

ABSTRAK

RANCANGAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI CUSTOMER SUPPORT SERVICE PROVIDER PADA PT. TUNAS LINK INDONESIA

Oleh:

Lucyana Pramesti Shafira
Lucyanapramesti43@gmail.com

PT. Tunas Link Indonesia adalah penyedia layanan internet yang beralamatkan di Jl. Turi Raya No.45, Pematang Wangi, kec. Tanjung Seneng, kota Bandar Lampung. Dengan meningkatnya jumlah peminatan dukungan pelanggan, tantangan pengelolaan data customer semakin kompleks. Dalam proses administrasi yang masih manual PT. Tunas Link Indonesia memerlukan sistem informasi yang mampu menyederhanakan proses pencatatan, pencetakan dan analisis data customer agar tim customer support dapat bekerja lebih efisien dan efektif. Maka dari itu, upaya menyediakan layanan yang prima pelanggan membutuhkan akses yang mudah dan cepat terkait layanan yang mereka gunakan. Pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara, Dokumen dan metode *Prototype* yang memiliki 5 tahapan yaitu identifikasi kebutuhan, membuat *prototype*, menguji *prototype*, memperbaiki *prototype*, dan mengembangkan versi *prototype*. Hasil dari penelitian ini adalah terciptanya suatu sistem terkomputerisasi yang dapat membantu memudahkan secara efisien mengidentifikasi dan merespon setiap permintaan dan laporan pelanggan. Dengan adanya sistem ini dapat mempermudah customer dalam proses administrasi yang lebih baik dan efisien.

Kata Kunci : *Administrasi Customer, prototype, providers*

ABSTRACT

RANCANGAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI CUSTOMER SUPPORT SERVICE PROVAIDER PADA PT. TUNAS LINK INDONESIA

By:

Lucyana Pramesti Shafira
Lucyanapramesti43@gmail.com

PT. Tunas Link Indonesia is an internet service provider located on Jl. Turi Raya No.45, Pematang Wangi, kec. Tanjung Seneng, Bandar Lampung city. With the increasing number of customer support specialists, the challenges of managing customer data are becoming more complex. In the administration process which is still manual PT. Tunas Link Indonesia needs an information system that can simplify the process of recording, printing and analyzing customer data so that the customer support team can work more efficiently and effectively. Therefore, efforts to provide excellent service to customers require easy and fast access to the services they use. The data collection that will be used in this research is Observation, Interview, Document and Prototype Method which has 5 stages, namely identifying needs, making a prototype, testing the prototype, improving the prototype, and developing a prototype version. The result of this research is the creation of a computerized system that can help facilitate the identification and response to each customer request and report efficiently. This system can make it easier for customers to carry out the administration process better and more efficiently.

KeyWords: *Customer Administration, prototype, providers*