

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR... </b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Sistematika Penulisan .....	3
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>4</b>
2.1 Metode Pengembangan Sistem Waterfall.....	4
2.2 Teori.....	4
2.2.1 Web Based Application .....	4
2.2.2 Komplain Elektronik.....	5
2.2.3 Komplain.....	5
2.3 Penelitian Terkait .....	5
<b>BAB 3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....</b>	<b>10</b>
3.1. Tujuan Penelitian .....	10
3.2. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>11</b>
4.1 Lokasi Penelitian.....	11
4.2 Sarana Pendukung.....	11
4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	12
4.4 Diagram Alir Penelitian .....	13

<b>BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>15</b>
5.1 Proses Bisnis Sedang Berjalan.....	15
5.2 Usulan Proses Bisnis.....	16
5.3 Analisis Kebutuhan Sistem.....	18
5.4 Analisis Dokumen.....	19
5.5 Perancangan UML.....	19
5.5.1 Use case.....	19
5.5.2 Class Diagram.....	23
5.5.3 Sequence Diagram.....	24
5.5.4 Activity Diagram.....	28
5.6 Perancangan Database.....	32
5.7 Rancangan User Interface.....	34
5.8 Implementasi Aplikasi.....	37
5.9 Pengujian Black Box.....	42
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
6.1 Kesimpulan.....	62
6.2 Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>

