

ABSTRAK

SISTEM INFORMASI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN BERBASIS WEB (STUDI KASUS : SMA NEGERI 12 BANDAR LAMPUNG)

*WEB-Based Customer Complaint Information Handling System
(Case Study: Sma Negeri 12 Bandar Lampung)*

Oleh

**MUTIA SARI
14311239**

SMA Negeri 12 Bandar Lampung, merupakan salah satu sekolah menengah yang ada di Wilayah Provinsi Lampung. Siswa maupun orang tua wali murid harus datang langsung ke sekolah untuk menyampaikan keluhan. Dalam proses pengolahan data keluhan pelanggan yang masih dilakukan manual yaitu dicatat di dalam buku laporan, sehingga mengakibatkan proses tindakan \pm 2-3 hari dalam memberikan penanganan.

Metode pengembangan sistem menggunakan metode *Agile Development*, metode ini membawa unsur-unsur yang menguntungkan dari praktek rekayasa perangkat lunak tradisional ke tingkat “ekstrem”, sehingga metode ini dinamai Extreme Programming. dan perancangan sistem menggunakan *UML*, agar penelitian ini tidak bersifat subjektif maka menggunakan metode penelitian berupa pengamatan, wawancara, dokumentasi dalam pengelolaan keluhan pelanggan.

Hasil yang dicapai adalah sebuah *website* pengolahan data keluhan pelanggan pada SMA Negeri 12 Bandar Lampung. Sistem yang dibangun dapat menyampaikan informasi keluhan oleh siswa maupun wali murid, sehingga dapat dikelola kapan saja maupun dimana saja dengan menghasilkan laporan yang dibutuhkan oleh sekolah, seperti kegiatan siswa, informasi beasiswa, prestasi siswa, informasi jadwal kegiatan sekolah, dan informasi administrasi sekolah.

Kata Kunci : Keluhan Pelanggan, *Agile Development*, *UML*