

**SISTEM INFORMASI *E-COMPLAINT* KONEKSI
INTERNET DENGAN *FRAMEWORK* FLUTTER PADA
PT REMALA ABADI DI KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

DHANI ABHIYOGA DARMAWAN

201610225269



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

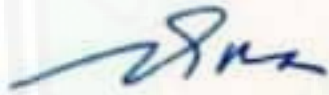
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Sistem Informasi *E-Complaint* Koneksi
Internet dengan *Framework* Flutter pada PT
Remala Abadi di Kota Bekasi
Nama Mahasiswa : Dhani Abhiyoga Darmawan
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610225269
Program Studi/Fakultas : Teknik Informatika/Teknik
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Juli 2020

Bekasi, 6 Agustus 2020

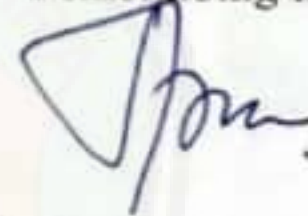
MENYETUJUI,

Pembimbing I



Prima Dina Atika, S.Kom., M.kom.
NIDN 0311037107

Pembimbing II



Tyastuti Sri Lestari, S.Si., M.M.
NIDN 0327036701

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Sistem Informasi *E-Complaint* Koneksi
Internet dengan *Framework* Flutter pada PT
Remala Abadi di Kota Bekasi
Nama Mahasiswa : Dhani Abhiyoga Darmawan
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610225269
Program Studi/Fakultas : Teknik Informatika/Teknik
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Juli 2020

Bekasi, 6 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Rasim, S.T., M.Kom.
NIDN 0415027301

Penguji I : Dwipa Handayani, S.Kom., M.M.SI.
NIDN 0317078008

Penguji II : Prima Dina Atika, S.Kom., M.Kom.
NIDN 0327036701

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Informatika

Sugiyatno, S.Kom., M.Kom.
NIDN 0313077206

Dekan
Fakultas Teknik Informatika

Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “**Sistem Informasi *E-Complaint* Koneksi Internet dengan *Framework* Flutter pada PT Remala Abadi di Kota Bekasi**”, ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 6 Agustus 2020



Dhani Abhiyoga Darmawan
NPM 201610225269

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dhani Abhiyoga Darmawan

NPM : 201610225269

Program Studi : Teknik Informatika

Fakultas : Teknik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*), atas karya Ilmiah saya yang berjudul :

SISTEM INFORMASI *E-COMPLAINT* KONEKSI INTERNET DENGAN FRAMEWORK FLUTTER PADA PT REMALA ABADI DI KOTA BEKASI

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan ini hak bebas royalti non-ekklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolanya dalam bentuk basis data (database), mendistribusikan dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk dan tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bekasi, 6 Agustus 2020



Dhani Abhiyoga Darmawan

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Sistem Informasi *E-Complaint* Koneksi
Internet dengan *Framework* Flutter pada PT
Remala Abadi di Kota Bekasi
Nama Mahasiswa : Dhani Abhiyoga Darmawan
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610225269
Program Studi/Fakultas : Teknik Informatika/Teknik
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Juli 2020

Bekasi, 6 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Rasim, S.T., M.Kom.
NIDN 0415027301

Penguji I : Dwipa Handayani, S.Kom., M.M.SI.
NIDN 0317078008

Penguji II : Prima Dina Atika, S.Kom., M.Kom.
NIDN 0327036701

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Informatika

Sugiyatno, S.Kom., M.Kom.
NIDN 0313077206

Dekan
Fakultas Teknik Informatika

Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “**Sistem Informasi *E-Complaint* Koneksi Internet dengan *Framework* Flutter pada PT Remala Abadi di Kota Bekasi**”, ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 6 Agustus 2020



Dhani Abhiyoga Darmawan
NPM 201610225269

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “**Sistem Informasi *E-Complaint* Koneksi Internet dengan *Framework* Flutter pada PT Remala Abadi di Kota Bekasi**”, ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 6 Agustus 2020



