

RINGKASAN

Aplikasi *Customer Service* Jember Vision Berbasis Android, Dimas Wandu Pratama Putra, E32170645, Tahun 2020, 63hlm, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Bekti Maryuni S., S.Pd.T, M.Kom (Pembimbing).

Customer Service merupakan suatu kegiatan yang dilakukan suatu perusahaan untuk memberi kepuasan pada pelanggan atas jasa atau usaha yang di jalani oleh suatu perusahaan tersebut. Pada umumnya *Customer Service* ini memberikan layanan kepada pelanggan, pelayanan tentang keluhan yang dialami oleh pelanggan, pelayanan informasi yang dimiliki oleh perusahaan tersebut dan lain-lain. Pada layanan *Customer Service* ini harus tepat sarana penyalurannya supaya perusahaan tersebut dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh pelanggan tentang jasa atau usaha yang dimiliki oleh perusahaan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk membuat aplikasi untuk pelanggan Tv kabel pada PT. Jember Vision. Maksud dari aplikasi ini adalah untuk memberikan layanan yang baik kepada pelanggan PT. Jember Vision dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan, saran dan kritik yang terjadi pada perusahaan Jember Vision. Pelanggan ini juga dapat mendaftar untuk berlangganan Tv kabel yang ada pada Jember Vision. Aplikasi untuk pelanggan ini dikhususkan untuk pelanggan Jember Vision, untuk Admin aplikasinya berbeda. Aplikasi untuk admin hanya berupa tampilan data secara realtime yang sudah dimasukkan oleh pelanggan Jember Vision pada aplikasi khusus pelanggan.

Hasil pengujian menunjukkan aplikasi yang telah dibuat berhasil memasukkan data dan membacanya, data yang sudah dimasukkan oleh pelanggan tersebut berhasil masuk pada *firebase realtime database* kemudian data itu dikirim pada aplikasi untuk admin dimana data yang muncul pada aplikasi admin dapat muncul secara realtime.