

Abstrak

PT. Nusantara Card Semesta adalah perusahaan jasa penyediaan pengiriman yang menghadapi tantangan dalam proses pengaduan pelanggan secara efisien. Saat ini proses pengaduan pelanggan masih menggunakan cara manual. Yang dimana tujuan dari penelitian ini untuk menekankan responsifitas yang lebih cepat terhadap komplain pelanggan, Mempercepat waktu dan sumber daya yang dibutuhkan untuk mengelola komplain secara manual serta Menganalisis komplain secara lebih efektif untuk manajemen mengidentifikasi tren, pola, dan area yang perlu diperbaiki. Metode yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari Metode Pengumpulan Data, Metode analisis dengan menggunakan PIECES, Metode pengembangan sistem dengan Rapid Application Development (RAD) dan menggunakan Bahasa pemrograman berbasis PHP dengan MySQL sebagai databasenya. Pemodelan dengan Unified Modelling Language (UML). Hasil dari penelitian ini berupa aplikasi komplain di PT. Nusantara Card Semesta berbasis web. Dengan sistem ini diharapkan mempercepat proses penyelesaian komplain di PT Tersebut.

Kata Kunci : Perancangan, Sistem, Informasi, Komplain, RAD

Abstract

PT. Nusantara Card Semesta was a delivery service company that faces challenges in processing customer complaints efficiently. Currently the customer complaint process still used manual methods. The aimed of this research is to pressure for faster responsiveness to customer complaints, speeding up time and resources. required to manage complaints manually and Analyze complaints more effectively for management to identify trends, patterns and areas that need improvement. The methods used in this research consist of data collection methods, analysis methods using PIECES, system development methods using Rapid Application Development (RAD) and using a PHP-based programming language with MySQL as the database. Modeling with Unified Modeling Language (UML). The results of this research are in were form of a complaint application at PT. Web-based Nusantara Card Semesta. With this system, it was hoped that the process of resolving complaints at the PT would be accelerated.

Key Word: Development, Systems, Information, Complaints, RAD