

HABIB DITA PRATAMA, 17.240.0038

SISTEM INFORMASI KELUHAN PELANGGAN BERBASIS WEB DI IDPLAY PEKALONGAN, Di bawah bimbingan Bapak Arochman, M.Kom, dan Bapak Ari Putra Wibowo, M.Kom.

Terdiri dari 88 + XIV halaman/ 55 gambar/ 14 tabel/ 8 daftar pustaka (2004-2014)

ABSTRAK

Internet adalah kumpulan jaringan dengan skala global. Pada awalnya, internet hanya dipakai dalam ranah militer saja, namun saat ini internet telah digunakan oleh masyarakat umum. Semua kalangan pun telah dengan mudah mengoperasikannya, dan saat ini internet sudah menjadi kebutuhan sehari-hari masyarakat karena internet telah menjadi penunjang dalam melakukan banyak kegiatan masyarakat, mulai dari kehidupan sosial hingga pembayaran kini bisa melalui internet. PT Trans Indonesia Superkoridor merupakan perusahaan swasta nasional penyelenggara jaringan telekomunikasi netral di Indonesia dengan tagline *Neutral Network Provider*, dengan semakin banyaknya penggunaan internet dimasyarakat juga akan berdampak pada layanan internet yang digunakan, mulai dari keluhan perihal koneksi yang lambat hingga koneksi yang terputus. Tentu saja hal itu akan dikeluhkan oleh masyarakat yang telah berlangganan dengan penyedia layanan internet yang digunakan, maka dengan dibuatnya sistem informasi ini diharapkan pelanggan Idplay pekalongan yang memiliki keluhan dapat direspon dengan cepat oleh tim yang bertugas sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dan juga keluhan pelanggan dapat cepat teratasi. Metode pengembangan sistem yang dipakai dalam pembuatan aplikasi adalah metode waterfall yang memiliki 5 tahap yang dijabarkan menurut pressman 2015 yaitu Communication, Planning, Modelling, Construction dan Deployment. Pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Metode pengujian system yang digunakan untuk menguji aplikasi ini adalah metode pengujian white box, black box, dan untuk pengujian pengguna menggunakan menggunakan metode User Acceptance Test (UAT). Dari serangkaian metode pengembangan dan pengujian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa Sistem Informasi Keluhan Pelanggan Berbasis Web di IdPlay Pekalongan dapat mempermudah pelanggan dalam menyampaikan keluhan. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat mengembangkan informasi terkait keluhan lebih detail.

Kata Kunci : Sistem Informasi Keluhan Pelanggan, Sistem Informasi, Keluhan Pelanggan, IdPlay, Waterfall

HABIB DITA PRATAMA, 17.240.0038

SISTEM INFORMASI KELUHAN PELANGGAN BERBASIS WEB DI IDPLAY PEKALONGAN, *Under the guidance of Mr. Arochman, M. Kom, and Mr. Ari Putra Wibowo, M. Kom.*

Consists of 88 + XIV pages/ 55 images/ 14 tables/ 8 bibliography (2004-2014).

ABSTRACT

The Internet is a collection of networks on a global scale. Initially, the internet was only used in the military realm, but now the internet is used by the general public. All groups can easily operate it, and now the internet has become a daily need for people because the internet has become a support in carrying out many community activities, from social life to payments which can now be made via the internet. PT Trans Indonesia Superkoridor is a national private company that provides neutral telecommunications networks in Indonesia with the tagline Neutral Network Provider. The increasing use of the internet in society will also have an impact on the internet services used, starting from complaints about slow connections to dropped connections. Of course, this will be complained about by people who have subscribed to the internet service provider used, so by creating this information system it is hoped that Idplay Pekalongan customers who have complaints can be responded to quickly by the team on duty so that they can provide good service to customers and also complaints. customers can be resolved quickly. The system development method used in making applications is the waterfall method which has 5 stages described according to Pressman 2015, namely Communication, Planning, Modeling, Construction and Deployment. Data collection through observation and interviews. The system testing method used to test this application is the white box, black box testing method, and for user testing using the User Acceptance Test (UAT) method. From a series of development and testing methods that have been carried out, the results show that the Web-Based Customer Complaint Information System at IdPlay Pekalongan can make it easier for customers to submit complaints. It is hoped that further research can develop information related to complaints in more detail.

Key Word : *Customer Complaint Information System, Information System, Customer Complaints, IdPlay, Waterfall*