

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
INTISARI.....	xix
<i>ABSTRACT</i>	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	10
1. SDLC (<i>System development life cycle</i>)	10
2. Pengertian Aplikasi.....	14
3. Pengertian Sistem	15
4. Pengertian Informasi.....	15
5. Pengertian <i>Helpdesk</i>	15
6. Pengertian <i>Website</i>	18
7. Pengertian Internet.....	19

8. Definisi Keluhan (<i>Complain</i>)	20
9. Bahasa Pemrograman	20
10. Basis Data	25
11. Aplikasi Pendukung.....	27
12. Pemodelan.....	28
13. Telegram	40
14. <i>Black Box Testing</i>	41
B. Penelitian Sebelumnya.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian (Bila Ada).....	56
B. Metode Pengumpulan Data.....	56
C. Alat Dan Bahan Penelitian	59
D. Konsep Penelitian	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Hasil	67
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	159
B. Saran	160
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Kampus IAIN Purwokerto.....	4
Tabel 2.1. Simbol – Simbol <i>Use case</i>	30
Tabel 2.2. Simbol – Simbol <i>Clas Diagram</i>	34
Tabel 2.3. Simbol – Simbol <i>Activity Diagram</i>	36
Tabel 2.4. Simbol – Simbol <i>Sequence Diagram</i>	38
Tabel 2.5. Simbol – Perbandingan Penelitian Sebelumnya.....	49
Tabel 3.1. Perangkat Keras (<i>Hardware</i>).....	59
Tabel 3.2. Perangkat Lunak (<i>Spftware</i>).....	60
Tabel 4.1. <i>User Stories</i>	69
Tabel 4.2 tabel hak akses.....	92
Tabel 4.3 tabel login.....	92
Tabel 4.4 tabel petugas.....	92
Tabel 4.5 tabel karyawan.....	93
Tabel 4.6 tabel jabatan.....	93
Tabel 4.7 tabel pengaduan.....	94
Tabel 4.8 tabel ruangan.....	94
Tabel 4.9 tabel jabatan.....	95
Tabel 4.10 Rencana Fitur Halaman <i>Administrator</i>	138
Tabel 4.11 Rencana Fitur Halaman Petugas.....	139
Tabel 4.12 Rencana Fitur Halaman <i>User/Karyawan</i>	140
Tabel 4.13 Pengujian Fitur <i>Login Administrator</i>	141
Tabel 4.14 Pengujian Fitur Mengakses Data Pengaduan <i>Administrator</i>	142
Tabel 4.15 Pengujian Fitur Mengakses Data Petugas <i>Administrator</i>	143
Tabel 4.16 Pengujian Fitur Mengakses Data Karyawan <i>Administrator</i>	144
Tabel 4.17 Pengujian Fitur Mengakses Data Pengaduan Pending <i>Administrator</i>	145
Tabel 4.18 Pengujian Fitur Mengakses Data Pengaduan Selesai <i>Administrator</i>	146
Tabel 4.19 Pengujian Fitur Ubah <i>Password Administrator</i>	147
Tabel 4.20 Pengujian Fitur <i>Login Petugas</i>	147
Tabel 4.21 Pengujian Fitur Mengakses Data Pengaduan Masuk Petugas.....	148

