

RINGKASAN

Perkembangan dunia usaha telah diwarnai dengan persaingan yang sangat ketat. Hal ini merupakan akibat dari adanya arus globalisasi yang semakin terbuka lebar bagi setiap pelaku bisnis. Keluhan pelanggan bisa datang dalam berbagai bentuk, termasuk keluhan verbal langsung kepada staf, surat atau email resmi, atau bahkan melalui platform media sosial. Komplain pelanggan adalah ungkapan ketidakpuasan pelanggan terhadap produk, layanan, atau proses yang disediakan oleh suatu perusahaan yang bisa bersifat tertulis ataupun lisan. Ketika keluhan pelanggan ditangani dengan baik, hal itu dapat mengubah situasi menjadi pengalaman positif yang meningkatkan loyalitas pelanggan.

Dalam bisnis, penanganan keluhan pelanggan sangat penting karena dapat memengaruhi reputasi perusahaan dan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Salah satu alternatif yang dapat digunakan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh PT. Benih Citra Asia adalah dengan merancang aplikasi sistem informasi untuk memudahkan para staff pelayanan terhadap pelanggan dan administrasi di PT. Benih Citra Asia dalam mengelola data pelayanan dan keluhan pelanggan, serta membantu kemudahan akses oleh staff yang sesuai dengan kebutuhan. Dengan sistem informasi ini juga dapat memberikan keakuratan data yang disimpan dan tidak terjadi kesalahan dalam pengolahan data pelayanan dan keluhan pelanggan di PT. Benih Citra Asia.

Kegiatan Praktek Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (PPPM) selama 3 bulan dapat membawa dampak positif pada PT. Benih Citra Asia. Pada pelaksanaan PPPM penerapan proses input keluhan pelanggan menggunakan aplikasi terbukti lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan proses manual yg sebelumnya di terapkan pada Perusahaan. Proses penanganan komplain dapat menjadi lebih cepat, sehingga proses penanganan komplain juga dapat menjadi lebih cepat, dan lebih efektif karena pihak – pihak yang bertanggung jawab untuk menangani komplain tersebut dapat mengakses informasi yang dibutuhkan secara bersamaan.