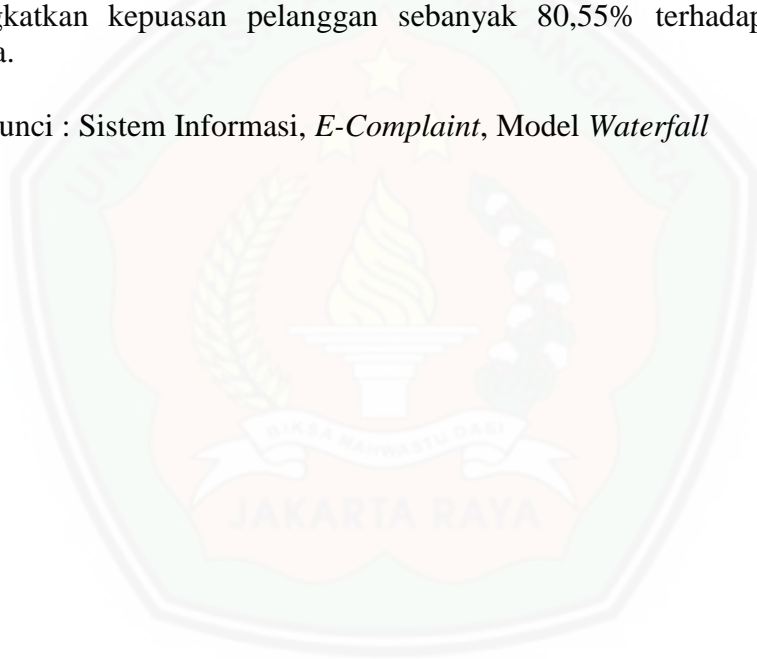
Dhani Abhiyoga Darmawan
NPM 201610225269

ABSTRAK

Dhani Abhiyoga Darmawan. 201610225269. Sistem Informasi *E-Complaint* Koneksi Internet dengan *Framework* Flutter pada PT Remala Abadi di Kota Bekasi.

Skripsi ini membahas tentang pembuatan sistem informasi *e-complaint* dengan tujuan untuk membuat sistem informasi yang dapat digunakan pada telepon genggam dan dapat menampilkan proses dan hasil laporan dari penanganan keluhan pelanggan PT Remala Abadi. Pengembangan sistem informasi ini menggunakan *framework* Flutter dan *framework* Code Igniter. Metode pengembangan sistem informasi ini menggunakan model waterfall. Hasil dari penelitian ini adalah sistem informasi *e-complaint* koneksi internet yang memudahkan pengelolaan keluhan pelanggan khususnya untuk melihat alur dan proses penanganan keluhannya secara langsung dari sistem informasi *e-complaint*, sistem informasi *e-complaint* juga meningkatkan kepuasan pelanggan sebanyak 80,55% terhadap layanan yang tersedia.

