



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan	3
1.4. Manfaat	3
1.5. Ulasan Studi Pustaka	4
BAB II DASAR TEORI	
2.1. <i>Startup</i>	6
2.2. <i>Web</i>	9
2.3. <i>Helpdesk</i>	11
2.4. <i>Javascript</i>	15
2.5. <i>jQuery</i>	16
2.6. <i>Node.js</i>	16
2.7. <i>Adonis</i>	17
2.8. <i>Bootstrap</i>	17
2.9. <i>Basis Data (Database)</i>	18
2.10. <i>PostgreSQL</i>	19



BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1.	Alur Penelitian	20
3.2.	Alat dan Bahan	21
3.3.	Desain Sistem	22
3.4.	Analisis Metode	29
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Hasil Penelitian	
4.1.1.	Pengembangan Aplikasi <i>Software Maker Helpdesk</i>	30
4.1.2.	Fungsional Aplikasi <i>Helpdesk</i>	41
4.1.3.	Sistem <i>Helpdesk</i> tanpa Aplikasi	52
4.2.	Pembahasan	53
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.	Kesimpulan	56
5.2.	Saran	56
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Dokumentasi <i>Use Case</i> Admin	42
Tabel 4.2. Dokumentasi <i>Use Case</i> User	43
Tabel 4.3. Spesifikasi File Tabel Admin	48
Tabel 4.4. Spesifikasi File Tabel Level	48
Tabel 4.5. Spesifikasi File Tabel Permasalahan	48
Tabel 4.6. Spesifikasi File Tabel Tiket	49
Tabel 4.7. Spesifikasi File Tabel User	50
Tabel 4.8. Hasil Blackbox Testingt Form Login <i>User</i>	50
Tabel 4.9. Hasil Blackbox Testingt Form Login <i>Admin</i>	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Alur Kerja <i>Helpdesk System</i>	14
Gambar 3.1. Diagram Alur Penelitian	20
Gambar 4.1. Garis Besar Proses dalam Aplikasi	30
Gambar 4.2. Tampilan Halaman Login	32
Gambar 4.3. Kode program untuk proses login	32
Gambar 4.4. Tampilan Halaman Untuk Membuat Proyek	33
Gambar 4.5. Kode program untuk proses membuat proyek	34
Gambar 4.6. Tampilan halaman informasi proyek	35
Gambar 4.7. Kode Program Untuk Proses Melihat Detail Proyek	35
Gambar 4.8. Tampilan Halaman Membuat Tiket Komplain	36
Gambar 4.9. Kode program untuk proses membuat tiket	37
Gambar 4.10. Tampilan halaman meng-approve tiket komplain	38
Gambar 4.11. Kode Program Untuk Proses Approve Tiket	39
Gambar 4.12. Tampilan Halaman Mengirim Respon Terhadap Tiket Komplain	40
Gambar 4.13. Kode program untuk proses merespon tiket komplain	40
Gambar 4.14. <i>Use Case Diagram Helpdesk</i> Halaman Admin	42
Gambar 4.15. <i>Use Case Diagram Helpdesk</i> Halaman <i>User</i>	43
Gambar 4.16. <i>Activity Diagram Helpdesk</i> Halaman <i>User</i>	44
Gambar 4.17. <i>Activity Diagram Helpdesk</i> Halaman Admin	45
Gambar 4.18. <i>Entity Relationship Diagram (ERD) Helpdesk</i>	46
Gambar 4.19. Logical Record Structure (LRS) Helpdesk	47



DAFTAR SINGKATAN

CSS	= <i>Cascading Style Sheet</i>
ERD	= <i>Entity Relationship Diagram</i>
HTML	= <i>Hypertext Markup Language</i>
IT	= Informasi dan Teknologi
JICT	= Jakarta International Container Terminal
LRS	= <i>Logical Record Structure</i>
MVC	= Model View Controller
OOP	= <i>Object Oriented Programming</i>
ORDBMS	= <i>Object Relational Database Management System</i>
PDB	= Pendapatan Domestik Bruto
PHP	= <i>Page Hypertext Preprocessor</i>
PT	= Perseroan Terbatas
SDM	= Sumber Daya Manusia
SLA	= <i>Service Level Agreement</i>
TIK	= Teknologi Informasi dan Komunikasi
TDD	= <i>Test Driven Development</i>
UMKM	= Usaha Mikro Kecil dan Menengah
UML	= <i>Unified Modeling Language</i>
URL	= <i>Uniform Resource Locator</i>