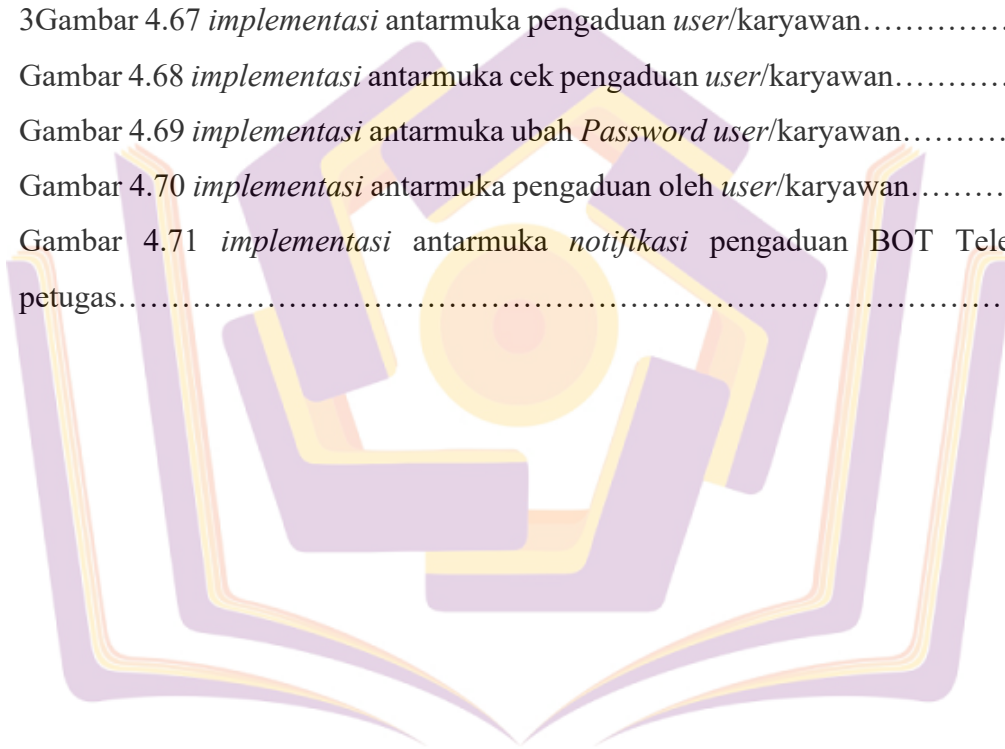
Tabel 4.22	Pengujian Fitur Mengakses Data Pengaduanku Petugas.....	149			
Tabel 4.23	Pengujian Fitur Mengakses Data Karyawan Petugas.....	149			
Tabel 4.24	Pengujian Fitur Mengakses Data Pengaduan Pending Petugas.....	150			
Tabel 4.25	Pengujian Fitur Mengakses Data Pengaduan Selesai Petugas.....	151			
Tabel 4.26	Pengujian Fitur Ubah <i>Password</i> Petugas.....	151			
Tabel	4.27	Pengujian	Fitur	<i>Login</i>	
	<i>User/Karyawan</i>	152			
Tabel 4.28	Pengujian Fitur Mengakses Menu Pengaduan <i>User/Karyawan</i>	152			
Tabel 4.29	Pengujian Fitur Mengakses Cek Pengaduan Masuk <i>User/Karyawan</i>	153			
Tabel 4.30	Pengujian Fitur Ubah <i>Password User/Karyawan</i>	153			
Tabel 4.31	Tabel Nama-Nama Responden Karyawan.....	154			
Tabel 4.32	Tabel Nama-Nama Responden Karyawan.....	156			
Tabel 4.33	Tabel Bobot Nilai Skala Likert.....	156			
Tabel 4.34	Tabel Bobot Hasil Pengujian Aplikasi.....	157			
Tabel 5.2	Tabel Pertanyaan Kuesioner.....	157			

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan SDLC.....	11
Gambar 3.1. Kerangka Berfikir.....	61
Gambar 4.1 Use Case Diagram Aplikasi <i>Helpdesk</i>	78
Gambar 4.2 Sequence Diagram proses login.....	79
Gambar 4.3 Sequence Diagram proses mengelola data petugas.....	80
Gambar 4.4 Sequence <i>Diagram</i> proses mengelola data karyawan.....	81
Gambar 4.5 Sequence Diagram proses proses pengaduan.....	82
Gambar 4.6 Sequence Diagram proses pengaduan bot telegram.....	83
Gambar 4.7 Sequence Diagram proses mengelola data pengaduan.....	84
Gambar 4.8 Activity Diagram proses login.....	85
Gambar 4.9 Activity Diagram proses mengelola data petugas.....	86
Gambar 4.10 Activity Diagram proses mengelola data karyawan.....	87
Gambar 4.11 Activity Diagram proses mengelola data pengaduan.....	88
Gambar 4.12 Activity Diagram proses pengaduan.....	89
Gambar 4.13 Activity Diagram proses pengaduan bot telegram.....	90
Gambar 4.14. <i>Class Diagram</i> aplikasi pengaduan gangguan jaringan internet....	91
Gambar 4.15 rancangan antarmuka halaman <i>login</i>	96
Gambar 4.16 rancangan antarmuka <i>dashboard/home Administrator</i>	97
Gambar 4.17 rancangan antarmuka data pengaduan <i>Administrator</i>	98
Gambar 4.18 rancangan antarmuka data pengaduan pending <i>Administrator</i>	98
Gambar 4.19 rancangan antarmuka data pengaduan selesai <i>Administrator</i>	99
Gambar 4.20 rancangan antarmuka data petugas <i>Administrator</i>	100
Gambar 4.21 rancangan antarmuka tambah data petugas <i>Administrator</i>	100
Gambar 4.22 rancangan antarmuka data karyawan <i>Administrator</i>	101
Gambar 4.23 rancangan antarmuka tambah data karyawan <i>Administrator</i>	102
Gambar 4.24 rancangan antarmuka ubah <i>Password Administrator</i>	103
Gambar 4.25 rancangan antarmuka <i>dashboard/home</i> Petugas.....	104
Gambar 4.26 rancangan antarmuka pengaduan masuk Petugas.....	104
Gambar 4.27 rancangan antarmuka pengaduanku Petugas.....	105

