

ABSTRAK

E – Form adalah salah satu unit bisnis yang ada pada PT VFS Service Indonesia dimana unit bisnis tersebut dibuat untuk memudahkan *customer* dalam pengisian form secara online. Namun pada implementasinya sering mengalami tidak terpenuhinya kepuasan *Customer* yang berujung pada pelaporan atau komplain. Hal ini tentunya sangat beresiko jika dibiarkan karena akan berdampak pada ketidak kepercayaan *Customer*. Ketidak percayaan tersebut tentu berdampak pada menurunnya transaksi pembuatan visa pada PT VFS Service Indonesia akibat merasa tidak puas pada pelayanan yang diberikan. Berdasarkan observasi dari permasalahan yang ada maka penulis tertarik untuk membuat aplikasi yang mampu memvalidasi dokumen secara online dan dapat memantau status aplikasi secara online agar sesuai dengan standar operasional dan mengurangi antrian pada *counter Officer*. Aplikasi ini nantinya dapat melihat status visa yang sudah selesai di proses dan dapat memvalidasi kelengkapan dokumen para *customer*.

Kata Kunci: ,Berbasis Web, Monitoring, E-Form.



ABSTRACT

E - Form is one of the existing business units in PT VFS Service Indonesia where the business unit is created to facilitate the customer in filling out the form online. But in its implementation often experience not fulfillment of customer satisfaction which lead to reporting or complain. This is certainly very risky if left unchecked because it will have an impact on Customer's lack of trust. Disbelief is certainly an impact on the decrease in visa transactions at PT VFS Service Indonesia due to feel dissatisfied with the services provided. Based on observations of existing problems then the authors are interested to create an application that is able to validate documents online and can monitor the status of online applications to comply with operational standards and reduce the queue on counter Officer. This application will be able to see the status of the completed visa in the process and can validate the completeness of the documents of the customer.

Keywords: *Web, Monitoring, E-Form..*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA