

## 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