

## ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan aplikasi sistem pelayanan pelanggan yang dapat menampung dan memberikan solusi atas keluhan pelanggan, melakukan analisa sistem berjalan, kebutuhan informasi dan permasalahan yang dihadapi. Teknik pengembangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode analisis dan perancangan. Sementara model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model SDLC *waterfall*. Pada akhirnya penelitian ini merupakan center point dimana masalah atau issue dilaporkan dan diatur secara terurut dan diorganisasikan. Dari perspektif umum, pusat pengaduan (*helpdesk*) merupakan bagian pelengkap dari sebuah fungsi pelayanan, dan bertanggung jawab sebagai sumber dari pemecahan masalah atau *issue* lainnya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan. Kesimpulan yang dapat dirumuskan adalah Sistem Pusat Pelayanan Pengaduan Pelanggan merupakan aplikasi sistem pelayanan pelanggan yang dapat menampung dan memberikan solusi atas keluhan pelanggan dan Membuat sistem informasi yang dapat mendokumentasikan dengan baik detail informasi, dan solusi yang diberikan atas keluhan tersebut.

Kata kunci : *Issue, Helpdesk, Sistem Pelayanan Pelanggan.*



## ABSTRACT

The purpose of this study is to generate customer service system application that can accommodate and provide solutions to customer complaints, to analyze the system is running, information needs and problems faced. Development techniques used in this research is the analysis and design methods. While the model used in this study is the waterfall SDLC models. At the end of this study is the center point where the problem or issue is reported and arranged in sequence and organized. From a general perspective, the complaint center (helpdesk) is an integral part of a service function, and responsible as the source of problems or other issues. Based on the research that has been done can be concluded. The conclusion that can be formulated is the Customer Complaint System Service Center is an application customer service system that can accommodate and provide solutions to customer complaints and build information systems that can be well documented with detailed information, and the solution is given on the complaint.

Keywords: Issue, Helpdesk, Customer Service System.

