

ABSTRAK

Pentingnya setiap perusahaan memiliki layanan aduan sebagai bentuk kepedulian terhadap para customernya, begitu juga dengan Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri. Dalam proses pengaduan yang ada dalam Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri para staff pengawasnya selalu siap siaga menangani seluruh masalah yang diadukan oleh para nasabahnya tetapi hal itu hanya bisa dilakukan oleh nasabah yang memiliki waktu luang untuk melakukan pelaporan ke kantor secara langsung serta lokasinya juga dekat dengan kantor koperasi ini, bagi para nasabah yang tidak memiliki waktu luang dan berlokasi jauh dari kantor Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri permasalahan mereka tidak bisa tertangani dikarenakan tidak ada media untuk melakukan pengaduan tanpa harus datang langsung ke kantor Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri. Untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan sebuah media pendukung tambahan dalam proses pengaduan agar dapat melakukan aduan secara langsung tanpa harus datang langsung ke kantor Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri. Dari permasalahan tersebut peneliti melakukan analisis dan perancangan dari proses bisnis pengaduan yang sedang berjalan dan memutuskan untuk melakukan perancangan sebuah *website* berkonsep *helpdesk* dan bersifat *mobile*, dengan melakukan pendekatan masalah dan perancangan diagram *UML* serta mockup dan pembangunan *website helpdesknya* sebagai template rancangan ini akan sangat berguna untuk para nasabah dalam melakukan pelaporan aduannya secara *online* tanpa harus datang langsung ke kantor karena rancangan *website* ini memuat semua yang dibutuhkan oleh para penggunanya, selain itu rancangan ini sudah berikut dengan alur penggunaan, rancangan *mockup*, serta *template* websitenya itu sendiri sehingga dapat memudahkan pihak Koperasi untuk meneruskannya menjadi sebuah *website helpdesk* koperasi yang siap digunakan agar segera bisa dirasakan manfaatnya sesuai dengan yang diharapkan pihak koperasi.

Kata Kunci : Rancangan Website, Helpdesk, Pengaduan.

ABSTRACT

The importance of each company to have a complaint service as a form of concern for its customers, as well as the Independent Business Savings and Loans Cooperative. In the complaints process in the Mandiri Savings and Credit Business Cooperative, the supervisory staff is always ready to handle all the problems complained of by their customers but this can only be done by customers who have free time to report directly to the office and the location is also close to the office This cooperative, for customers who do not have free time and is located far from the office of the Cooperative Savings and Loans for Mandiri Business, their problems can not be handled because there is no media to make complaints without having to come directly to the office of the Savings and Loans for Mandiri Business Cooperatives. To overcome this problem, an additional supporting media is needed in the complaints process in order to be able to make a complaint directly without having to come directly to the office of the Mandiri Business Credit Union. From these problems the researchers conducted an analysis and design of the ongoing complaints business process and decided to design a website with a helpdesk and mobile concept, by approaching the problem and designing UML diagrams and mockups and building the helpdesk website as a design template this would be very useful for customers in reporting their complaints online without having to come directly to the office because the design of this website contains everything that is needed by its users, besides this design has been following the flow of use, mockup design, and the website template itself so that it can facilitate the Cooperative to forward it into a cooperative helpdesk website that is ready to be used so that benefits can be felt immediately as expected by the cooperative.

Keywords : Website design, Helpdesk, Complaints.