Kata Kunci : Sistem Informasi, *E-Complaint*, Model *Waterfall*

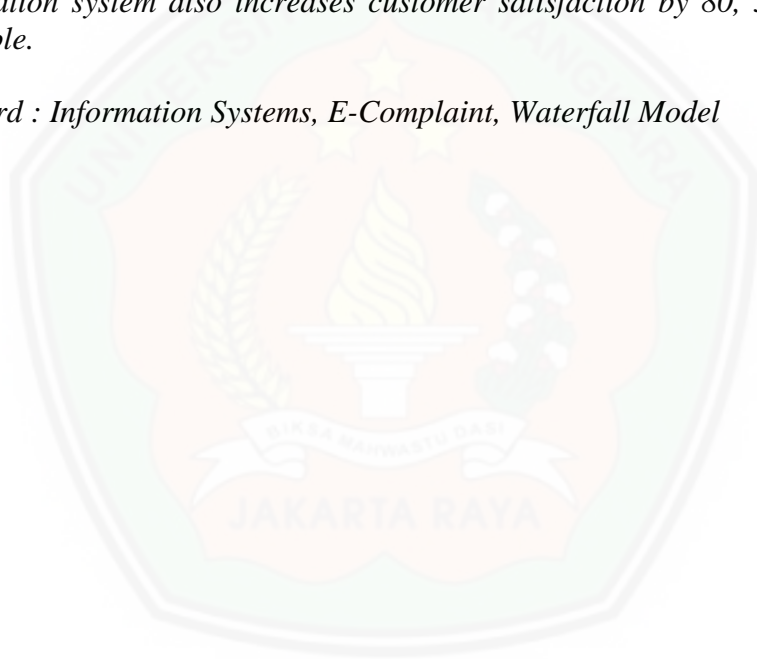


ABSTRACT

Dhani Abhiyoga Darmawan. 201610225269. E-Complaint Information System Internet Connection with Flutter Framework at PT Remala Abadi in Bekasi City.

This thesis discusses the creation of an e-complaint information system with the aim of making an information system that can be used on mobile phones and can display the process and results of reports from the handling of PT Remala Abadi customer complaints. The development of this information system uses the Flutter framework and the Code Igniter framework. This information system development method uses a waterfall model. The results of this study are the e-complaint information system internet connection that facilitates the management of customer complaints, especially to see the flow and process of handling complaints directly from the e-complaint information system, the e-complaint information system also increases customer satisfaction by 80, 55% of services available.

Keyword : Information Systems, E-Complaint, Waterfall Model



LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dhani Abhiyoga Darmawan

NPM : 201610225269

Program Studi : Teknik Informatika

Fakultas : Teknik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*), atas karya Ilmiah saya yang berjudul :

SISTEM INFORMASI *E-COMPLAINT* KONEKSI INTERNET DENGAN FRAMEWORK FLUTTER PADA PT REMALA ABADI DI KOTA BEKASI

Beserta prangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan ini hak bebas royalti non-ekklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolanya dalam bentuk basis data (database), mendistribusikan dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk dan tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bekasi, 6 Agustus 2020



Dhani Abhiyoga Darmawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar yang berjudul **“Sistem Informasi *e-Complaint* Koneksi Internet dengan *Framework* Flutter pada PT Remala Abadi di Kota Bekasi”**.

Skripsi merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi Teknik Informatika. Selain untuk menuntaskan program studi, Skripsi ternyata banyak memberikan manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun untuk pengalaman yang tidak dapat penulis temukan pada bangku perkuliahan.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis smendapat banyak bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada kedua orang tua penulis yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada penulis, selalu mendoakan penulis setiap harinya agar penulis diberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dan terima kasih juga kepada :

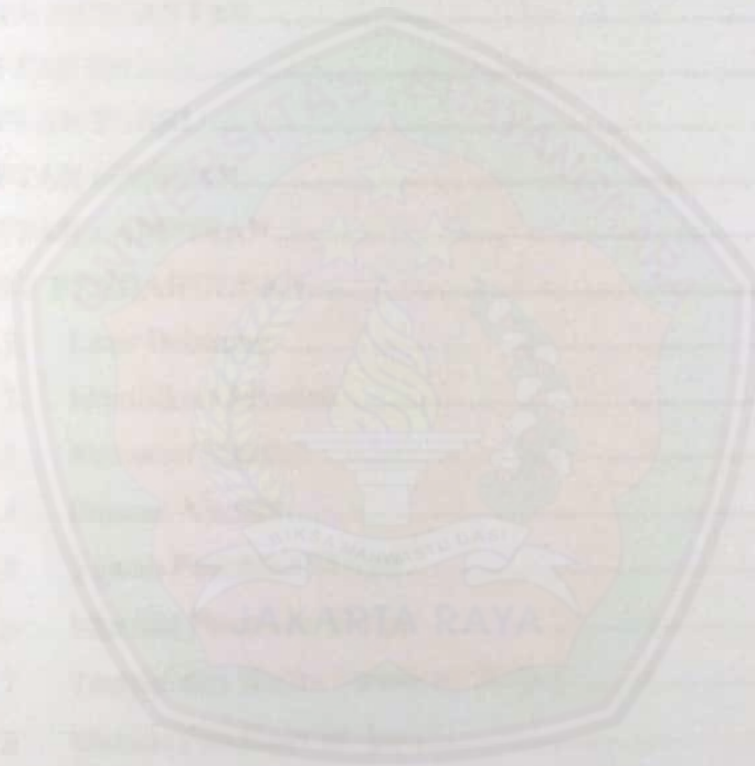
1. Bapak Dr. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Ismaniah, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Sugiyatno, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika pada Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Prima Dina Atika, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing Teknik Informatika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
5. Ibu Tyastuti Sri Lestari, S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing Teknik Informatika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
7. Seluruh staf divisi *customer service* dan NOC PT Remala Abadi
8. Kepada seluruh teman-teman, terima kasih atas tempat, pikiran, dukungan dan motivasinya selama ini sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini belum sempurna baik penulisan maupun isi karena keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca untuk penyempurnaan isi skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Bekasi, 6 Agustus 2020

