

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II GAMBARAN UMUM INSTANSI	5
2.1 Kilas Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	5
2.2 Visi dan Misi.....	6
2.2.1 Visi.....	6
2.2.2 Misi	6
2.2.3 Tujuan	6
2.2.4 Inisiatif Strategi.....	7
2.3 Divisi di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	7

2.3.1 Bagan Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	8
2.3.2 Fungsi <i>Help Desk</i>	9
2.3.3 Proses Bisnis Kerja Organisasi <i>Help Desk</i>	10
BAB III LANDASAN TEORI.....	13
3.1 Gangguan Perangkat IT.....	13
3.2 Konsep Dasar <i>Maintenance</i> Komputer	16
3.3 Konsep Dasar Sistem	17
3.3.1 Pengertian Sistem.....	17
3.3.2 Ciri-ciri Sistem.....	18
3.4 Konsep Dasar Sistem Informasi	19
3.5 Analisis dan Perancangan Sistem	19
3.6 <i>System Flow</i>	21
3.7 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	22
3.7.1 <i>Context Diagram</i>	23
3.7.2 <i>Data Flow Diagram Level 0</i>	23
3.7.3 <i>Data Flow Diagram Level 1</i>	24
3.7.4 <i>Entity Relationship Diagram</i>	24
3.8 Konsep Dasar Basis Data	25
3.8.1 <i>Database</i>	25
3.8.2 Sistem Basis Data.....	25
3.8.3 <i>Database Management System</i>	25
3.9 Program Penunjang	26

3.9.1 HTML	26
3.9.2 PHP	26
3.9.3 <i>Oracle Database</i>	26
BAB IV DESKRIPSI PEKERJAAN	28
4.1 Analisis Sistem	28
4.1.1 Proses Penanganan Gangguan	28
4.1.2 Proses Penanganan <i>Maintenance</i>	28
4.2 Perancangan Sistem	28
4.2.1 <i>System Flow</i>	29
4.2.2 <i>Data Flow Diagram</i>	41
4.2.3 Perancangan <i>Database</i>	53
4.2.4 Struktur Basis Data dan Tabel	55
4.2.5 Desain <i>Interface</i>	59
4.3 Implementasi dan Evaluasi	82
4.3.1 Teknologi	82
4.3.2 Pengoperasian Program	82
BAB V PENUTUP	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	108
Lampiran 1 Biodata	108

Lampiran 2 Surat Balasan Instansi.....	109
Lampiran 3 Form KP-5 (Acuan Kerja).....	110
Lampiran 4 Form KP-6 (Log Harian).....	112
Lampiran 5 Form KP-7 (Kehadiran Kerja Praktek).....	113
Lampiran 6 Kartu Bimbingan	114
Lampiran 7 Listing Program	116

STIKOM SURABAYA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	9
Gambar 3.1 Ciri-Ciri Sistem	18
Gambar 3.2 Simbol-simbol pada <i>System Flow</i>	22
Gambar 4.1 <i>System Flow</i> Autentifikasi Pengguna.....	30
Gambar 4.2 <i>System Flow</i> Mengelola Data <i>Master</i> Klasifikasi.....	31
Gambar 4.3 <i>System Flow</i> Mengelola Data <i>Master Subnetwork</i>	32
Gambar 4.4 <i>System Flow</i> Mengelola Data <i>Master</i> Cakupan	33
Gambar 4.5 <i>System Flow</i> Mengelola Data <i>Master System</i>	34
Gambar 4.6 <i>System Flow</i> Mengelola Data <i>Master</i> Pilihan	35
Gambar 4.7 <i>System Flow</i> Mengelola Data <i>Master</i> SDM.....	36
Gambar 4.8 <i>System Flow</i> Memasukkan Data Gangguan.....	37
Gambar 4.9 <i>System Flow</i> Melakukan <i>update</i> Data Gangguan.....	38
Gambar 4.10 <i>System Flow</i> Memasukkan Data <i>Maintenance</i>	39
Gambar 4.11 <i>System Flow</i> Membuat Laporan Gangguan	40
Gambar 4.12 <i>System Flow</i> Membuat Laporan <i>Maintenance</i>	41
Gambar 4.13 <i>Context Diagram</i> Aplikasi Perawatan Perangkat Kerja dan Penanganan Gangguan Berbasis <i>Web</i> Pada TELKOM.....	42
Gambar 4.14 DFD <i>Level 0</i> Aplikasi Perawatan Perangkat Kerja dan Penanganan Gangguan Berbasis <i>Web</i> Pada TELKOM.....	44
Gambar 4.15 DFD <i>Level 1</i> Mengelola Data <i>Master</i>	45
Gambar 4.16 DFD <i>Level 1</i> Memasukkan Data Gangguan.....	46

