

## ABSTRAK

Nama : Rayhan Akbar  
NIM : 41813110101  
Pembimbing TA : Yudo Devianto, S.Kom, M.Kom  
Judul : Rancang Bangun Aplikasi Keluhan Pelanggan  
(Studi Kasus : PT. Karya Kreatif Bersama)

Dalam menyusun laporan bulanan keluhan pelanggan, PT. Karya Kreatif Bersama selama ini mengalami kesulitan untuk mencari data keluhan per *case* yang jumlahnya semakin banyak, karena penyimpanan data yang masih disimpan di *Microsoft Excel*. Yang diawali Pelanggan menghubungi hotline untuk menyampaikan keluhan terhadap tayangan, kemudian *hotline* menanyakan no *reciever* pelanggan tersebut untuk dilakukan pengecekan datanya di sistem. Lalu pelanggan diminta untuk menyampaikan apa keluhan yang dihadapi, data keluhan yang sudah masuk disimpan kedalam *Microsoft Excel*. Maka dari itu perlu di buat sistem *Report Call Management* berbasis web. Berdasarkan hasil yang saya dapatkan selama berkerja, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya website *report call management*, diharapkan dapat mengidentifikasi kebutuhan informasi yang ada dan yang di butuhkan, sehingga dari informasi tersebut nantinya akan membantu *customer care* dalam menyusun *report* harian maupun *report* bulanan dengan cepat dan akurat. Aplikasi *Report Call Management* dibuat menggunakan metode perancangan UML (*Unified Modelling Language*) dan menggunakan metode analisa SWOT untuk mengidentifikasi masalah yang sedang diteliti penulis saat ini. Aplikasi *Report Call Management* menggunakan bahasa pemrograman PHP.

Kata Kunci:

Laporan, Web, *Customer care*, UML, SWOT, *Report Call Management*, PHP

## ABSTRACT

Name : Rayhan Akbar  
Student Number : 41813110101  
Counsellor : Yudo Devianto, S.Kom, M.Kom  
Title : Rancang Bangun Aplikasi Keluhan Pelanggan  
(Studi Kasus : PT. Karya Kreatif Bersama)

Customer complaints, PT. Creative Works Together with this has been difficult to find complaints data per case which is increasing in number, because data storage is still stored in Microsoft Excel. The customer starts contacting the hotline to submit a complaint about the show, then the hotline asks the customer receipt number to check the data in the system. Then the customer is asked to convey what complaints are faced, the complaints data that has been entered is saved into Microsoft Excel. Therefore it is necessary to create a web-based Report Call Management system. Based on the results that I get during work, it can be concluded that with the website report call management, it is expected to be able to identify existing and needed information needs, so that the information will help customer care in preparing daily reports and monthly reports quickly and accurately . The Report Call Management application is created using the UML (Unified Modeling Language) design method and uses the SWOT analysis method to identify the problems that the author is currently investigating. The Report Call Management application uses the PHP programming language.

Key words:

Reports, Web, Customer care, UML, SWOT, Call Management Report, PHP