

RINGKASAN

Aulia Uways Al Qorni, Program Studi Manajemen Informatika, Jurusan Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, 10 Juli 2014. “Pembuatan Aplikasi Pelayanan E-Care Telkom Jember”. Ika Widiastuti, S.ST, MT (Pembimbing).

Telkom Jember merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi yang menawarkan jasa kepada masyarakat. Hasil upaya yang dilakukan memang sudah tidak perlu diragukan lagi. Pasalnya, pelanggan Telkom Jember sudah lebih dari kata banyak. Namun, perlu dikatehui juga, bahwa pelanggan sangat berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan. Tentu diperluan pendekatan terhadap konsumen agar tetap bisa memajukan perusahaan. Selain itu juga tentunya agar pelanggan betah dengan jasa yang dimiliki perusahaan. Kurangnya pelayanan terhadap masyarakat terutama konsumen dari Telkom sendiri agan sangat berpengaruh besar terhadap pendapatn perusahaan. Dari itu semua, dibuatlah sebuah Aplikasi Pelayanan Masyarakat E-Care Telkom Jember yang bertujuan untuk mengetahui seberapa kita peduli atau bagaimana kualitas layanan kita terhadap konsumen.

Aplikasi yang dilakukan berdasarkan data pelanggan yang ada di Telkom Jember. Selain itu juga data dari bagian yang bertugas untuk melakukan *visiting* atau pun *phone caring*. Petugas melakukan caring terhadap pelanggan dengan 2 metoe yaitu dengan mengunjungi pelanggan atau *visiting* dan menelfon pelanggan atau *phone*. Dari itu semua, pejabat tinggi yang ada di Telkom Jember akan tahu seberapa kita peduli terhadap pelanggan atau konsumen. Aplikasi ini dibuat dengan bahasa pemrograman PHP dengan database MySQL. Desain sistem yang dilakukan dengan menggunakan *Flowchart* dan DFD (*Data Flow Diagram*).