

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan	5
I.4 Manfaat Penelitian	5
I.5 Batasan Masalah	5
I.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 <i>Help Desk</i>	7
II.1.1 <i>Help Desk Ticketing</i>	11
II.1.2 <i>Kelebihan Help Desk</i>	13
II.1.3 <i>Fungsionalitas Help Desk</i>	14
II.2 Agile Software Development (ASD)	15
II.3 <i>Extreme Programming (XP)</i>	18
II.4 <i>Framework ITIL V3</i>	25
II.5 <i>Incident Management</i> Pada ITIL V3	27
II.6 Codeigniter	28
II.7 <i>State of the Art</i>	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
III.1 Model Konseptual	31
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	32
III.2.1 Tahap Identifikasi	33
III.2.2 Tahap Pengembangan Sistem	34
III.2.3 Tahap Kesimpulan dan Saran	35
BAB IV ANALISIS DAN DESAIN	36
IV.1 Analisis Kebutuhan	36
IV.1.1 Proses Bisnis Eksisting Perbaikan Perangkat TI pada PT Lestari Banten Energi	36
IV.1.2 Analisis GAP Kebutuhan	38
IV.1.3 Analisis Kebutuhan	40

IV.1.4	Proses Bisnis Usulan Perbaikan Perangkat TI pada PT Lestari Banten Energi	43
IV.1.5	<i>Use Case Diagram</i>	46
IV.2	Analisis Perancangan	49
IV.2.1	<i>Activity Diagram</i>	49
IV.2.2	<i>Class Diagram</i>	52
IV.2.3	<i>Sequence Diagram</i>	53
IV.2.4	<i>Entity Relationship Diagram</i>	57
IV.2.5	<i>State Transition Diagram</i>	58
IV.2.6	<i>Deployment Diagram</i>	59
BAB V	IMPLEMENTASI DAN TESTING	61
V.1	Implementasi.....	61
V.1.1	Melihat Daftar Tiket Yang Masuk	61
V.1.2	Menentukan Prioritas dan Teknisi.....	61
V.1.3	<i>Monitoring Progress</i> Tiket.....	62
V.2	Testing.....	63
V.2.1	<i>Black Box Testing</i>	63
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	67
VI.1	Kesimpulan	67
VI.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	72