

BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN..... 6

2.1 Pengembangan Sistem	6
2.1.1 Tujuan Pengembangan Sistem	6
2.1.2 Tahapan Pengembangan Sistem.....	6
2.1.3 Daur Hidup Sistem.....	7
2.1.4 Metode Pengembangan Sistem	8
2.1.5 Fase Dan Tahapan Pengembangan Sistem	9
2.1.6 Kelebihan Dan Kekurangan RAD.....	10
2.2 Sistem	11
2.2.1 Karakteristik Sistem.....	12
2.2.2 klasifikasi Sistem	13
2.3 <i>Ticketing</i>	14
2.4 <i>Troubleshoot</i>	15
2.5 Perangkat Teknologi Informasi.....	16
2.6 Tinjauan Pustaka.....	18
2.7 <i>Website</i>	19
2.7.1 Jenis-jenis <i>Website</i>	20
2.7.2 Cara Kerja Web.....	22
2.7.3 Fungsi Web	22
2.8 PHP.....	23
2.9 HTML.....	24
2.10 Konsep Basis Data	25

2.10.1 <i>Relational Database Management Systems (RDMS)</i>	25
2.10.2 <i>Macam-macam Database</i>	25
2.11 MySQL.....	26
2.12 UML.....	26
2.13 <i>Interaksi Manusia dan Komputer</i>	36
2.14 Analisis PIECES.....	36
2.15 Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III GAMBARAN UMUM YAYASAN	41
3.1 Gambaran Yayasan.....	41
3.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
3.1.2 Profil Yayasan.....	41
3.1.3 Program Yayasan.....	43
3.1.4 Logo Yayasan.....	44
3.1.5 Visi dan Misi Yayasan.....	44
3.1.5.1 Visi.....	44
3.1.5.2 Misi.....	45
3.1.6 Pelatihan Yayasan.....	45
3.1.6.1 Keterampilan Praktis.....	45
3.1.6.2 Keahlian Khusus.....	45
3.1.7 Sumber Pendanaan Yayasan.....	46
3.1.8 Struktur Departement IT Yayasan.....	47
3.2 Sistem Berjalan.....	48

3.2.1 Pelaporan Masalah.....	48
3.2.2 Penanganan Masalah	49
3.2.3 Permintaan Perangkat	49
3.2.4 Laporan.....	49
3.2.5 Sistem Dan Perangkat Yang Berjalan.....	52
3.2.6 Kuesioner	53
3.3 Analisis Masalah.....	57
3.3.1 Analisis PIECES.....	58
3.3.2 Analisis Kebutuhan	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Gambaran Umum Proses Sistem Yang Dikembangkan	65
4.1.1 Proses Bisnis Usulan	66
4.1.1.1 Tiket Permasalahan	66
4.1.1.2 Tiket Permintaan	68
4.2 Tahap Alur Sistem	69
4.3 Pemodelan Sistem.....	72
4.3.1 Usecase Diagram.....	72
4.3.2 Activity Diagram.....	80
4.3.2.1 Activity Diagram Pelaporan Masalah	81
4.3.2.2 Activity Diagram Permintaan Perangkat IT	82
4.3.3 Class Diagram	83
4.3.4 Sequence Diagram.....	84

4.3.4.1 Sequence Diagram Registrasi Data User.....	84
4.3.4.2 Sequence Diagram Registrasi Data Staff IT.....	85
4.3.4.3 Sequence Diagram Mengelola Data Perangkat IT.....	86
4.3.4.4 Sequence Diagram Mengelola Data Tiket.....	87
4.3.4.5 Sequence Diagram Laporan	88
4.3.4.6 Sequence Diagram Pembuatan Tiket	89
4.4 Hasil Pengembangan.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran	95

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

KUESIONER

BUKTI PENELITIAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 3.1 Logo YCAB Foundation	44
Gambar 3.2 Struktur Departemen IT Yayasan	47
Gambar 3.3 Activity Diagram Sistem Yang Berjalan	51
Gambar 4.1 Usecase Diagram Pelaporan Masalah Perangkat IT	77
Gambar 4.2 Usecase Diagram Permintaan Perangkat IT	79
Gambar 4.3 Activity Diagram Pelaporan Masalah	81
Gambar 4.4 Activity Diagram Permintaan Perangkat IT	82
Gambar 4.5 Class Diagram Usulan	83
Gambar 4.6 Sequence Diagram Registrasi Data User	84
Gambar 4.7 Sequence Diagram Registrasi Data Staff IT	85
Gambar 4.8 Sequence Diagram Mengelola data Perangkat IT	86
Gambar 4.9 Sequence Diagram Mengelola Data Tiket	87
Gambar 4.10 Sequence Diagram Mengelola Data Laporan	88
Gambar 4.11 Sequence Diagram Pembuatan Tiket Pelaporan Masalah	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol-simbol pada Use Case Diagram.....	27
Tabel 2.2 Simbol-simbol pada Class Diagram.....	29
Tabel 2.3 Simbol-simbol pada Statechart Diagram.....	30
Tabel 2.4 Simbol-simbol pada Sequence Diagram	31
Tabel 2.5 Simbol-simbol pada Collaboration Diagram.....	32
Tabel 2.6 Simbol-simbol pada Componen Diagram	33
Tabel 2.7 Simbol-simbol pada Activity Diagram	34
Tabel 2.8 Simbol-simbol pada Deployment Diagram.....	35
Tabel 3.1 Tabel Masalah.....	57
Tabel 3.2 Tabel Permintaan	58
Tabel 3.3 Analisis Kinerja	59
Tabel 3.4 Analisis Informasi.....	60
Tabel 3.5 Analisis Ekonomi.....	61
Tabel 3.6 Analisis Kontrol.....	61
Tabel 3.7 Analisis Efisiensi	62
Tabel 3.8 Kebutuhan Aktor.....	64
Tabel 4.1 Tabel Requirement Pelaporan Masalah Perangkat IT	73
Tabel 4.2 Tabel Requirement Permintaan Perangkat IT	75
Tabel 4.3 Tabel Pengembangan	90

Tabel 4.4 Tabel Rencana Pengujian.....	91
--	----