

ABSTRAKSI

Sistem Informasi Penanganan Komplain ini dibuat untuk mendukung Divisi *Human Resources Development* (HRD) di PT. Konimex Solo agar bisa menangani komplain yang ada dengan akurat dan secepat mungkin.

Sistem ini dibuat untuk lingkungan *multi user* agar mendukung *sharing data*. Fasilitas dalam sistem ini adalah bisa menambah kategori, mengupdate kategori dan analisa komplain, menambah analisa komplain, melihat laporan analisa komplain menurut periode serta kategori, melakukan *searching* data-data kategori berdasarkan *keyword*, bantuan untuk mengisi analisa komplain, serta melakukan *backup* dan *restore database*.

Untuk mengatasi masalah *multi user*, sistem ini menggunakan teknik *timestamp* dan teknologi manajemen transaksi dengan level isolasi *serializable* yang sudah berhasil diuji di Laboratorium Teknik Informatika Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Sistem ini dijalankan pada Sistem Operasi Linux dengan menggunakan PHP sebagai bahasa pemrograman, Apache sebagai *Web Server*, dan MySql sebagai *database*.

ABSTRACT

Handling Of Complaints Information System is developed to support Human Resouces Development at PT. Konimex Solo that can handle the complaint accurately and quickly.

The system is made for muti user area to support sharing data. Facilities in this system is can add category, updates category and complaint analysis, adds complaint analysis, sees complaint analysis report according to period and category, does searching category data based on keyword , help to fill complain analysis, and does backing up and restore database.

To overcome the problem of multi user, this application use timestamp technique and the technology of transaction support by isolation level serializable which have been successfully tested in Informatics Engineering Laboratories Sanata Dharma Univercity Yogyakarta. This system implemented at Operating System Linux by using PHP as programming language, Apache as Web Server, and MySql as database.