

Irvandy Handoyo, 2019. *Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan PT. Kenzie Abiah Wisesa Surabaya*. Tugas Akhir ini di bawah bimbingan Nasa Zata Dina, S.Kom., M.Kom., M.Sc., Program Studi Diploma Tiga Sistem Informasi, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Tujuan dari pembuatan Tugas Akhir Sistem Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan PT. Kenzie Abiah Wisesa Surabaya adalah untuk dapat mempermudah pegawai perusahaan untuk melakukan kegiatan pelayanan jasa pengiriman menjadi lebih efektif dan efisien. Saat ini, kondisi PT. Kenzie Abiah Wisesa Surabaya dalam penerapan teknologi informasi dirasa sangat kurang untuk melakukan pelayanan jasa pemesanan pelanggan. Karena itu dibutuhkan Sistem Informasi Pelayanan pegawai agar pelayanan dapat berjalan dengan cepat dan tepat. Sistem ini menangani tiga proses utama yaitu proses pendaftaran pelanggan, proses pemesanan pelanggan, dan proses pembayaran pelanggan.

Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan PT. Kenzie Abiah Wisesa Surabaya dibangun melalui lima tahap. Tahap pertama yang dilakukan adalah identifikasi kebutuhan data yang dilakukan dengan cara wawancara. Tahap kedua yang dilakukan adalah menganalisis permasalahan proses kerja sistem saat ini dengan membuat *Document Flow Diagram (Docflow)* dan *Fishbone Diagram*. Tahap ketiga yang dilakukan adalah mendesain *User Interface (UI)* sistem dan *database*. Desain sistem digambarkan dengan Diagram Jenjang yang mempunyai empat proses utama, dan *Data Flow Diagram (DFD)*. Sedangkan desain *database* digambarkan dengan *Conceptual Data Model (CDM)* yang menghasilkan 15 entitas dan *Physical Data Model (PDM)* yang menghasilkan 15 tabel. Berdasarkan desain tersebut kemudian dilanjutkan dengan mendesain form *input* dan *output*. Tahap keempat yang dilakukan adalah menggambarkan sistem dengan Bagan Alir, serta mengimplementasikan desain tersebut ke dalam program dengan menggunakan bahasa pemrograman berbasis web. Tahap terakhir yang dilakukan adalah melakukan uji coba sistem.

Berdasarkan hasil implementasi dan uji coba sistem, Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan fungsional pada proses bisnis pada PT. Kenzie Abiah Wisesa Surabaya yaitu dapat menangani beberapa proses bisnis yang ada secara efektif dan efisien yang dapat menampilkan laporan sesuai dengan kebutuhan.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Pelayanan Pelanggan, PT. Kenzie Abiah Wisesa.

Irvandy Handoyo, 2019. Information System for Customer Service at PT Kenzie Abiah Wisesa Surabaya. This Final Project is guidance by Nasa Zata Dina, S.Kom., M.Kom., M.Sc., Diploma Three of Information System Study Program, School of Vokasi, Airlangga University.

ABSTRACT

The purpose of making the Final Project Information System for Customer Service at PT. Kenzie Abiah Wisesa Surabaya is to make it easier for company employees to carry out shipping service activities more effectively and efficiently. At present, the condition of PT. Kenzie Abiah Wisesa Surabaya in the application of information technology is considered very lacking to conduct customer ordering services. Because it requires a Service Information System so that it can run quickly and precisely. This system processes three main processes, namely the customer registration process, customer order process, and customer payment process.

Information System for Customer Service at PT. Kenzie Abiah Wisesa Surabaya was built through five stages. The first step is to identify the data needs carried out by interview. The second step was analyze the current system work process problems by creating a Document Flow Diagram (Docflow) and Fishbone Diagram. The third step is to design a system and database User Interface (UI). System design is described with a Level Diagram that has four main processes, and Data Flow Diagrams (DFD). While the database design is described by Conceptual Data Model (CDM) which produces 15 entities and Physical Data Model (PDM) which produces 15 tabels. Based on the design, it was followed by designing input and output forms. The fourth stage is to describe the system with Flow Chart, and implement the design into the program using a web-based programming language. The last step is to test the system.

Based on the results of the implementation and trial of the system, the Customer Service Information System that is made is in accordance with the functional requirements of the business process at PT. Kenzie Abiah Wisesa Surabaya is able to handle several existing business processes effectively and efficiently that can display reports as needed.

Keywords: Information System, Customer Service, PT. Kenzie Abiah Wisesa.