

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	12
I.1 Latar Belakang.....	12
I.2 Rumusan Masalah.....	16
I.3 Tujuan Penelitian	16
I.4 Manfaat Penelitian	16
I.5 Batasan Masalah	17
I.6 Sistematika Penelitian.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
II.1 Help desk.....	19
II.1.1 Help Desk Ticketing.....	24
II.1.2 Kelebihan Help Desk.....	28
II.1.3 Fungsionalitas Help desk.....	29
II.2 Website	29
II.3 Agile Software Development (ASD)	30
II.4 Extreme Programming (XP)	34
II.4 CodeIgniter	41
II.5 Framework ITIL V3	45
II.6 Incident Management Pada ITIL V3	46
II.5 State of the Art	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
III.1 Model Konseptual	50
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	51
III.2.1 Tahap Identifikasi	53

III.2.2	Tahapan Pengembangan Sistem	53
III.2.3	Tahap Kesimpulan dan Saran	54
BAB IV	ANALISIS DAN DESAIN	55
IV.1	Analisis Kebutuhan.....	55
IV.1.1	Proses Bisnis Eksisting Perbaikan Perangkat TI pada PT Lestari Banten Energi	55
IV.1.2	Analisis GAP Kebutuhan.....	57
IV.1.3	Analisis Kebutuhan.....	59
IV.1.4	Proses Bisnis Usulan Perbaikan Perangkat TI pada PT Lestari Banten Energi	62
IV.2	Analisis Perancangan.....	65
IV.2.1	Use Case Diagram	66
IV.2.2	Activity Diagram	68
IV.2.3	Class Diagram.....	71
IV.2.4	Sequence Diagram	72
IV.2.5	Entity Relationship Diagram	74
IV.2.6	State Transition Diagram	76
IV.2.7	Deployment Diagram.....	77
BAB V	IMPLEMENTASI DAN TESTING	79
V.1	Implementasi	79
V.1.1	Create Ticket	79
V.1.2	Monitoring Progress & Tracking Ticket	80
V.2	Testing	82
V.2.1	Black Box Testing	82
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	86
VI.1	Kesimpulan	86
VI.2	Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....		88
LAMPIRAN		91