

## DAFTAR ISI

Halaman Pernyataan .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Persembahan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Abstrak .....	v
Abstract.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	x
Daftar Lampiran .....	xii
<b>BAB I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah .....	2
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
<b>BAB II Landasan Teori.....</b>	<b>4</b>
2.1 Penelitian Terkait.....	4
2.2 Aplikasi.....	6
2.3 Helpdesk .....	6
2.4 HTML .....	6
2.5 PHP .....	7
2.6 CSS.....	7
2.7 XAMPP.....	7
2.8 Bootstrap.....	7
2.9 Diagram Arus Data ( <i>Data Flow Diagram – DFD</i> ).....	8
2.10 Diagram Hubungan Entitas ( <i>Entity Relationship Diagram</i> ) .....	9
2.11 Systems Development Life Cycle (SDLC).....	10
2.12 Waterfall .....	13
2.13 Pengujian Aplikasi.....	14
2.13.1 Pengujian Black Box .....	14

2.13.2	Pengujian <i>User Acceptance Test</i> (UAT) .....	15
<b>BAB III</b>	<b>Metodologi Penelitian</b> .....	<b>17</b>
3.1	Tahapan Penelitian .....	17
3.2	Analisis Kebutuhan .....	19
3.2.1	Kebutuhan Fungsional.....	19
3.2.2	Kebutuhan Non Fungsional .....	20
3.3	Pengumpulan Data.....	21
3.4	Perancangan Aplikasi.....	21
3.4.1	Perancangan Arsitektur Aplikasi.....	22
3.4.2	Perancangan <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) .....	23
3.4.3	Perancangan <i>Database</i> .....	26
3.4.4	Perancangan Antarmuka Aplikasi.....	34
3.5	Pembuatan Aplikasi.....	48
3.6	Pengujian Aplikasi.....	48
3.6.1	Pengujian Black Box .....	48
3.6.2	Pengujian <i>User Acceptance Test</i> .....	49
<b>BAB IV</b>	<b>Hasil Dan Analisis</b> .....	<b>50</b>
4.1	Hasil Perancangan .....	50
4.1.1	Halaman Home Page .....	50
4.1.2	Halaman <i>Login</i> Admin dan Agen .....	50
4.1.3	Halaman Akun Admin dan Agen.....	51
4.1.4	Halaman Buat Tiket Pengguna pada Internal Kanwil, KPKLN Pontianak dan KPKLN Singkawang .....	52
4.1.5	Halaman Data Tiket pada Pengguna.....	53
4.1.6	Halaman Data Tiket pada Admin dan Agen .....	53
4.1.7	Halaman Data Departement.....	54
4.1.8	Halaman Instansi Pengirim.....	55
4.1.9	Halaman Data Agen .....	56
4.1.10	Halaman Pengaturan Akun Admin dan Agen .....	56
4.1.11	Halaman Tambah Data Departement.....	57
4.1.12	Halaman Tambah Data Departement.....	58
4.1.13	Tampilan Tambah Data Instansi Pengirim.....	58
4.1.14	Tampilan Ubah Data Instansi Pengirim .....	59
4.2	Hasil Pengujian Sistem .....	59
4.2.1	Pengujian Black Box .....	60
4.2.2	Pengujian <i>User Acceptance Test</i> .....	68
4.3	Analisis Hasil Pengujian.....	72
<b>BAB V</b>	<b>Kesimpulan &amp; Saran</b> .....	<b>73</b>
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran.....	73
<b>Daftar Pustaka</b>	.....	<b>74</b>