

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini kesadaran masyarakat terhadap pelayanan telah berubah seiring dengan perkembangan zaman, bahwa untuk mendapatkan pelayanan terbaik adalah hak masyarakat dan sebaliknya bagi perusahaan yang berkewajiban memberikan yang terbaik untuk para konsumen.

Akibat Permasalahan tersebut, maka penulis membuat sistem dengan judul "PERANCANGAN SISTEM *COSTUMER SERVICE* BERBASIS WEB PADA PERUSAHAAN RUMAH KITA".

Setiap konsumen dapat *complain* atau protes akan ke tidak puasanya, dan karena sistem ini berbasis pada WEB masyarakat dapat mengaksesnya dimana saja. Karena pelayanan adalah segalanya untuk kepuasan para konsumen.

Dalam web ini terdapat halaman portofolio yang dimaksudkan *user/konsumen* dapat melihat hasil kerja perusahaan rumah kita tersebut, dan juga halaman order yang bisa digunakan untuk pemesanan, karena perusahaan bentuk perusahaan ini adalah perusahaan jasa maka saat melakukan transaksi mereka harus bertemu satu sama lainnya, ada pula halaman *costumer service* yang dimaksudkan *user/konsumen* bisa mengutarakan keluhannya kepada perusahaan/produsen.

1.2 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan proyek akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Merancang sistem *costumer service* berbasis web pada perusahaan rumah kita untuk meningkatkan pelayanan produsen terhadap konsumen.