

ABSTRAK

SARIROTUL ILAHIYAH ; Sistem Informasi *Claim Monitoring* Pada Alur *Outgoing Claim* di PT. E-T-A Indonesia Yang Dibimbing oleh I Putu Dody Lesmana, ST, MT.

E-T-A memiliki kepanjangan *Elektrotechnische Apparate* yang berarti keamanan peralatan listrik. PT. E-T-A merupakan perusahaan manufaktur yang memproduksi *circuit breaker* yang didirikan pada tahun 1948 oleh Jakob Ellenberger dan Harald A. Poensgen dengan kantor pusat perusahaan di Altdorf , Jerman. Sebagai perusahaan manufaktur, PT. E-T-A Indonesia mempunyai departemen yang bertugas untuk bertindak atau melakukan kegiatan dalam rangka menghasilkan *output* yang berkualitas yaitu departemen *Quality managemen*. Pada departemen *Quality Management* di PT. E-T-A Indonesia terdapat sub departemen *complain handling* yang menjalankan fungsi *complaint management*, yaitu sebuah sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan pelanggan dan memperoleh umpan balik tentang tingkat kepuasan pelanggan (Wahjono 2010:182). Seluruh proses *claim* yang ditangani pada departemen *complain handling* cukup terorganisir sehingga banyak membantu departemen dalam proses bekerja. Namun tetap ada kelemahan dalam prosedur yang ada pada sistem yang ada. Yakni kurangnya perluasan sarana kerja berbasis teknologi yang mudah namun efektif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan secara internal maupun eksternal.

Kata Kunci : Sistem Informasi, *Complain Management*, *Complain Handling*.