

PERANCANGAN PROGRAM APLIKASI CUSTOMER SERVICE BERBASIS ONLINE

Andy Kurniawan¹⁾ Dali S. Naga²⁾ Ririen Setyarini³⁾

¹⁾ Sistem Informasi Universitas Tarumanagara
Jalan Letjen S. Parman No. 1, Jakarta 11440 Indonesia
email: andyfti@gmail.com ¹⁾ dalinaga@gmail.com ²⁾ ririens21@yahoo.com ³⁾

ABSTRAK

Kegiatan bisnis perusahaan saat ini yang dapat didukung oleh teknologi informasi dapat digunakan juga untuk divisi customer service dalam melakukan pelayanan service. Salah satu bidang bisnis yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah program aplikasi customer service berbasis online untuk menghubungkan dengan teknologi informasi maka diperlukan dukungan kajian ilmu dalam pengembangan sistem informasi, kajian ilmu tersebut yaitu sistem informasi. Sistem informasi adalah proses yang menjalankan fungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu. Metodologi yang dipakai dalam perancangan aplikasi ini adalah *System Development Life Cycle* (SDLC). Dengan adanya aplikasi customer service yang sudah berbasis online dapat memudahkan staff bagian customer service dalam melakukan aktivitas menerima dan mengatur jadwal perbaikan. Sistem ini dirancang untuk membantu staff customer service dalam mencatat permintaan perbaikan, jadwal kunjungan dan memberikan laporan tentang *customer service* yang terdapat di divisi *customer service*.

Key words

SDLC, sitem informasi, customer service