

ABSTRAK

Penanganan keluhan pelanggan pada Biro Humas Universitas Mercu Buana adalah salah satu bagian yang sangat penting bagi setiap universitas yang gunanya menangani keluhan dan dijadikan bahan evaluasi untuk setiap universitas supaya menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya. Sistem pendataan keluhan di Biro Humas Universitas Mercu Buana masih belum efektif dan standarisasi. Hal ini menyebabkan banyak keluhan yang terabaikan karna banyak keluhan yang disampaikan langsung bukan secara tertulis. Sehingga sulit untuk menangani keluhan tersebut karena tidak adanya dokumentasi keluhan dalam bentuk tertulis.

Perancangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan pada Universitas Mercu Buana ini dibuat supaya lebih memudahkan bagi admin Biro Humas dalam melakukan pencatatan (input) data keluhan, pengumpulan data keluhan, pengelolaan data, dan pembuatan laporan data keluhan pelanggan.

Sistem ini dibuat secara terkomputerisasi sehingga lebih cepat dalam melakukan penginputan data keluhan dan data akan tersimpan kedalam database tersebut. Sistem berbasis web yang menggunakan bahasa pemograman PHP & MySQL sebagai basis datanya. Sedangkan dalam melakukan perancangan sistemnya menggunakan metode Waterfall.

Kata kunci: Keluhan, Pelanggan, PHP MySQL

ABSTRACT

Handling customer complaints on the Public Relations Mercu Buana University is one very important part of every university worth addressing complaints and evaluation of materials used for each university in order to become even better than before. Data collection system in the Public Relations complaint University Mercu Buana yet effective and standardization. This led to many complaints were ignored because many complaints directly and not in writing. So it is difficult to deal with the complaint in the absence of documentation in the form of a written complaint.

Design of Information Systems at the University of Customer Complaints Handling Mercu Buana is built to make it easier for admins to keep records of the of Public Relations (input) data grievances, complaints data collection, data management, and report generation customer complaint data.

This system is computerized so much faster in making complaints input data and the data will be stored into the database. Web-based system that uses PHP programming language and MySQL as database. Meanwhile, in doing the design of the system using the Waterfall.

Keywords: Complaints, Customer, PHP MySQL