

ABSTRAK

Nama : Yogi Sidiq Agus Purnama
NIM : 41518210003
Pembimbing TA : Wawan Gunawan S.Kom, M. T
Judul : Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis *Web* Dengan Menggunakan Metode Waterfall Pada CV. Daya Kreasi Teknologi

Teknologi yang berkembang sangat cepat berpengaruh besar terhadap kehidupan manusia untuk dapat dimanfaatkan dalam segala bidang, salah satunya bidang bisnis penyedia jasa pemasangan jaringan WIFI. Jaringan WIFI dimasa pandemi ini menjadi salah satu pendukung pelaksanaan bekerja dan belajar dirumah. Dari sekian banyak provider RT-RW Net yang tersebar di seluruh Indonesia, CV Daya Kreasi Teknologi merupakan salah satu perusahaan yang meramaikan bisnis tersebut, yang berkedudukan di Kec. Serang Baru, Bekasi, Jawa Barat. Pada pengaduan di CV Daya Kreasi Teknologi saat ini masih dilakukan secara manual, seperti pelanggan menghubungi pihak CV dengan menggunakan via whatsapp atau telpon. Cara ini memiliki keterbatasan dikarenakan pengaduan hanya akan dilayani pada jam dan hari operasional perusahaan saja. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah system yang dapat mengelola data pengaduan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang tujuan utamanya memperoleh wawasan tentang topik tertentu. Sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan studi pustaka. Adapun metode pengujian yang digunakan adalah *blackbok*. Dimana *blackbox* menunjukkan bahwa semua fitur dalam aplikasi dapat berjalan sesuai harapan.

Hasil penelitian ini adalah sebuah aplikasi pengaduan pelanggan berbasis website yang diharapkan dapat memberikan solusi agar pelayanan dan pengolahan data keluhan pelanggan dapat lebih cepat ditangani.

Kata kunci : Website, Pelayanan Pengaduan, Pelanggan

ABSTRACT

Name : Yogi Sidiq Agus Purnama
Student Number : 41518210003
Counsellor : Wawan Gunawan S.Kom, M. T
Title : Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Web Dengan Menggunakan Metode Waterfall Pada CV. Daya Kreasi Teknologi

Technology that is developing very quickly has a big impact on human life so that it can be used in all fields, one of which is the business field of providing WIFI network installation services. The WIFI network during this pandemic has become one of the supporters of working and studying at home. Of the many RT-RW Net providers spread throughout Indonesia, CV Daya Kreasi Teknologi is one of the companies that enliven the business, which is domiciled in Kec. Serang Baru, Bekasi, West Java. Complaints at CV Daya Kreasi Teknologi are currently still done manually, such as customers contacting CV using WhatsApp or telephone. This method has limitations because complaints will only be served during the company's operational hours and days. Therefore we need a system that can manage data complaints.

This study uses a qualitative research type, namely research whose main objective is to gain insight into a particular topic. While the data collection methods used are interviews, observation, and literature study. The testing method used is blackbok. Where the blackbox shows that all the features in the application can run as expected.

The result of this research is a website-based customer complaint application which is expected to provide a solution so that the service and treatment of customer complaints can be handled more quickly.

Key words : Website, Complaint Service, Customers