

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
Lembar Pengesahan	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR ISTILAH	xvi
BAB I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian.....	3
I.4 Batasan Penelitian	3
I.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II Tinjauan Pustaka.....	5
II.1 Landasan Teori	5
II.1.1 Pengertian Keluhan Agen	5
II.1.2 Pengertian Berita Acara	5
II.1.3 Konsep Dasar Web.....	5
II.1.4 XAMPP.....	5
II.1.5 phpMyAdmin	6
II.1.6 MySQL.....	6

II.1.7	<i>Black box Testing</i>	7
II.2	Alasan Pemilihan Teori, Kerangka Kerja, atau Mekanisme	7
II.2.1	Laravel.....	7
II.2.2	Yii.....	9
II.2.3	CodeIgniter.....	9
II.2.4	<i>Agile Methodology</i>	11
II.2.5	<i>Extreme programming</i>	12
II.3	State Of The Art	13
BAB III	Metodologi Penelitian.....	17
III.1	Kerangka Berpikir	17
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah	18
III.3	Pengumpulan Data	19
III.3.1	Tahap Pendahuluan	19
III.3.2	Tahap Pengembangan Sistem	19
III.3.3	Tahap Akhir	20
III.4	Metode Evaluasi	20
III.5	Alasan Pemilihan Metode.....	23
BAB IV	Analisis Dan Perancangan	25
IV.1	Analisis.....	25
IV.1.1	Proses Bisnis Eksisting Pada Keluhan Agen Dan Pembuatan Berita Acara 25	
IV.1.2	Analisis GAP.....	26
IV.1.3	Proses Bisnis Targeting Pada Keluhan Agen Dan Pembuatan Berita Acara 27	
IV.2	Analisis Rencana Teknis	29

IV.2.1	Analisis Kebutuhan Fungsional Sistem	29
IV.2.2	Analisis Kebutuhan Non Fungsional Sistem	30
IV.2.3	Analisis Pengguna.....	31
IV.3	Perancangan Diagram.....	32
IV.3.1	Use Case Diagram.....	32
IV.4.2	<i>Activity</i> Diagram.....	39
IV.4.3	Entity Relational Diagram	51
IV.4.4	Schema Relation.....	52
IV.4.5	Struktur Tabel.....	53
IV.4.6	Class Diagram	59
IV.4.7	<i>Sequence</i> Diagram.....	60
IV.4.8	Perancangan Desain <i>User</i> Interface	67
BAB V	Implementasi dan Pengujian.....	75
V.1	Hasil Implementasi.....	75
V.1.1	Implementasi <i>User</i>	75
V.1.2	Implementasi Database	79
V.2	Pengujian Sistem	80
V.2.1	<i>Black box Testing</i>	80
BAB VI	Kesimpulan dan Saran	81
VI.1	Kesimpulan.....	81
VI.2	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	vi
LAMPIRAN	ix