

## ABSTRAK

Judul : Rancang Bangun Aplikasi Pencatatan Keluhan dan Permintaan di PT. FOURBEST SYNERGY berbasis Web  
Nama : Ivan Zamorano  
Program Studi : Teknik Informatika

PT. Fourbest Synergy sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan kebutuhan teknologi informasi, perusahaan ini masih menggunakan sistem manual dalam pengerjaan kegiatan sehari-hari. Untuk dapat membantu meningkatkan kinerja perusahaan peneliti tergerak untuk melakukan penelitian dan merancang sistem informasi yang terkomputerisasi. Sehingga diharapkan nantinya dapat membantu operasional dari PT. Fourbest Synergy dalam meningkatkan dan mempercepat arus layanan yang dapat di berikan oleh PT. Fourbest Synergy kepada kliennya. Metode penelitian pengumpulan data melalui observasi di lapangan, wawancara terhadap user dan pihak manajemen, dan analisa dokumen. Metode analisis dalam bentuk activity diagram, identifikasi kebutuhan, dan use case diagram dan metode perancangan dalam bentuk class diagram, sequence diagram dan diagramdiagram UML lainnya. Penelitian ini akan menghasilkan sistem informasi yang diharapkan dapat diimplementasikan pada Bagian Customer Service dan Bagian Information Technology sehingga dalam melaksanakan tugasnya, mudah dalam akses data, mudah dalam pembuatan serta pencarian dokumen dan mudah dalam pembuatan laporan yang dibutuhkan sebagai bahan analisa dan pelaporan terhadap pemimpin perusahaan.

Kata Kunci: keluhan pelanggan, sistem informasi, customer service