Gambar 4.17	DFD <i>Level 1</i> Melakukan <i>update</i> Data Gangguan	46
Gambar 4.18	DFD <i>Level 1</i> Memasukkan Data <i>Maintenance</i>	47
Gambar 4.19	DFD <i>Level 1</i> Membuat Laporan Gangguan	48
Gambar 4.20	DFD <i>Level 1</i> Membuat Laporan <i>Maintenance</i>	48
Gambar 4.21	DFD <i>Level 2</i> Data <i>Master</i> Klasifikasi	49
Gambar 4.22	DFD <i>Level 2</i> Data <i>Master Subnetwork</i>	50
Gambar 4.23	DFD <i>Level 2</i> Data <i>Master</i> Cakupan	50
Gambar 4.24	DFD <i>Level 2</i> Data <i>Master System</i>	51
Gambar 4.25	DFD <i>Level 2</i> Data <i>Master</i> Pilihan.....	52
Gambar 4.26	DFD <i>Level 2</i> Data <i>Master</i> SDM.....	52
Gambar 4.27	ERD CDM Aplikasi Perawatan Perangkat Kerja dan Penanganan Gangguan Berbasis <i>Web</i> Pada TELKOM.....	53
Gambar 4.28	ERD PDM Aplikasi Perawatan Perangkat Kerja dan Penanganan Gangguan Berbasis <i>Web</i> Pada TELKOM.....	54
Gambar 4.29	Desain <i>Form Login</i>	60
Gambar 4.30	Desain <i>Form Input</i> Data <i>Master</i> Klasifikasi	60
Gambar 4.31	Desain <i>Form</i> Cari Data <i>Master</i> Klasifikasi.....	61
Gambar 4.32	Desain <i>Form Update</i> Data <i>Master</i> Klasifikasi.....	62
Gambar 4.33	Desain <i>Form Input</i> Data <i>Master Subnetwork</i>	62
Gambar 4.34	Desain <i>Form</i> Cari Data <i>Master Subnetwork</i>	63
Gambar 4.35	Desain <i>Form Update</i> Data <i>Master Subnetwork</i>	64
Gambar 4.36	Desain <i>Form Input</i> Data <i>Master</i> Cakupan	64
Gambar 4.37	Desain <i>Form</i> Cari Data <i>Master</i> Cakupan.....	65

Gambar 4.38	Desain <i>Form Update Data Master Cakupan</i>	66
Gambar 4.39	Desain <i>Form Input Data Master System</i>	66
Gambar 4.40	Desain <i>Form Cari Data Master System</i>	67
Gambar 4.41	Desain <i>Form Update Data Master System</i>	68
Gambar 4.42	Desain <i>Form Input Data Master Pilihan</i>	68
Gambar 4.43	Desain <i>Form Cari Data Master Pilihan</i>	69
Gambar 4.44	Desain <i>Form Update Data Master Pilihan</i>	70
Gambar 4.45	Desain <i>Form Cari User Application</i>	70
Gambar 4.46	Desain <i>Form Cek Data User Application</i>	71
Gambar 4.47	Desain <i>Form Update User Application</i>	72
Gambar 4.48	Desain <i>Form Input Data Gangguan</i>	73
Gambar 4.49	Desain <i>Form Cari Data Gangguan</i>	74
Gambar 4.50	Desain <i>Form Cek Data Gangguan</i>	75
Gambar 4.51	Desain <i>Form Update Data Gangguan</i>	76
Gambar 4.52	Desain <i>Form Input Data Maintenance</i>	77
Gambar 4.53	Desain <i>Form Cari Laporan Data Gangguan</i>	78
Gambar 4.54	Desain <i>Form Cari Laporan Data Maintenance</i>	78
Gambar 4.55	Desain <i>Form Laporan Data Gangguan</i>	80
Gambar 4.56	Desain <i>Form Laporan Data Maintenance</i>	81
Gambar 4.57	Tampilan <i>Login</i>	83
Gambar 4.58	<i>Menu Utama Admin</i>	84
Gambar 4.59	<i>Menu Master</i>	84

Gambar 4.60	<i>Master Gangguan</i>	85
Gambar 4.61	<i>Inster Klasifikasi</i>	85
Gambar 4.62	<i>Cari Klasifikasi</i>	86
Gambar 4.63	<i>Update Klasifikasi</i>	87
Gambar 4.64	<i>Inster Subnetwork</i>	87
Gambar 4.65	<i>Cari Subnetwork</i>	88
Gambar 4.66	<i>Update Subnetwork</i>	89
Gambar 4.67	<i>Inster Cakupan</i>	89
Gambar 4.68	<i>Cari Cakupan</i>	90
Gambar 4.69	<i>Update Cakupan</i>	91
Gambar 4.70	<i>Inster System</i>	91
Gambar 4.71	<i>Cari System</i>	92
Gambar 4.72	<i>Update System</i>	93
Gambar 4.73	<i>Master Maintenance</i>	93
Gambar 4.74	<i>Inster Pilihan</i>	94
Gambar 4.75	<i>Cari Pilihan</i>	94
Gambar 4.76	<i>Update Pilihan</i>	95
Gambar 4.77	<i>Cari Data Pengguna</i>	96
Gambar 4.78	<i>Info Data Pengguna</i>	96
Gambar 4.79	<i>Update Data Pengguna</i>	97
Gambar 4.80	<i>Menu Gangguan</i>	97
Gambar 4.81	<i>Input Data Gangguan</i>	98

Gambar 4.82	Cari Data Gangguan	99
Gambar 4.83	Info Data Gangguan	99
Gambar 4.84	<i>Update</i> Data Gangguan	100
Gambar 4.85	<i>Menu Maintenance</i>	101
Gambar 4.86	<i>Menu Laporan</i>	101
Gambar 4.87	Cari Laporan Data Gangguan.....	102
Gambar 4.88	Laporan Data Gangguan.....	103
Gambar 4.89	Cari Laporan Data <i>Maintenance</i>	102
Gambar 4.90	Laporan Data <i>Maintenance</i>	104

STIKOM SURABAYA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 MASTER_SDM.....	55
Tabel 4.2 P_LOK_KANTOR.....	55
Tabel 4.3 P_LOK_KOTA	56
Tabel 4.4 P_LOK_GEDUNG	56
Tabel 4.5 P_KLASIFIKASI.....	56
Tabel 4.6 P_SUBNW	57
Tabel 4.7 P_CAKUPAN	57
Tabel 4.8 P_SYSTEM.....	57
Tabel 4.9 P_PILIHAN	58
Tabel 4.10 GANGGUAN.....	58
Tabel 4.11 MAINTENANCE	59