



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Manfaat	2
1.4 Ruang Lingkup	2
2. METODE KAJIAN	2
2.1 Lokasi dan Waktu PKL	2
2.2 Metode Bidang Kajian	3
2.2.1 Komunikasi ( <i>Communication</i> )	3
2.2.2 Perencanaan ( <i>Planning</i> )	3
2.2.3 Perancangan ( <i>Modeling</i> )	4
2.2.4 Pembuatan ( <i>Construction</i> )	5
2.2.5 Penyebaran ( <i>Deployment</i> )	6
2.3 Tinjauan Pustaka	6
2.3.1 osTicket	6
3. KEADAAN UMUM PT WIJAYA KARYA (PERSERO) TBK.	6
3.1 Sejarah	6
3.2 Visi dan Misi	7
3.2.1 Visi	7
3.2.2 Misi	7
3.3 Kegiatan	7
3.4 Struktur Organisasi	8
4. PENGEMBANGAN APLIKASI <i>HELPDESK</i> BSI BERBASIS WEB DI PT WIJAYA KARYA (PERSERO) TBK.	9
4.1 Tahapan Pengembangan Aplikasi	10
4.1.1 Komunikasi ( <i>Communication</i> )	10
4.1.2 Perencanaan ( <i>Planning</i> )	11
4.1.3 Perancangan ( <i>Modeling</i> )	13
4.1.4 Pembuatan ( <i>Construction</i> )	27



4.1.5 Penyebaran( <i>Deployment</i> )	33
4.2 Evaluasi Seminar	34
5. SIMPULAN	35
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	37

## DAFTAR TABEL

1. <i>Timeline</i> estimasi waktu	4
2. Kebutuhan hasil komunikasi dengan pihak perusahaan	10
3. Waktu pengerjaan proyek yang sebenarnya	11
4. Deskripsi tabel <i>ost_form_download</i>	24
5. Deskripsi tabel <i>ost_form_download_category</i>	25
6. Perancangan antarmuka	26
7. Implementasi perancangan antarmuka	31
8. Implementasi perancangan proses	32
9. Pembuatan fungsi tambahan	33
10. Pengujian proses penambahan kategori <i>form</i>	33
11. Hasil pengujian	34

## DAFTAR GAMBAR

1. Metode <i>Waterfall</i> (Pressman 2015)	3
2. Struktur organisasi PT Wijaya Karya	8
3. Bagan struktur organisasi induk perusahaan PT Wijaya Karya	9
4. Bagan struktur organisasi departemen Biro Sistem Informasi	9
5. Diagram konteks manajemen form pada aplikasi Helpdesk BSI	13
6. DFD Level 1	14
7. DFD Level 2 Proses 1.0 - Penambahan Kategori <i>Form</i>	16
8. DFD Level 1 Proses 2.0 - Pengeditan Nama Kategori <i>Form</i>	17
9. DFD Level 2 Proses 3.0 - Penghapusan Kategori <i>Form</i>	18
10. DFD Level 2 Proses 4.0 - Pengunggahan <i>Form</i>	19
11. DFD Level 2 Proses 5.0 - Pengeditan Judul <i>Form</i>	19
12. DFD Level 2 Proses 6.0 - Pengeditan Kategori Unggah <i>Form</i>	20
13. DFD Level 2 Proses 7.0 - Penghapusan <i>Form</i>	21
14. DFD Level 2 Proses 8.0 - Penerbitan <i>Form</i>	22
15. DFD Level 2 Proses 9.0 - Pembatalan <i>form</i> yang telah terbit	23
16. Relasi tabel untuk modul <i>download form</i>	24

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

17. Perancangan antarmuka halaman <i>Home Helpdesk</i> BSI	25
18. Perancangan antarmuka halaman <i>download form</i>	26
19. Implementasi <i>database</i>	27
20. Hasil implementasi antarmuka halaman <i>home Helpdesk</i> BSI	28
21. Implementasi antarmuka dengan HTML	28
22. <i>Styling</i> CSS dari <i>navbar component</i>	29
23. <i>Styling</i> CSS dari <i>content component</i>	30
24. <i>Styling</i> CSS dari <i>footer component</i>	31
25. Implementasi proses penambahan kategori <i>form</i>	32

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Rancangan antarmuka halaman <i>FAQ</i>	37
2. Rancangan antarmuka halaman <i>open new ticket</i>	37
3. Rancangan antarmuka halaman <i>check ticket status helpdesk</i>	38
4. Rancangan antarmuka halaman <i>sign in helpdesk</i>	38
5. Rancangan antarmuka halaman kategori <i>form</i> admin	38
6. Rancangan antarmuka modal tambah kategori <i>form</i>	39
7. Rancangan antarmuka modal edit nama kategori	39
8. Rancangan antarmuka halaman <i>upload form</i> admin	39
9. Rancangan antarmuka <i>upload form</i> admin	40
10. Rancangan antarmuka edit kategori <i>form</i> admin	40
11. Rancangan antarmuka edit judul <i>form</i> admin	40
12. Implementasi antarmuka halaman <i>FAQ</i>	41
13. Implementasi antarmuka halaman <i>download form</i>	41
14. Implementasi antarmuka halaman <i>open new ticket</i>	41
15. Implementasi antarmuka halaman <i>check ticket status</i>	42
16. Implementasi antarmuka halaman <i>sign in</i>	42
17. Implementasi antarmuka halaman kategori <i>form</i> admin	42
18. Implementasi antarmuka modal tambah kategori <i>form</i> admin	43
19. Implementasi antarmuka modal edit nama kategori <i>form</i> admin	43
20. Implementasi antarmuka halaman <i>upload form</i> admin	43
21. Implementasi antarmuka modal <i>upload form</i> admin	44
22. Implementasi modal edit kategori <i>form</i> admin	44
23. Implementasi antarmuka modal edit judul <i>form</i> admin	44
24. Implementasi proses pengunggahan <i>form</i>	45
25. Implementasi proses pengeditan judul <i>form</i>	45
26. Implementasi proses pengeditan kategori unggah <i>form</i>	45
27. Implementasi proses penghapusan <i>form</i>	46
28. Implementasi proses penerbitan <i>form</i>	46
29. Implementasi proses pembatalan <i>form</i> yang terbit	47
30. Implementasi proses pengeditan nama kategori <i>form</i>	47



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

31. Implementasi proses penghapusan kategori <i>form</i>	47
32. Implementasi proses pengunduhan <i>form</i>	48
33. Menampilkan daftar kategori	48
34. Menampilkan daftar <i>form</i>	49
35. Pembuatan <i>select form</i> atau kategori	49
36. Pembuatan <i>select all, toggle, dan none</i>	49
37. Pengujian proses pengunggahan <i>form</i>	50
38. Pengujian proses pengeditan judul <i>form</i>	50
39. Pengujian proses pengeditan kategori unggah <i>form</i>	51
40. Pengujian proses penghapusan <i>form</i>	51
41. Pengujian proses penerbitan <i>form</i>	51
42. Pengujian proses pembatalan <i>form</i> yang telah terbit	52
43. Pengujian proses pengeditan nama kategori	52
44. Pengujian proses penghapusan kategori <i>form</i>	53
45. Pengujian proses pengunduhan <i>form</i>	53
46. Pengujian fungsi menampilkan daftar kategori	53
47. Pengujian fungsi menampilkan daftar <i>form</i>	53
48. <i>Select form</i> dan kategori	54
49. Pengujian fungsi <i>select all</i>	54
50. Pengujian fungsi <i>select none</i>	54
51. Pengujian fungsi <i>select toggle</i>	54

