

SISTEM PENANGANAN PERMINTAAN DAN KELUHAN NASABAH KARTU KREDIT BERBASIS WEB STUDY KASUS BANK XYZ

Zuniar Prihatin

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk pengembangan sistem informasi penanganan permintaan dan keluhan nasabah kartu kredit pada Bank XYZ. Aplikasi permintaan dan keluhan nasabah berbasis web yang akan dibangun dapat melakukan perekaman data yang diajukan oleh nasabah ke dalam sistem melalui aplikasi secara online, selain itu dapat memberikan informasi terkait tenggat waktu untuk menyelesaikan setiap permintaan dan keluhan yang datang dari nasabah. Aplikasi ini menggunakan metode *waterfall* yaitu suatu proses pembuatan situs web secara terstruktur dan berurutan di mulai dari penentuan masalah, analisa kebutuhan, perancangan implementasi, integrasi, uji coba sistem, dan penempatan situs web dan pemeliharaan. SDLC (*System Development Life Cycle*) yang didokumentasikan dengan diagram alir data dan sistem tiketing. Hasil penelitian adalah aplikasi ini dapat mengatasi jarak antara nasabah dan pihak kartu kredit serta dapat mengatasi pencarian tiket permohonan yang belum bisa diatasi secara manual sehingga dapat meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga.

Kata Kunci : Pengaduan Keluhan, Keluhan Online, Kartu Kredit

COMPLAINT HANDLING SYSTEM DEMAND AND CREDIT CARDS WEB-BASED CUSTOMER CASE STUDY BANK XYZ

Zuniar Prihatin

Abstract

This research was conducted for the development of information systems handling requests and complaints of credit card customers on Bank XYZ. Demand applications and web-based customer complaint will be built to perform the data recording of the complaint by the customer into the system through the online application, but it can provide information related to deadlines to complete each request and complaints come from customers. This application uses the method waterfall that is a process of making a website in a structured and sequential start of the determination of the issues, needs analysis, design implementation, integration, testing systems, and web site placement and maintenance. SDLC (System Development Life Cycle) documented data flow diagram and ticketing systems. The results showed that the application can overcome the distance between the customer and the credit card, and can cope with the search request tickets that can not be solved manually so as to improve the efficiency of time and energy.

Keywords: Complaints, Complaints Online, Credit Card