

**APLIKASI CUSTOMER CARE BERBASIS ANDROID PADA PT.
TELKOM REGIONAL IV SEMARANG**
(APPLICATION CUSTOMER CARE ANDROID BASED ON PT. TELKOM REGIONAL IV
SEMARANG)

Bagas Wahyu Wijaya
Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi
Universitas Semarang
bagaswahyuwijaya@gmail.com

ABSTRACT

PT. Telkom Indonesia continues to develop aims to increase convenience for its customers. However, despite improving its service there are still customers who complain about their dissatisfaction by writing a message into the suggestion box that has been provided at the office of Telkom Regional IV or provide complaints to customer service. Therefore the authors make an android-based application with the intention that the message of complaint directly conveyed and followed up. This app is named "Pengaduan Pelanggan". Application of Pengaduan Pelanggan built using Android Studio, for the database used is MySQL and system development method using Waterfall model and system design tools using UML (Unified Modeling Language). Conclusion that application pengaduan pelanggan can provide information about promotions and news to customers, and can send a complaint message with pictures (E-Complaint). This application has not been uploaded to PlayStore because there is no agreement from PT. Telkom Regional IV Semarang and for the application size of 15.28 MB. Hopefully this application can be useful for all smartphone users and the connected server can be transferred to the server owned by PT. Telkom Indonesia to increase access speed in the database.

Keywords : Pengaduan Pelanggan, PT. Telkom Indonesia, MySQL, UML

ABSTRAK

PT. Telkom Indonesia terus melakukan pengembangan yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan bagi para pelanggannya. Namun, meskipun telah meningkatkan pelayanannya ternyata masih ada pelanggan yang memberikan pengaduan tentang ketidakpuasannya dengan menulis pesan kedalam kotak saran yang telah disediakan di kantor Telkom Regional IV maupun memberikan pengaduan kepada *customer service*. Oleh karena itu penulis membuat sebuah aplikasi berbasis android dengan maksud agar pesan pengaduan langsung tersampaikan dan ditindak lanjuti. Aplikasi ini diberi nama "Pengaduan Pelanggan". Aplikasi Pengaduan Pelanggan dibangun menggunakan *Android Studio*, untuk *database* yang digunakan adalah *MySQL* dan metode pengembangan sistem menggunakan model *Waterfall* serta alat bantu perancangan sistem menggunakan *UML (Unified Modeling Language)*. Kesimpulan bahwa aplikasi pengaduan pelanggan dapat memberikan informasi tentang promosi dan berita kepada pelanggan, serta dapat mengirim pesan pengaduan disertai gambar (*E-Complaint*). Aplikasi ini belum diunggah ke *PlayStore* karena belum adanya persetujuan dari pihak PT. Telkom Regional IV Semarang dan untuk ukuran aplikasinya sebesar 15.28 MB. Semoga aplikasi ini dapat bermanfaat untuk semua masyarakat pengguna *smartphone* dan server yang dihubungkan dapat dipindahkan ke server milik PT. Telkom Indonesia untuk meningkatkan kecepatan akses pada *database*.

Kata Kunci : Pengaduan Pelanggan, PT. Telkom Indonesia, MySQL, UML