

# **APLIKASI PELAYANAN *COSTUMER CARE* PADA TELKOM RANTAU BERBASIS WEB**

**Muhammad Alfarasyanjani<sup>1</sup> Silvia Ratna<sup>2</sup>, Arafat<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Teknik Informatika, 55201, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM 19630676

<sup>2</sup>Teknik Informatika, 55201, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 19750913 200501 2 001

<sup>3</sup>Teknik Informatika, 55201, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 0608044671

E-mail : anjani2567@gmail.com

## **ABSTRAK**

Dalam perancangan system untuk customer care pihak Perusahaan meminta agar penanganan pelanggan beserta data pelayanan gangguan yang sebelumnya hanya menggunakan Microsoft excel bisa ditangani oleh sebuah aplikasi khusus yang memberikan kinerja yang lebih optimal dan lebih cepat bagi perusahaan.

Pelayanan pelanggan yang tepat dan efisien dapat berujung pada meningkatnya kepuasan konsumen dan meningkatnya loyalitas konsumen. Adanya aplikasi ini memudahkan interaksi masyarakat pelayanan customer care dalam menyampaikan keluhannya, tanpa terikat ruang dan waktu. Aplikasi ini juga memudahkan masyarakat untuk memonitor respon yang diberikan pihak customer care atas keluhan yang disampaikan sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat atas kualitas layanan yang diberikan..

***Kata Kunci*** : Aplikasi Pelayanan Customer Care

## **ABSTRACT**

*In designing a system for customer care, the company requested that handling customer and service disruption data which previously only used Microsoft Excel could be handled by a special application that provides more optimal and faster performance for the company.*

*Appropriate and efficient customer service can lead to increased consumer satisfaction and increased consumer loyalty. The existence of this application makes it easier for the customer care service community to interact in conveying their complaints, without being bound by space and time. This application also makes it easier for the public to monitor the response given by customer care to complaints submitted so that it can influence the level of public trust in the quality of the services provided.*

***Keywords:*** Customer Care Service Application

## REFERENSI

- Asropudin. (2013). Kamus Teknomogi Informasi Komunikasi. Bandung: Titian Ilmu
- Effendy (2012) Komunikasi Teori Dan Praktek. Jakarta: PT Grasindo Rosdakarya
- Enterprise. J. (2014). MySQL Untuk Pemula. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Ginanjari, T. (2014). Rahasia Membangun Website Toko Online Berpenghasilan Jutaan Rupiah. Bandung: Iffahmedia
- Hirin, A. (2011). Belajar Tuntas VB. NET 2010 (Dari Dasar Sampai Mahir). Jakrta: PT. Prestasi Pustakaraya
- Hidayat, Rahmat. (2010). Cara Praktis Membangun Website Gratis : Pengertian Website. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kompas, Granedia
- Janner, Simarmata. 2010. Rekayasa Perangkat Lunak.Yogyakarta: Penerbit And
- K.M.Al Azizi (2022). Sistem Pakar Menentukan Gangguan Layanan Indihome Menggunakan Algoritma Best First Search Berbasis Web
- Madcoms. (2011). Aplikasi Web Data Base Menggunakan MySQL. Bandung: Informatika
- Muhammad Sya'i (2022). Sistem Pakar untuk Mendeteksi Kerusakan Jaringan Internet pada Indihome di Pematangsiantar
- Raharjo. (2011). Membuat Data Base Menggunakan MySQL. Bandung: Informatika
- Solichin, A. (2016). Pemrograman Web Dengan PHP dan MySQL. Jakarta: Budi Luhur
- Supono & Putratama, V. (2016). Pemrograman Web Dengan Menggunakan PHP dan Framework CodeIgniter. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Sutabri.T. (2012). Analisis Sistem Informatika. Yogyakarta : Andi
- R. E. Putri, K. Molly Morita, and Y. Yusman. (2020). Penerapan metode forward chainig pada sistem pakar untuk mengetahui kepribadian seseorang. INTECOMS J. Inf. Technol. Comput. Sci., vol. 3, no. 1, p. 7, 2020.
- Reffi Noviard, (2020) "Sistem Pakar Berbasis Web Menggunakan Metode Forward Chaining Dalam Menganalisa Kerusakan Mesin Fotokopi Dan Penanggulangannya (Study Kasus Di Q-El Copier Service Center and Distributor)," JURTEKSI (Jurnal Teknol. dan Sist. Informasi), vol. 53, no. 9, pp. 163–172, 2020.
- Wisnu Wardana Brilian Syah Putra. (2018) Analisa Kelayakan Kategori Calon Pelanggan Indihome, Sistem Pakar, Forward Chaining, Certainty Factor

