

ABSTRAK

Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Tiket Keluhan adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk melakukan pengelolaan keluhan pelanggan, mulai dari pengolahan pencatatan keluhan pelanggan hingga menghitung dalam berapa hari sebuah keluhan pelanggan dapat terselesaikan.

Berdasarkan survey dan wawancara dengan pihak *Customer Service* PT. Royal Inti Mandiri Abadi, didapatkan informasi bahwa proses pengelolaan keluhan pelanggan selama ini menggunakan bantuan *e-mail* untuk selanjutnya disampaikan kepada zona yang mendapat keluhan. Terdapat kendala utama yang dialami adalah sistem yang lama, yakni tidak dapat menghasilkan informasi dalam berapa hari sebuah keluhan dapat terselesaikan. Selain itu, apabila keluhan dari pelanggan untuk zona cukup banyak pihak *Customer Service* merasa kesulitan untuk mengelola semua keluhan tersebut.

Dengan adanya sistem yang dibuat ini, maka diharapkan bagian *Customer Service* dapat mengelola keluhan pelanggan dengan mudah dan cepat. Selain itu pula diharapkan laporan histori penyelesaian keluhan yang dihasilkan dapat membantu *Customer Service* dalam memantau respon tiap zona terhadap keluhan pelanggan.

Kata kunci: *Manajemen tiket keluhan*