

RINGKASAN

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KELUHAN PELANGGAN BERBASIS WEBSITE PADA CV. ALAM RAYA SEBAR BAROKAH, Bagus Setiawan, NIM E31192123, Tahun 2022, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Taufik Rizaldi, S.ST., M.T. (Dosen Pembimbing).

CV Alam Raya adalah perusahaan yang menawarkan jasa pembuatan software berbasis web atau mobile. Proses bisnis CV Alam Raya belum terkomputerisasi dan masih dilakukan dengan pencatatan secara manual. Sebagai perusahaan berkembang dengan jumlah pelanggan yang semakin bertambah, CV Alam Raya ingin memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan termasuk dalam penanganan masalah keluhan.

Sistem informasi manajemen keluhan pelanggan merupakan sistem informasi yang bertujuan untuk menerima keluhan pelanggan secara online dan terstruktur. Sistem ini dapat memilah-milah keluhan pelanggan berdasarkan *service* yang mereka pilih. Sistem lalu meneliti keluhan pelanggan lalu memberi solusi yang tepat dalam menyelesaikan keluhan tersebut. Dan yang terakhir sistem akan memberikan *feedback* kepada pelanggan.

Sistem informasi ini ditujukan platform web dengan menggunakan framework PHP Codeigniter. Untuk gambaran kasarnya, sistem ini akan memiliki fitur login dan register untuk pelanggan. Pelanggan dapat mengisikan keluhannya ke dalam formulir yang telah disediakan di dalam sistem. Keluhan tersebut akan diproses dan dianalisis oleh sistem. Kemudian pelanggan dapat menunggu untuk mendapatkan *feedback* dari sistem. Pelanggan juga dapat memberikan respon berupa *rating* terhadap *feedback* yang diberikan oleh sistem