

## ABSTRAK

*Website* Telkomsel belum memiliki fitur untuk pendaftaran layanan *customer service* secara *online* dan visualisasi lokasi fasilitas *customer service*. Oleh karena itu, perlu dibuat suatu sistem yang dapat memberikan layanan pendaftaran *customer service* secara *online* dan memvisualisasikan lokasi fasilitas *customer service*. Layanan pendaftaran *online* bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu yang dialami oleh pelanggan dibandingkan dengan melakukan pendaftaran secara langsung di lokasi *customer service*. Bukti pendaftaran *online* akan dikirimkan ke *handphone* pelanggan melalui SMS sehingga dapat mengurangi penggunaan kertas.

Prosedur pengiriman SMS pada sistem informasi ini adalah ketika pelanggan telah membuka *form* pendaftaran *online* dan mengisi identitas, maka akan muncul konfirmasi bahwa pelanggan telah terdaftar di salah satu lokasi layanan *customer service*. Setelah itu, akan muncul SMS sebagai bukti pendaftaran di *handphone* pelanggan. Isi pesan dari SMS bukti pendaftaran adalah pelanggan yang bersangkutan telah mendaftar di salah satu lokasi layanan dengan nomor tiket sesuai urutan mendaftar pada tanggal dan jam kedatangan sesuai pemilihan pelanggan.

Disisi lain, visualisasi dan pemetaan lokasi *customer service* adalah untuk memudahkan pelanggan melakukan pencarian lokasi *customer service*. Fitur ini memberikan visualisasi jalur-jalur terdekat yang harus ditempuh oleh pelanggan untuk mencapai lokasi fasilitas *customer service*. Dalam penggunaan peta dan menentukan jalur terdekat menggunakan *Google Maps*. Layanan *Google Maps* mampu menghasilkan aplikasi pemetaan geografis yang menampilkan visualisasi data sesuai dengan kebutuhan pengguna dan visualisasi jalur terdekat dari titik awal ke titik tujuan.

Pengembangan sistem informasi pendaftaran dan visualisasi lokasi fasilitas *customer service* berbasis *web* di Telkomsel ini dapat meningkatkan efisiensi yaitu menghemat waktu dalam pencarian lokasi fasilitas *customer service* dan pendaftaran layanan *customer service* secara.

Kata kunci : *Customer service*, pendaftaran *online*, dan visualisasi