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penulisan Skripsi.....	3
1.6 Manfaat Penulisan Skripsi.....	4
1.7 Tempat dan Waktu Penulisan Skripsi	4
1.8 Metode Penulisan Skripsi.....	4
1.9 Metode Pengembangan Sistem	5
1.10 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Sistem Informasi.....	12
2.2.1 Komponen-komponen Sistem Informasi	13
2.2.2 Peran Utama Sistem Informasi.....	16
2.2.3 Siklus Pengembangan Sistem Informasi	17
2.2.4 Klasifikasi Sistem Informasi	18

2.2.5	Kategori Utama Sistem Informasi.....	19
2.2.6	Manfaat Sistem Informasi	20
2.3	Model <i>Waterfall</i>	20
2.4	Aplikasi	22
2.5	Pengertian Pelayanan Prima	22
2.6	Komplain Pelanggan	23
2.7	Alat Bantu Perancangan	23
2.7.1	<i>Unified Modeling Language (UML)</i>	24
2.7.2	Sejarah UML.....	24
2.7.3	Diagram UML.....	25
2.8	Alat Bantu Implementasi.....	30
2.8.1	Android	30
2.8.2	<i>Framework CodeIniter (CI)</i>	31
2.8.3	<i>Framework Flutter</i>	31
2.8.4	Dart.....	31
2.8.5	MySQL.....	32
2.8.6	<i>Black-Box Testing</i>	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		33
3.1	Objek Penelitian	33
3.1.1	Sejarah PT Remala Abadi	33
3.1.2	Profil PT Remala Abadi	34
3.1.3	Visi dan Misi	34
3.1.4	Struktur Organisasi	34
3.2	Kerangka Penelitian	37
3.3	Analisis Sistem Berjalan	38
3.3.1	Tahap <i>Requirement Analysis and Definition.</i>	39
3.3.2	Tahap Analisis <i>Input, Output dan Proses</i>	44
3.4	Analisis Permasalahan.....	47
3.5	Analisis Usulan Sistem.....	48
3.6	Analisis Kebutuhan Sistem	49
3.6.1	Kebutuhan Perangkat Keras	49
3.6.2	Kebutuhan Perangkat Lunak	49

