

ABSTRAK

Setiap perusahaan akan berusaha memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan untuk menciptakan hubungan yang baik, sehingga perusahaan dapat menarik perhatian dan kesetiaan pelanggan terhadap produk yang ditawarkan. Keinginan pelanggan menjadi suatu hal yang harus diperhatikan perusahaan yang dapat digunakan sebagai basis dalam pemberian layanan produk yang memuaskan sehingga dapat meminimasi gap antara layanan yang diberikan perusahaan dan keinginan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Tujuan dari perancangan sistem informasi ini yaitu untuk melakukan evaluasi terhadap sistem informasi existing dalam proses penanganan keluhan pelanggan dan melakukan perancangan sistem informasi penanganan keluhan pelanggan.

Perancangan sistem informasi ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari perusahaan dan melakukan analisis terhadap proses existing serta analisis proses penanganan keluhan, pengguna sistem dan melakukan perancangan secara umum dan secara terperinci.

Sistem informasi ini dapat digunakan sebagai informasi untuk sistem informasi penanganan keluhan pelanggan serta konfirmasi informasi tersebut kepada pelanggan. Sistem informasi ini juga dapat digunakan untuk membantu pemberian layanan dan dapat menampilkan informasi yang dibutuhkan oleh setiap bagian dan akan dihasilkan laporan selama satu bulan.

STTTTELKOM