



ABSTRAK

Begitu banyaknya keluhan pelanggan yang terjadi di daerah Denpasar dan sekitarnya, sehingga menuntut jasa telekomunikasi Telkom untuk lebih memperhatikan jasa dan kualitasnya untuk para konsumennya. Seiring banyaknya keluhan yang dilaporkan oleh konsumen, laporan-laporan masalah yang terjadi itu sering tidak terorganisir karena semua laporannya ditulis dalam sebuah buku. Maka proyek akhir ini dicoba untuk menerapkan sistem baru dalam pelaporan masalah yang sering dialami oleh konsumen dengan sistem yang terkomputerisasi.

Sistem yang akan dibangun merupakan aplikasi berbasis web yang menggunakan *PHP*, *HTML*, *CSS*, dan *Javascript* sebagai bahasa pemrograman dan *MYSQL* sebagai basis data, Untuk pengembangan sistem digunakan model *waterfall* karena metode ini cocok diterapkan pada sistem ini.

Dengan selesainya pembangunan sistem pelaporan masalah ini, diharapkan pihak Kandatel di Denpasar dapat mencatat, melaporkan, *update status* keluhan, dan menyelesaikan keluhan pelanggan.

KataKunci : Aplikasi pelaporan, Laporan pelanggan, Keluhan pelanggan, Catatan keluhan, *Update status* keluhan



ABSTRACT

The many customer complaint that occur in the Denpasar area, make Telkom telecommunications services to pay more attention the service and quality for customers. As the number of complaints reported by consumers, reports that the problem occurs it is often not organized, because all of a report written in a book. Writer tries to implement a new system for reporting problems often experienced by consumers with a computerized system.

System that to be made is a web based application using PHP, HTML, CSS, and Javascript as a programming language and MySQL as the database, for the development of system will using waterfall model because this method is the most suitable to be applied in this system.

With the completion of this problem reporting system which has been equipped with various features, expected in Kandatel Denpasar can record, report, complaint status updates, and resolve customer complaints

Keywords: Reporting applications, customer reports, customer complaints, complaint records, complaint status update