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI	50
4.1 Perancangan Sistem.....	50
4.1.1 Perancangan <i>Input</i>	50
4.1.2 Perancangan <i>Output</i>	57
4.1.3 Perancangan Proses	58
4.1.4 Perancangan <i>Database</i>	73
4.2 Implementasi	74
4.2.1 Tampilan <i>Web</i>	74
4.2.2 Tampilan Android	80
4.2.3 Tampilan <i>Output</i>	84
4.3 Pengujian Sistem	85
4.3.1 <i>Black-box Testing</i>	85
4.3.2 <i>User Acceptance Test (UAC)</i>	89
BAB V PENUTUP.....	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. <i>State of the arts</i> perancangan aplikasi <i>e-complaint</i> koneksi internet dengan <i>framework</i> Flutter pada PT Remala Abadi	10
Tabel 2.2. Simbol-simbol <i>Use Case Diagram</i>	25
Tabel 2.3. Simbol-simbol <i>Activity Diagram</i>	26
Tabel 2.4. Simbol-simbol <i>Class Diagram</i>	28
Tabel 2.5. Simbol-simbol <i>Sequence Diagram</i>	29
Tabel 3.1. Tabel Kerangka Pemikiran.....	37
Tabel 3.2. Hasil Wawancara	39
Tabel 3.3. Pernyataan Kuisisioner	41
Tabel 3.4. Bobot Kuesioner	41
Tabel 3.5. Hasil Kuesioner.....	42
Tabel 3.6. Tabel Presentase Nilai.....	43
Tabel 3.7. Susunan Jadwal Pelaksanaan	43
Tabel 4.1. Tabel Pengujian Web	86
Tabel 4.2. Tabel Pengujian Android	88
Tabel 4.3. Tabel Pernyataan <i>User Acceptance Test (UAC)</i>	90
Tabel 4.4. Bobot Kuesioner	90
Tabel 4.5. Hasil Kuesioner <i>User Acceptace Test (UAC)</i>	91
Tabel 4.6. Tabel Presentase Nilai.....	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Data Statistik Pengguna Internet di Indonesia tahun 2017	1
Gambar 2.1. Komponen Sistem Informasi.....	13
Gambar 2.2. Peran Utama Sistem Informasi.....	17
Gambar 2.3. Siklus Pengembangan Sistem Informasi	17
Gambar 2.4. Klasifikasi Sistem Informasi	18
Gambar 2.5. model <i>waterfall</i>	21
Gambar 2.6. Proses Eksekusi Aplikasi Dart	32
Gambar 2.7. <i>Black-box Testing</i>	32
Gambar 3.1. Struktur Organisasi <i>Customer Service</i>	35
Gambar 3.2. Tampilan <i>Form Input</i> Keluhan Sistem yang Berjalan	45
Gambar 3.3. Tampilan <i>Output</i> Keluhan Sistem yang Berjalan.....	46
Gambar 4.4. <i>Activity Diagram</i> Sistem Berjalan.....	47
Gambar 4.5. <i>Activity Diagram</i> Sistem yang Diusulkan	48
Gambar 4.1. Rancangan Halaman <i>Login</i>	50
Gambar 4.2. Rancangan Halaman <i>Dashboard</i>	51
Gambar 4.3. Rancangan Halaman <i>User Management</i>	51
Gambar 4.4. Rancangan Halaman Paket Internet	52
Gambar 4.5. Rancangan Halaman Data Pelanggan	52
Gambar 4.6. Rancangan Halaman Komplain.....	53
Gambar 4.7. Rancangan Halaman <i>Edit</i> Profil.....	53
Gambar 4.8. Rancangan Halaman Utama Android.....	54
Gambar 4.9. Rancangan Halaman <i>Home</i> Android.....	54
Gambar 4.10. Rancangan Halaman Buat Komplain Android.....	55
Gambar 4.11. Rancangan Halaman Riwayat Komplain Android	55
Gambar 4.12. Rancangan Halaman Akun Android	56
Gambar 4.13. Rancangan Halaman Tentang Kami Android	56
Gambar 4.14. Rancangan <i>Output</i> Notifikasi Email	57
Gambar 4.15. Rancangan <i>Output</i> Monitoring Keluhan Pelanggan.....	57
Gambar 4.16. <i>Use Case Diagram</i> Sistem Informasi <i>E-Complaint</i>	58

