

ABSTRAK

Judul : Pengembangan Aplikasi Keluhan Pelanggan Berbasis Mobile
pada PT Bando Indonesia

Nama : Dio Setia Perkasa

Program Studi : Teknik Informatika

PT. Bando Indonesia merupakan sebuah perusahaan yang memprioritaskan semua customer. Namun dalam pelaksanaannya, PT. Bando Indonesia belum memiliki sistem manajemen marketing yang menunjang loyalitas *customer* yang memadai, terutama yang menggunakan media *online* elektronik. Hal ini bisa terlihat saat perusahaan mengadakan suatu kegiatan. Proses pemilihan *customer* yang akan didaftarkan sebagai pelanggan masih dilakukan manual. Selain itu, belum adanya sistem yang dapat menangani keluhan dari pelanggan, hanya berdasarkan pengetahuan dan pengalaman *sales man* saja. Padahal, saat ini teknologi sudah sangat berkembang dan memungkinkan hal tersebut untuk dijadikan sistem sehingga memudahkan pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan dapat memuaskan pelanggan. Tujuan penelitian ini yaitu mengembangkan sebuah sistem berbasis *mobile* yang akan digunakan oleh pelanggan untuk mempermudah dalam proses keluhan dan menilai produk yang terjual di PT Bando Indonesia serta pengolahan data pelanggan sudah tersimpan dalam database, mengintegrasikan dan mengotomatisasi proses layanan pelanggan dalam bidang penjualan dan layanan produk atau jasa yang berkaitan dengan perusahaan. Dalam pengembangan sistem aplikasi *customer relationship management* berbasis *mobile* menggunakan metode analisis PIECES, dan metode pengembangan *extreme programming* serta perancangan sistem dengan diagram UML. Hasil penelitian ini berupa penerapan *Customer Relationship Management* yang menggunakan media *online* berbasis *mobile* dalam strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan juga strategi untuk mendapatkan pelanggan baru.

Kata Kunci: Pelayanan, Pelanggan, Loyalitas

ABSTRACT

Title : *Development of Mobile-Based Customer Complaints Applications at PT Bando Indonesia*

Name : *Dio Setia Perkasa*

Study Program: *Information Engineering*

PT Bando Indonesia is a company prioritizing all customer. However in its implementation, PT Bando Indonesia did not have adequate marketing management system that supported customer loyalty, especially one with online electronic media. This usually showed during events held by the company. Selection process of customers to be registered as recurring customers is still done manually. Moreover, there was still no system to handle customer complaints as it was still based on salesman knowledge and experience. Nowadays, technology has rapidly developed and it has now been possible to create a system that can fulfill customer needs and ease customers in delivering their complaints. The objective of this research is to develop a mobile-based system that can be used by customers to easily process their complaints and rate PT Bando Indonesia products, while also storing already available customers data into the database as well as integrate and automate customer service process in marketing and company related product or services. During its development, mobile-based customer relationship management application system used PIECES analysis method, extreme programming development method, and system design by UML diagram. The result of this research is an implementation of Customer Relationship Management in mobile-based online media as a strategy to maintain customer loyalty and acquire new customers.

Keywords: *service, customer, loyalty*