

ABSTRAKSI

PT. Excelcomindo sebagai salah satu operator telekomunikasi di Indonesia senantiasa berusaha memberikan layanan yang terbaik bagi para pelanggannya. PT. Excelcomindo memiliki berbagai macam layanan yang disesuaikan dengan karakteristik pelanggannya, layanan yang disediakan antara lain Xplor bagi pelanggan yang menginginkan layanan pascabayar, Jempol dan Bebas bagi pelanggan yang menginginkan layanan Prabayar, serta Postpaid bagi pelanggan yang menginginkan layanan telekomunikasi internasional. Kepuasan pelanggan merupakan hal perlu diperhatikan secara serius oleh perusahaan, karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas seorang pelanggan terhadap sebuah perusahaan. Pada keadaan eksisting, PT. Excelcomindo belum memiliki suatu cara untuk mendapatkan nilai kepuasan pelanggan terhadap layanannya. Tidak tergambarinya nilai kepuasan pelanggan dapat menyebabkan kesalahan dalam merancang strategi-strategi kebijakan lebih lanjut oleh pihak manajemen. Oleh karena itu, sebagai solusi, maka pada tugas akhir ini akan dirancang suatu sistem informasi yang dapat menghasilkan keluaran berupa nilai kepuasan pelanggan. Salah satu metode untuk mengukur kualitas jasa adalah ServQual. Tujuan dari penggunaan dimensi ServQual dalam pengukuran kesenjangan adalah untuk melakukan program perbaikan dalam pengendalian jasa layanan yang digunakan sebagai alternatif usulan dalam perbaikan kualitas jasa yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Skala ServQual memiliki lima dimensi kualitas jasa, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Sebelum melakukan perancangan sistem informasi diperlukan gambaran menyeluruh dan kekurangan dari proses bisnis eksisting dengan didukung pengumpulan data-data yang ada. Pada pengembangan perangkat lunak, aplikasi menggunakan bahasa pemrograman PHP (*Personal Home Page*) yang didukung database MySQL.

Berdasarkan hasil penelitian, sistem informasi kepuasan pelanggan terhadap layanan PT. Excelcomindo merupakan aplikasi interaktif antara pelanggan dengan perusahaan yang bertujuan untuk membangun loyalitas pelanggan. Sistem informasi ini juga dapat berfungsi sebagai penghitung nilai kepuasan pelanggan terhadap dimensi-dimensi yang penting bagi perusahaan antara lain Kualitas Penggunaan Jasa Telekomunikasi, Penyediaan Jasa Informasi, Kualitas Pelayanan, Prabayar dan Pascabayar. Selain itu, sistem informasi ini juga dapat berfungsi sebagai alat bantu bagi pihak manajemen untuk menentukan nilai kepuasan pelanggan berdasarkan segmentasi pelanggan, serta membantu pihak manajemen untuk menentukan kebijakan-kebijakan perusahaan sesuai dengan nilai harapan dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Sistem Informasi, Kepuasan Pelanggan, ServQual