

ABSTRAK

SISTEM INFORMASI LAYANAN KONSUMEN BERBASIS WEB PADA PT NUSANTARA SURYA SAKTI KEDATON

Oleh:
Wenda Maylani

PT Nusantara Surya sakti yaitu perusahaan yang bergerak dibidang otomotif atau dealer kendaraan bermotor roda dua dengan merek honda, perusahaan tersebut masih memiliki beberapa permasalahan pada proses penyampaian informasi pengaduan dari perusahaan pusat kebagian perusahaan cabang menggunakan media *whatsapp* berdampak pada proses yang tidak terorganisir dengan baik, data mudah hilang dan respon yang lambat karena perusahaan cabang tidak secara langsung menerima info pengaduan konsumen, melainkan dari pusat lalu dikirimkan kecabang, hal tersebut mengakibatkan proses pengiriman data yang berulang-ulang. Permasalahan lain terkait penanganan pengaduan yang lambat dapat berakibat pada citra buruk perusahaan serta jika terjadi pengaduan terus menerus perusahaan akan mendapatkan SP dari perusahaan pusat jika SP terjadi sampai 3 kali maka perusahaan pusat akan memonitoring cabang mengapa sering terjadi pengaduan konsumen. Permasalahan pada bagian *booking* servis seperti proses *booking* yang dilakukan masih menggunakan media telepon atau *whatsapp* yang berdampak pada respon yang lambat dan penumpukan informasi *chating*.

Usulan penelitian yang dilakukan yaitu membangun sistem informasi layanan konsumen berbasis web dengan fitur pengaduan dan *booking* servis kendaraan. Sistem dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database Mysql untuk menghasilkan sistem berbasis web yang memiliki keunggulan dari segi akses dan media yang digunakan lebih fleksibel.

Hasil dari penelitian yaitu sistem pelayanan dengan fitur pengolahan data pengaduan dan *booking* servis kendaraan secara online menggunakan web, sehingga dapat mempermudah melakukan pengaduan langsung kepada perusahaan tanpa melalui bagian pusat perusahaan, sehingga respon pengaduan oleh perusahaan dapat ditanggapi secara langsung dengan menerima pemberitahuan hasil pengaduan. Mempermudah proses *booking* servis kendaraan sehingga tidak terjadi antrian.

Kata kunci : Sistem, Informasi, Pelayanan, Pengaduan, *Booking* Servis.