

## ABSTRAKSI

Unit Kerja Helpdesk (sekarang ARKOM III RO Bandung) merupakan sebuah Unit Kerja dalam Divisi Telkom Flexi yang memiliki beberapa fungsi utama mencakup fungsi tracking, single point of contact dan case analyzer. Dalam organisasi penanganan komplain, Unit Kerja Helpdesk (ARKOM III RO Bandung) berada di level I setelah user yang diikuti expert di level II dan manager di level teratas atau level III. Organisasi disini dimaksudkan sebagai alur kerja penanganan komplain (*Complaint Handling Work Flow*). Beberapa ruang lingkup pengaduan di Unit Kerja ARKOM III RO Bandung yaitu pengaduan teknis, pengaduan aplikasi pendukung (CCF dan MaKXi), pengaduan billing-support UBPM dan pengaduan terkait lainnya. Aplikasi manajemen penanganan komplain yang sekarang digunakan adalah aplikasi sistem CCF. Namun tidak semua jenis komplain dapat terekap dengan baik pada aplikasi tersebut dikarenakan aplikasi tersebut hanya meng-*cover* komplain yang berasal dari 147 saja. Pada kenyataannya banyak komplain melalui banyak media yaitu *chatting* (G-Talk), *faximile*, *visiting*, telepon, SMS (short message service), mailing dan lain-lain.

Dalam tugas akhir ini dirancang sebuah sistem informasi penanganan komplain yang berfungsi untuk *me-record* semua komplain yang masuk (komplain diluar sistem CCF). Tahap pertama adalah identifikasi dan pendahuluan. Tahap kedua adalah perancangan meliputi analisis sistem, identifikasi kebutuhan sistem, perancangan sistem, *coding*, dan verifikasi. Tahap ketiga adalah implementasi sistem dan analisis hasil pengujian implementasi sistem. Tahap terakhir adalah kesimpulan dan saran.

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa sistem informasi yang dirancang dapat memenuhi kebutuhan di lapangan. Beberapa permasalahan yang dihadapi di lapangan adalah tidak adanya sebuah aplikasi yang digunakan untuk “pencatatan” komplain masuk, proses pencarian data komplain, absensi, *range* waktu penanganan komplain. Oleh karena itu, dengan dibuatnya aplikasi sistem informasi manajemen komplain diharapkan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang disebut diatas.

Kata Kunci : Penanganan Komplain, Sistem Informasi