

ABSTRAK

Divisi *customer care* bertugas memberikan pelayanan secara berkelanjutan guna mendapatkan loyalitas dari pelanggan. Peningkatan dilakukan oleh *customer care* untuk memberikan pelayanan lebih lanjut, mulai dari memberikan informasi produk atau layanan yang dibutuhkan oleh konsumen, menjadi penghubung antara konsumen dan perusahaan/*Corporate social Responsibility* (CSR), menangani keluhan, pesanan, kesalahan, tagihan, pembatalan, dan lainnya. Pendataan *customer* yang dilakukan secara manual menyulitkan pembuatan laporan serta pencarian data karena tidak tersimpan secara terstruktur. Maka dari itu, keterbatasan pengelolaan data *customer* tersebut dapat dikembangkan dengan dibuatnya sebuah aplikasi pendataan pemutusan layanan internet *customer* pada plasa telkom majapahit berbasis *web* yang dapat mengelola data dengan terstruktur sehingga pendataan dapat langsung dilakukan oleh petugas *Corporate Social Responsibility* (CSR) tanpa harus mengumpulkan formulir pemutusan *customer* kepada petugas *Support*. Aplikasi pendataan *customer* dapat membantu dalam melakukan proses penyimpanan data, pencarian dan laporan data yang rinci dan akurat. Aplikasi pendataan *customer* dibuat menggunakan *framework codeigniter* serta didukung *MySQL* sebagai basis data. Aplikasi ini dikembangkan menggunakan metode *waterfall* dan diuji dengan metode *System Usability Scale* (SUS).

Kata Kunci: *Customer Care, Pendataan, Framework Codeigniter, System Usability Scale*