

## DAFTAR ISI

---

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan .....	2
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Metodologi .....	3
1.6 Penjadwalan Kerja .....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Gambaran Umum Istitusi.....	5
2.1.1 Struktur Organisasi Institusi .....	6
2.1.2 Divisi Kerja .....	6
2.2 Studi Pustaka .....	7
2.2.1 Desain UI/UX .....	7
2.2.2 Usability Testing .....	7
2.2.3 Ticketing .....	7
2.2.4 Agile.....	8
2.2.5 System Usability Scale.....	8
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN.....	9
3.1 Deskripsi Pekerjaan.....	9
3.2 Alur Pekerjaan.....	9
3.3 Analisis Sistem .....	10
3.3.1 Gambaran Sistem Saat Ini .....	10

3.3.2	Pengembangan Sistem.....	11
3.4	Kebutuhan Perangkat Kerja.....	13
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16
4.1	Hasil Akhir (Luaran).....	16
4.1.1	High-Fidelity Customer Care .....	16
4.1.2	Usability Testing.....	23
4.1.3	System Usability Scale.....	24
BAB 5	KESIMPULAN .....	26
5.1	Kesimpulan .....	26
5.2	Saran .....	26
DAFTAR PUSTAKA	.....	27
LAMPIRAN	.....	28