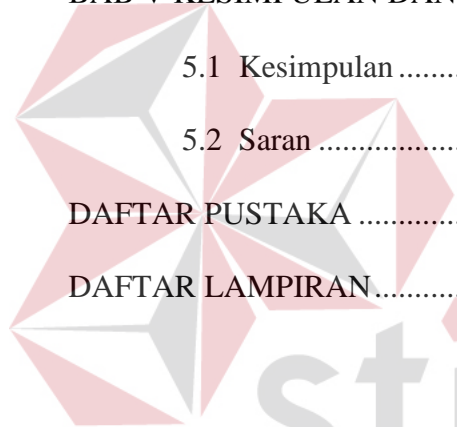


## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 <i>Monitoring</i> .....	7
2.2 <i>Trouble Ticket</i> .....	8
2.3 <i>Critical Ratio (CR)</i> .....	9
2.4 <i>Access Point</i> .....	10
2.5 Manajemen.....	11
2.6 <i>Dashboard</i> .....	12
2.7 Notifikasi .....	15
2.8 <i>System Development Life Cycle (SDLC)</i> .....	16
2.9 <i>Web</i> .....	17

	Halaman
2.10 <i>Grabbing</i> .....	18
<b>BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM</b> .....	<b>19</b>
3.1 Analisis Sistem .....	19
3.2 Perancangan Sistem .....	37
<b>BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI</b> .....	<b>96</b>
4.1 Implementasi.....	96
4.2 Evaluasi.....	111
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>139</b>
5.1 Kesimpulan .....	139
5.2 Saran .....	139
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>141</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>143</b>



INSTITUT BISNIS  
 & INFORMATIKA  
**stikom**  
 SURABAYA