Gambar 4.17. <i>Activity Diagram Login</i>	59
Gambar 4.18. <i>Activity Diagram Tambah User</i>	60
Gambar 4.19. <i>Activity Diagram Hapus User</i>	60
Gambar 4.20. <i>Activity Diagram Tambah Paket</i>	61
Gambar 4.21. <i>Activity Diagram Ubah Data Paket</i>	62
Gambar 4.22. <i>Activity Diagram Data Pelanggan</i>	62
Gambar 4.23. <i>Activity Diagram Ubah Data Pelanggan</i>	63
Gambar 4.24. <i>Activity Diagram Tambah Data Komplain</i>	64
Gambar 4.25. <i>Activity Diagram Mengelola Data Komplain</i>	64
Gambar 4.26. <i>Activity Diagram Hapus Data Komplain</i>	65
Gambar 4.27. <i>Activity Diagram Mengelola Profil</i>	66
Gambar 4.28. <i>Activity Diagram Log Out</i>	66
Gambar 4.29. <i>Sequence Diagram Login</i>	67
Gambar 4.30. <i>Sequence Diagram Tambah User</i>	67
Gambar 4.31. <i>Sequence Diagram Hapus User</i>	68
Gambar 4.32. <i>Sequence Diagram Tambah Paket</i>	68
Gambar 4.33. <i>Sequence Diagram Ubah Data Paket</i>	69
Gambar 4.34. <i>Sequence Diagram Tambah Pelanggan</i>	69
Gambar 4.35. <i>Sequence Diagram Ubah Data Pelanggan</i>	70
Gambar 4.36. <i>Sequence Diagram Tambah Komplain</i>	70
Gambar 4.37. <i>Sequence Diagram Kelola Data Komplain</i>	71
Gambar 4.38. <i>Sequence Diagram Hapus Komplain</i>	71
Gambar 4.39. <i>Sequence Diagram Kelola Profil</i>	72
Gambar 4.40. <i>Sequence Diagram Log Out</i>	72
Gambar 4.41. <i>Class Diagram Sistem Informasi e-Complaint</i>	73
Gambar 4.42. Rancangan <i>Database Sistem Informasi e-Complaint</i>	73
Gambar 4.43. Tampilan Halaman <i>Login Web</i>	74
Gambar 4.44. Tampilan Halaman <i>Dashboard</i>	74
Gambar 4.45. Tampilan Halaman <i>User Management</i>	75
Gambar 4.46. Tampilan Halaman <i>Menu Tambah User</i>	75
Gambar 4.47. Tampilan Halaman <i>Menu Paket Internet</i>	76
Gambar 4.48. Tampilan Halaman <i>Menu Tambah Paket</i>	76

Gambar 4.49. Tampilan Halaman Menu <i>Edit</i> Paket	77
Gambar 4.50. Tampilan Halaman Menu Pelanggan	77
Gambar 4.51. Tampilan Halaman Menu Tambah Pelanggan	78
Gambar 4.52. Tampilan Halaman Menu <i>Edit</i> Data Pelanggan	78
Gambar 4.53. Tampilan Halaman Menu Buat Komplain	79
Gambar 4.54. Tampilan Halaman Menu Data Komplain	79
Gambar 4.55. Tampilan Halaman Menu Kelola Komplain	80
Gambar 4.56. Tampilan <i>Splash Screen</i>	80
Gambar 4.57. Tampilan <i>Login</i> Android	81
Gambar 4.58. Tampilan Menu Utama.....	81
Gambar 4.59. Tampilan Menu <i>Home</i>	82
Gambar 4.60. Tampilan Menu Buat Komplain.....	82
Gambar 4.61. Tampilan Menu Riwayat Komplain	83
Gambar 4.62. Tampilan Menu Akun	83
Gambar 4.63. Tampilan Menu Tentang Kami	84
Gambar 4.64. Tampilan <i>Output</i> Notifikasi Email.....	84
Gambar 4.65. Tampilan <i>Output</i> Menu Data Komplain.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Riset
2. Surat Balasan PT Remala Abadi

