

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan judul “Pembangunan Aplikasi Pencatatan Penanganan Gangguan PT Telkom Regional Bandung”.

Adapun penulisan laporan ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Strata 1, di Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan.

Penulis menyadari laporan ini dapat terwujud berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang penulis terima baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini kepada :

1. Dosen Pembimbing, Bapak Sali Alas Majapahit, SST, M.Kom
2. Kepada Orang Tua tersayang, dan keluarga yang selalu memberikan motivasi serta do'anya dalam pembuatan tugas akhir ini.
3. Seluruh civitas akademika Teknik Informatika di UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG, yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menimba ilmu.
4. Kepada teman-teman seperjuangan Universitas Pasundan Bandung yang tidak bisa semua penulis sebutkan.

Tiada gading yang tak retak, tiada gelombang tanpa ombak, segala kesalahan merupakan kelemahan dan kekurangan penulis. oleh karena itu, penulis harapkan kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga penulisan laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi perkembangan ilmu Teknologi dimasa yang akan datang.

Bandung, Juni 2015

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
DAFTAR SIMBOL	x
BAB I PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Tujuan Tugas Akhir	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir	1-2
1.5 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir	1-2
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI	2-1
2.1 Teori Tentang Permasalahan	2-1
2.1.1 Pengertian Keluhan dan Gangguan Pelanggan	2-1
2.1.2 Cara Penyampaian Keluhan	2-1
2.1.3 Dampak Penanganan Gangguan terhadap Pelanggan.....	2-2
2.1.4 Jenis – Jenis Gangguan	2-3
2.2 Pengertian Aplikasi	2-5
2.2.1 Aplikasi Berbasis Web	2-5
2.2.2 Pengertian Internet	2-6
2.3 Alur Perancangan Perangkat Lunak	2-6
2.4 Pengertian UML (<i>Unified Modeling Language</i>)	2-7
2.5 <i>System Requirement Spesification</i>	2-8
BAB 3 ANALISIS	3-1
3.1 Pendahuluan	3-1
3.2 Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Pelanggan Terhadap Perusahaan	3-4
3.3 Gambaran Perusahaan PT Telkom	3-4
3.3.1 Sejarah Singkat PT Telkom	3-4
3.3.2 Visi, Misi, dan arti Logo	3-6
3.3.3 Budaya Kerja PT Telkom	3-8
3.4 Struktur dan Fungsi <i>Unit Customer Care</i>	3-10
3.4.1 Proses Bisnis Penanganan Gangguan	3-11