

# **RANCANG BANGUN APLIKASI KELUHAN PELANGGAN BERBASIS *WEB* PADA PT MNC SKY VISION BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**Nurul Agustin**

## **RINGKASAN**

PT. MNC Sky Vision merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa manajemen pelanggan TV berbayar, seperti layanan manajemen pelanggan dan bisnis TV berbayar. Perseroan ini bergerak dalam mentransmisikan ulang dan memasarkan beberapa program televisi internasional melalui satelit. Perusahaan mulai beroperasi secara komersial pada tahun 1994. Perusahaan dimiliki oleh grup perusahaan milik MNC Corporation. Saat ini proses keluhan pelanggan dilakukan melalui *Email* atau via Telepon yaitu pelanggan menelpon atau mengirim *Email* ke perusahaan langsung dan tidak ada karyawan khusus yang menampung atau menerima keluhan dari pelanggan sehingga sering terjadi banyak keluhan tidak tertanggapi dan tidak terselesaikan. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD) melalui 3 tahapan yaitu rencana kebutuhan, desain sistem dan implementasi. Maka dari itu diperoleh hasil Rancang Bangun Aplikasi Keluhan Pelanggan Berbasis Web yang diharapkan pada saat aplikasi implementasikan dapat membantu pihak perusahaan menerima keluhan pelanggan supaya keluhan pelanggan dapat tertampung dan terselesaikan serta proses pengaduan pelanggan dapat dilakukan dengan cepat, efektif dan efisien sehingga perusahaan dapat lebih maksimal dalam melayani pelanggan dan meningkatkan kinerja sistem informasi di perusahaan.