

## ABSTRAK

### ANALISIS DAN PERANCANGAN APLIKASI *E-COMPLAINT* *CUSTOMER* INDOSAT (Studi Kasus Indosat Ooredoo Bandar Lampung)

Analysis And Design Of Indosat Customer E-Complaint Applications  
(Case Study Ooredoo Bandar Lampung)

Oleh

**Firda Tri Lestari**  
**13311748**

Salah satu tujuan dari Indosat Bandar Lampung adalah untuk memberikan pelayanan penanganan komplain pelanggan. Penerima komplain dapat dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya adalah melalui *call center* dan datang langsung ke gerai indosat. Proses tersebut dinilai belum memenuhi kebutuhan karena dirasa belum mampu menangani secara maksimal dikarenakan setiap proses penanganan harus diinformasikan langsung kepada pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan kemudahan konsumen untuk melakukan komplain terhadap layanan indosat ooredoo dan untuk menjawab pertanyaan diatas, dapat diberikan solusi sebuah pengembangan sistem informasi sebagai salah satu bentuk penerapan dari konsep *Customer Relationship Management (CRM) Operational* yang ditujukan untuk menerima komplain dari pelanggan.

Metode yang digunakan dalam pengembangan sistem adalah prototype yang meliputi beberapa tahapan yaitu komunikasi dan pengumpulan data awal, perencanaan, pemodelan, pembentukan, dan penyerahan pengujian serta alat yang digunakan adalah UML seperti *use case*, *activity* dan *class* diagram. Pengujian sistem dilakukan dengan beberapa jenis pengujian, diantaranya: pengujian black box dan skala likert. Dari hasil pengujian secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa fitur-fitur pada sistem telah berjalan dengan valid dan sistem dapat dijalankan dengan baik.

**Kata kunci** : E-Complaint, Sistem Informasi, Pengembangan CRM.