

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Pembatasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Helpdesk .....	8
2.2 Analisis Sistem .....	9
2.2.1 The Scope Definition Phase .....	10
2.2.2 The Problem Analysis Phase .....	10
2.2.3 The Requirement Analysis Phase .....	11
2.2.4 The Logical Design Phase .....	11
2.2.5 The Decision Analysis Phase .....	11
2.3 Desain Sistem .....	11
2.3.1 Desain Arsitektur Sistem .....	12
2.3.2 Desain Database .....	12

2.3.3 Desain Antarmuka .....	13
2.3.4 Desain Spesifikasi .....	13
2.4 Mean Time To Repair .....	13
2.5 Mean Time Between Failure .....	15
2.6 Reliability .....	17
2.7 Availability .....	18
2.8 Kegagalan Teknologi Informasi .....	20
2.9 Penentuan Prioritas Masalah .....	20
2.10 Metode Delbeq .....	21

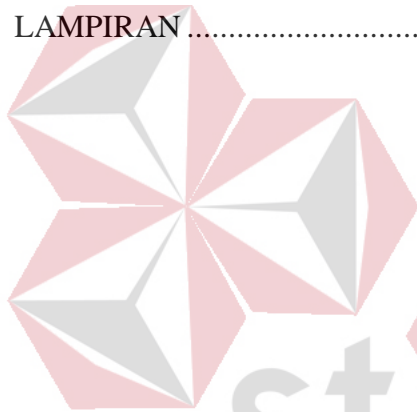
### BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

3.1 Analisis Sistem .....	23
3.1.1 Ruang Lingkup Permasalahan .....	23
3.1.2 Analisis Permasalahan .....	26
3.1.3 Analisis Kebutuhan .....	29
3.1.4 Desain Logika .....	33
3.1.5 Analisis Rencana Pemecahan Masalah .....	43
3.2 Perancangan Sistem .....	45
3.2.1 Use Case Diagram .....	45
3.2.2 Flow of Event .....	48
3.2.3 Sequence Diagram .....	83
3.2.4 Class Diagram .....	118
3.2.5 Desain Database .....	121
3.3 Desain Input/Output .....	122
3.4 Rancangan Pengujian .....	150

### BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

4.1 Kebutuhan Sistem .....	174
----------------------------	-----

4.1.1 Kebutuhan Perangkat Keras Untuk Server .....	174
4.1.2 Kebutuhan Perangkat Lunak Untuk Server .....	174
4.1.3 Kebutuhan Perangkat Keras Untuk Client .....	175
4.1.4 Kebutuhan Perangkat Lunak Untuk Client .....	175
4.2 Pembuatan Program .....	175
4.3 Implementasi Sistem .....	176
4.4 Uji Coba Sistem .....	237
4.5 Evaluasi Sistem .....	265
DAFTAR PUSTAKA .....	270
LAMPIRAN .....	271



INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA

stikom  
SURABAYA