

ABSTRACT

Complaint management system in PT. Toyota Astra Motor (TAM) is not standard, effective and accurate, so it's not support services for employee.

Perancangan Sistem e-Complaint Handling di PT. TAM is a complaint data maintain, such as input, collect, process, analysis, display and publication data. This system based on web technology and use ASP.net and SQL Server 2000.

This system also help company to management complaint and help HRD to review procedure and service to employee and increase Customer Index Services.

Keywords : Complaint, Complaint Handling, ASP.Net, SQL Server 2000.

ABSTRAK

Sistem pendataan dan tindak lanjut keluhan di PT. Toyota Astra Motor (TAM) selama ini masih belum standar. Hal ini dirasa tidak efektif dan tidak akurat, sehingga kurang mendukung peningkatan pelayanan (HRD).

Perancangan Sistem e-Complaint Handling di PT. TAM merupakan suatu sistem pengelolaan data keluhan terjadi, mulai dari pencatatan (*input*), pengumpulan, pengolahan, analisis, penyajian serta publikasi data. Sistem ini berbasis web, menggunakan bahasa pemrograman ASP.Net dan basis data SQL Server 2000.

Sistem ini akan melakukan manajemen terhadap keluhan sehingga akan membantu HRD untuk melakukan review terhadap prosedur yang sudah ada dan meningkatkan pelayanan kepada karyawan serta meningkatkan Customer Satisfaction Index.

Kata kunci : Keluhan, Complaint Handling, ASP.Net, SQL Server 2000.