

ABSTRAK

Toko Dreamstuff adalah perusahaan yang bergerak dibidang fashion, proses ditoko dreamstuff masih konvensional hal ini mengakibatkan kan pelanggan yang ingin melakukan pengaduan harus datang langsung ke toko hal itu mengakibatkan kurang cepatnya respon pelayanan pengaduan terhadap pelanggan. Untuk mengatasi masalah ini, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem informasi pengaduan pelanggan berbasis chatbot menggunakan framework Laravel. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan akurasi data, mempercepat proses pengaduan pelanggan, dan mengurangi kesalahan manusia. Metode analisis yang digunakan adalah User Recruitment Specification untuk menganalisis kebutuhan pengguna dan metode pengembangan Prototype. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang dibangun mampu memenuhi kebutuhan pengaduan pelanggan dengan lebih efektif dan efisien.

Kata kunci: Sistem Informasi, Pengaduan Pelanggan, Chatbot, URS, Prototype.

ABSTRACT

Dreamstuff is a fashion company operating with a conventional process, which has led to customers having to visit the store in person to file complaints. This results in slower response times for addressing customer complaints. To address this issue, this research aims to design and develop a customer complaint management system based on a chatbot using the Laravel framework. The system is expected to improve data accuracy, speed up the complaint process, and reduce human errors. The analysis method used is User Recruitment Specification to analyze user needs, and the Prototype development method. The research results indicate that the developed system effectively and efficiently meets customer complaint needs.

Keywords: *Information System, Customer Complaints, Chatbot, URS, Prototype.*