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 *Tools* Yang Digunakan 4
2.3.1 XAMPP 4
2.3.2 *Web Browser* 4
2.3.3 *Bootstrap* 5
2.3.4 Bahasa Pemograman 5
BAB 3 PEMBUATAN PRODUK 7
3.1 Basis Data 7
3.1.1 *Entity Relationship Diagram* (ERD) 7
3.1.2 Skema Relasi 8
3.2 Struktur Modul 8
3.2.1 Struktur Modul Kelola Data *User* 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*Update* Status/*Progress* 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

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