

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN DEWAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.5.1 Manfaat Akademik.....	3
1.5.2 Manfaat Praktis.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian <i>Helpdesk</i>	5
2.2 Pengertian <i>Ticketing</i>	5
2.3 Pengertian HTML.....	5
2.4 Konsep <i>Database</i>	6
2.4.1 Pengertian <i>Database</i>	6
2.4.2 DDL (<i>Data Definition Language</i>).....	6
2.4.3 DML (<i>Data Manipulation Language</i>).....	6
2.4.4 ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>).....	6
2.5 UML (<i>Unified Modeling Language</i>).....	7
2.5.1 Use Case Diagram.....	7
2.5.2 Activity Diagram.....	8
2.6 MySQL.....	8

2.7 PHP	9
2.8 Prototyping	9
2.9 Black Box Testing	11
2.10 Pengertian Website	11
2.11 Pengertian Sistem Informasi	11
2.12 Aplikasi Website	13
2.13 Penelitian terdahulu	13
2.14 Novelty	18
Bab 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Metode Pengembangan Sistem	19
3.2.1 Identifikasi masalah	19
3.2.2 Pengumpulan Kebutuhan Pengguna	19
3.2.3 Pemodelan Sistem	20
3.2.4 Perancangan Antar Muka Sistem.....	20
3.2.5 Perancangan Database	20
3.2.6 Pengembangan Sistem	20
3.2.7 Implementasi dan Testing	20
3.3 Objek Penelitian.....	20
3.3 Kerangka Pemikiran.....	21
Bab 4 HASIL DAN EVALUASI	
4.1 Analisa Masalah.....	23
4.2 Proses Bisnis	23
4.3 Analisa Kebutuhan.....	24
4.3.1 Kebutuhan Fungsional	24
4.3.2 Kebutuhan Non Fungsional	25
4.4 Pemodelan Sistem.....	25
4.4.1 Use Case Diagram.....	25
4.4.2 Activity Diagram	30
4.5 Perancangan Antar Muka.....	37
4.5.1 Antar Muka Login User	37
4.5.2 Antar muka create account.....	38

4.5.3 Antar Muka Open New Ticket.....	39
4.5.4 Antar Muka Login Agent.....	40
4.5.5 Antar Muka Help Topic	42
4.5.6 Antar Muka Assign agent	43
4.5.7 Antar Muka Close ticket	44
4.5.8 Antar Muka Add User.....	45
4.5.9 Antar Muka Add Agent.....	46
4.5.10 Antar Muka List Ticket.....	47
4.5.11 Antar Muka Add new topic.....	48
4.6 Perancangan Database.....	49
4.7 Hasil	53
4.8 Pengujian Sistem.....	66
Bab 5 SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	71