

ABSTRAKSI

Aditya Widiatmoko (12164862), Perancangan Program Complaint Online Untuk Departemen EDP Pada PT. Indomarco Prismatama Cabang Bekasi.

Penyediaan layanan yang cepat, tepat dan mudah merupakan prioritas bagi penyedia jasa maupun pengusaha yang harus bersaing merebut kosumen. Untuk memenuhi hal tersebut diperlukan suatu sistem dengan cara kerja yang cepat dan tepat khususnya dalam penanganan komplain. Penanganan komplain yang masih menggunakan media telepon sudah pasti memiliki kekurangan, contohnya jaringan sibuk karena sedang menerima komplain lain sehingga penyampaian komplain akan lambat dan penanganannya akan lebih lama. Begitu juga dengan lokasi yang menjadi tempat riset penulis yang masih menggunakan media telepon sebagai media terima komplain. Dari masalah itu, program ini menjadi jawaban untuk meningkatkan pelayanan komplain karena program ini dapat menerima komplain dari banyak pemakai dalam waktu yang bersamaan tanpa harus bergantian seperti halnya media telepon serta memberikan kemudahan dalam mendokumentasi komplain untuk dapat dibuat menjadi laporan data yang dibutuhkan. Metode yang diajukan dalam perancangan program ini, yaitu perancangan sistem informasi berorientasi objek dengan metode *waterfall* dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP (*Hypertext Preprocessor*) dan *Framework* Codeigniter.

Kata kunci: Complaint Online, Program Penanganan Komplain.

ABSTRACT

Aditya Widiatmoko (12164862), Design Complaint Online Program for The EDP Department at PT. Indomarco Prismatama Bekasi Branch.

Providing services that are fast, precise and easy is a priority for service providers or entrepreneurs who have to compete to win customers. To fulfill this, a system is needed with a fast and precise way of working specifically in handling complaints. Handling complaints that still use telephone media is certainly lacking, for example the network is busy because it has received other complaints so that the submission of complaints will be faster and the handling will be longer. Like with the location which is the place of research for writers who still use telephone media as media, accept complaints. From this problem, this program is the answer to improve complaint services because this program can receive complaints from many users at the same time without having to change as well as telephone media and provide convenience in documenting complaints to be able to produce the data needed. The method proposed in the design of this program, namely the design of object-oriented information systems with the waterfall method using the programming language PHP (Hypertext Preprocessor) and Codeigniter Framework.

Keywords: Complaint Online, Complaint Handling Program.