

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan hikmat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan karya akhir dengan judul “ APLIKASI PENANGANAN KOMPLAIN BERBASIS WEB PADA SISFO UNIVERSITAS TELKOM” sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Manajemen Informatika, Fakultas Ilmu Terapan. Penulis mendapatkan banyak sekali bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan laporan Karya Akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan perlindungan dan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan Karya Akhir hingga selesai;
2. orang tua yang memberikan semangat dan kasih sayang kepada penulis;
3. Wawa Wikusna selaku pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan Karya Akhir; dan
4. teman-teman yang sudah memberikan semangat dan membantu dalam penyelesaian Karya Akhir ini.

Penulis berharap semoga Karya Akhir ini dapat berguna bagi pembaca.

Bandung, 16 Januari 2015

Tim Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 PENGENALAN PRODUK.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Batasan Produk	2
1.4 Sistematika Penulisan.....	2
BAB 2 ARSITEKTUR PRODUK	3
2.1 Struktur Produk.....	3
2.2 Kebutuhan Sumber Daya Manusia.....	3
2.3 <i>Tools</i> Yang Digunakan	4
2.3.1 XAMPP.....	4
2.3.2 <i>Web Browser</i>	4
2.3.3 <i>Bootstrap</i>	5
2.3.4 Bahasa Pemograman	5
BAB 3 PEMBUATAN PRODUK.....	7
3.1 Basis Data	7
3.1.1 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	7
3.1.2 Skema Relasi.....	8
3.2 Struktur Modul	8
3.2.1 Struktur Modul Kelola Data <i>User</i>	9
3.2.2 Struktur Modul Kelola Data Komplain	13

3.2.3	Struktur Modul Kelola Distribusi/Penugasan Komplain	14
3.2.4	Struktur Modul Monitoring Dan <i>Update</i> Status/ <i>Progress</i> Penanganan	17
3.2.5	Struktur Modul penyelesaian	19
BAB 4	PENGGUNAAN PRODUK	21
4.1	Instalasi Produk	21
4.2	Petunjuk Penggunaan Produk	21
BAB 5	PENUTUP	27
5.1	Hambatan yang Dialami	26
5.2	Saran Pengembangan.....	26
REFERENSI	27
LAMPIRAN	28

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 2.1 Struktur Aplikasi Penanganan Komplain Berbasis Web</u>	3
<u>Gambar 3.1 ERD Aplikasi Penanganan Komplain Pada Sisfo</u>	7
<u>Gambar 3.2 Skema Relasi Aplikasi Penanganan Komplain Pada Sisfo</u>	8
<u>Gambar 3.3 Struktur Modul Aplikasi Penanganan Komplain Berbasis Web</u>	9
<u>Gambar 3.4 Login User</u>	9
<u>Gambar 3.5 Modul Kelola Data User</u>	11
<u>Gambar 3.6 Modul Kelola Data Komplain</u>	13
<u>Gambar 3.7 Modul Kelola Distribusi/Penanganan Komplain</u>	15
<u>Gambar 3.8 Modul Monitoring Dan Update Status/Progress Penanganan Komplain</u>	17
<u>Gambar 3.9 Modul Penyelesaian</u>	19
<u>Gambar 4.1 Halaman User</u>	21
<u>Gambar 4.2 Halaman Kelola Data Komplain</u>	22
<u>Gambar 4.3 Halaman Status Komplain</u>	22
<u>Gambar 4.4 Halaman Setting User</u>	23
<u>Gambar 4.5 Halaman Dashboard Admin</u>	23
<u>Gambar 4.6 Halaman Penugasan</u>	24
<u>Gambar 4.7 Halaman Dashboard Teknisi</u>	24
<u>Gambar 4.8 Halaman Detail Komplain</u>	25
<u>Gambar 4.9 Halaman Komplain Progress</u>	25