ABSTRACT

Competition in the business world these days, resulted in many emerging companies, especially companies that are engaged in services that transform the initial paradigm that focuses on the orientation of the product or service into customer oriented. JIV Transport is a company engaged in tour services, travel and tourism. In conducting its business activities, JIV Transport is required to always be able to meet the satisfaction and establish good relationships with the customers in the long term. The goal is to increase customer loyalty which can affect the quantity of customers in the future, either directly or indirectly.

With the development of technology that is available today can enable customers to existing grievances and facilitate staff in managing grievances. For that to enable customers to interact with staff JIV Transport in make complaints and streamline staff in management of complaints is to create a system of web-based customer complaint management and SMS gateway.

Application system will be created, designed based on the method of UML (The Unified Modeling Language). The application form in the form of web-based applications and SMS gateway is implemented using the PHP programming language and MySQL as data storage.

***Keyword**: Information system, Web, SMS, Application*

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

ABSTRAKSI

Kompetisi dalam dunia bisnis akhir-akhir ini, mengakibatkan banyaknya perusahaan-perusahaan bermunculan, khususnya perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang mengubah paradigma awal yang berfokus pada orientasi produk atau jasa menjadi berorientasi pada pelanggan. JIV Transport adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan tour, travel dan pariwisata. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, JIV Transport dituntut untuk selalu dapat memenuhi kepuasan dan menjalin hubungan baik dengan para pelanggan secara jangka panjang. Tujuannya adalah agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan yang mana dapat mempengaruhi kuantitas pelanggan di masa mendatang, baik secara langsung maupun tak langsung.

Dengan perkembangan teknologi yang ada saat ini dapat memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan yang ada serta memudahkan staff dalam mengelola keluhan yang disampaikan. Untuk itu agar memudahkan pelanggan berinteraksi dengan staff JIV Transport dalam menyampaikan keluhannya dan mengefisienkan staff dalam memanajemen keluhan yaitu dengan membuat sebuah sistem manajemen keluhan pelanggan berbasis web dan sms gateway.

Sistem aplikasi yang akan dibuat, dirancang berdasarkan metode UML (*The Unified Modeling Language*). Bentuk aplikasi ini berupa aplikasi berbasis web dan sms gateway yang diimplementasikan dengan menggunakan bahasa pemograman PHP dan *MySQL* sebagai penyimpanan data.

Kata Kunci: *Sistem Informasi, Web, SMS, Aplikasi*

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id