

# **Rancang Bangun Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Bagian *Customer Relation After Sales* PT Nusantara Berlian Motor Bekasi**

Nisfie Dresensia Al Dozza (1317056)

## **Abstrak**

PT Nusantara Berlian Motor Bekasi merupakan *dealer* Mitsubishi yang dikenal sebagai *dealer* 3S yaitu *Sales*, *Service* dan *Spare Part*. PT Nusantara Berlian Motor Bekasi memiliki Bagian *Customer Relation* yang terbagi menjadi dua bagian yaitu *Customer Relation Sales* dan *Customer Relation After Sales* yang merupakan bagian penting dari perusahaan dalam mengembangkan hubungan dengan pelanggan. *Customer Relation* bertanggung jawab dalam memberikan perhatian dan pelayanan yang lebih kepada pelanggan, diantaranya sebagai media antara perusahaan dengan pelanggan untuk bertukar informasi tentang barang atau jasa, juga menerima dan menangani keluhan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan. Dalam proses penanganan keluhan, pelanggan PT Nusantara Berlian Motor Bekasi akan mengajukan keluhannya dengan menghubungi *Customer Relation* atau mendatangi perusahaan secara langsung yang kemudian *Customer Relation* akan mencatat keluhan pada *Form* Pelanggan Perlu Respon. Hal ini menyebabkan kurangnya efisiensi waktu dalam penyampaian keluhan dan dengan penggunaan formulir kertas tersebut, dokumen menjadi rentan hilang atau rusak. Kemudian pada tahap tindakan perbaikan, *Customer Relation* akan mendistribusikan *Form* Pelanggan Perlu Respon tersebut ke bagian terkait sesuai jenis keluhan untuk dilakukan tindakan perbaikan. Hal ini mengakibatkan lambatnya layanan yang diberikan karena proses pendistribusian dokumen antar bagian yang cukup jauh. Pada proses pengarsipan dokumen keluhan pelanggan *Customer Relation* masih menggunakan *Microsoft Excel* sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama, karena harus mengumpulkan dari dokumen-dokumen yang ada. Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, diperlukan pengembangan suatu sistem yang berdasarkan pada analisis dokumen dan proses bisnis yang ada. Metode pengembangan sistem informasi yang digunakan adalah Metode *Waterfall*. Perancangan menggunakan tools *Unified Modeling Language (UML)*, *Entity Relationship Diagram (ERD)*, Kamus Data dan *Windows Navigation Diagram (WND)*. Sistem informasi ini dibangun dengan berbasis *website* menggunakan PHP sebagai bahasa pemrograman dan MySQL sebagai *database* yang digunakan. Dengan adanya sistem yang dibangun diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengelola manajemen data yang ada dan dapat mengintegrasikan data yang dibutuhkan ke bagian terkait, sehingga proses penanganan keluhan pelanggan akan berjalan lebih optimal yang kemudian akan memaksimalkan dan meningkatkan kinerja perusahaan.

**Kata kunci:** Rancang Bangun, Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan, Metode *Waterfall*, PHP, MySQL