Gambar 4.28 rancangan antarmuka data pengaduan pending Petugas.....	106
Gambar 4.29 rancangan antarmuka data pengaduan selesai Petugas.....	106
Gambar 4.30 rancangan antarmuka data karyawan Petugas.....	107
Gambar 4.31 rancangan antarmuka tambah data karyawan Petugas.....	108
Gambar 4.32 rancangan antarmuka ubah <i>Password</i> Petugas.....	108
Gambar 4.33 rancangan antarmuka <i>dashboard/home User/Karyawan</i>	109
Gambar 4.34 rancangan antarmuka pengaduan <i>User/Karyawan</i>	110
Gambar 4.35 rancangan antarmuka cek pengaduan <i>User/Karyawan</i>	110
Gambar 4.36 rancangan antarmuka ubah <i>Password User/Karyawan</i>	111
Gambar 4.37 rancangan antarmuka pengaduan bot telegram oleh <i>user/karyawan</i>	112
Gambar 4.38 rancangan antarmuka <i>notifikasi</i> pengaduan bot telegram.....	113
Gambar 4.39 <i>Implementasi</i> tabel hak akses.....	114
Gambar 4.40 <i>Implementasi</i> tabel login.....	114
Gambar 4.41 <i>Implementasi</i> tabel petugas.....	114
Gambar 4.42 <i>Implementasi</i> tabel karyawan.....	114
Gambar 4.43 <i>Implementasi</i> tabel jabatan.....	115
Gambar 4.44 <i>Implementasi</i> tabel pengaduan.....	115
Gambar 4.45 <i>Implementasi</i> tabel ruangan.....	115
Gambar 4.46 <i>Implementasi</i> tabel gedung.....	115
Gambar 4.47 <i>Implementasi</i> class diagram.....	116
Gambar 4.48 <i>implementasi</i> antarmuka <i>login</i> aplikasi.....	117
Gambar 4.49 <i>implementasi</i> antarmuka <i>dashboard/home Administrator</i>	118
Gambar 4.50 <i>implementasi</i> antarmuka data pengaduan <i>Administrator</i>	118
Gambar 4.51 <i>implementasi</i> antarmuka data pengaduan pending <i>Administrator</i> ..	119
Gambar 4.52 <i>implementasi</i> antarmuka data pengaduan selesai <i>Administrator</i> ...	120
Gambar 4.53 <i>implementasi</i> antarmuka data petugas <i>Administrator</i>	121
Gambar 4.54 <i>implementasi</i> antarmuka tambah data petugas <i>Administrator</i>	122
Gambar 4.55 <i>implementasi</i> antarmuka data karyawan <i>Administrator</i>	123
Gambar 4.56 <i>implementasi</i> antarmuka tambah data karyawan <i>Administrator</i> ...	124
Gambar 4.57 <i>implementasi</i> antarmuka ubah <i>Password Administrator</i>	125
Gambar 4.58 <i>implementasi</i> antarmuka <i>dashboard /home</i> petugas.....	126

Gambar 4.59 implementasi antarmuka pengaduan masuk petugas.....	126
Gambar 4.60 implementasi antarmuka data pengaduanku petugas.....	127
Gambar 4.61 implementasi antarmuka data karyawan petugas.....	128
Gambar 4.62 implementasi antarmuka tambah data karyawan petugas.....	129
Gambar 4.63 implementasi antarmuka data pengaduan pending petugas.....	130
Gambar 4.64 implementasi antarmuka data pengaduan selesai petugas.....	131
Gambar 4.65 implementasi antarmuka ubah <i>Password</i> petugas.....	132
Gambar 4.66 <i>implementasi</i> antarmuka <i>dashboard/home user/karyawan</i>	133
3Gambar 4.67 <i>implementasi</i> antarmuka pengaduan <i>user/karyawan</i>	133
Gambar 4.68 <i>implementasi</i> antarmuka cek pengaduan <i>user/karyawan</i>	134
Gambar 4.69 <i>implementasi</i> antarmuka ubah <i>Password user/karyawan</i>	135
Gambar 4.70 <i>implementasi</i> antarmuka pengaduan oleh <i>user/karyawan</i>	136
Gambar 4.71 <i>implementasi</i> antarmuka <i>notifikasi</i> pengaduan BOT Telegram petugas.....	137



LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Kerjasama

Lampiran 2. Dokumentasi

Lampiran 3. Kartu Bimbingan

Lampiran 4. Hasil Wawancara

Lampiran 5. Kuesioner Pengujian Aplikasi Karyawan

Lampiran 6. Kuesioner Pengujian Aplikasi Dosen

