

ABSTRAK

Komplain adalah ekspresi atau ungkapan ketidakpuasan pelanggan atau klien yang membeli produk/ jasa, yang dikirimkan secara lisan maupun tertulis mengenai segala aspek dari produk, layanan dan berbagai hal yang disediakan oleh perusahaan dan bisnis. Penanganan komplain bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan terhadap produk/ jasa dan sebagai kesempatan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Sistem penanganan komplain yang efektif akan memberikan keuntungan untuk organisasi tersebut.

Untuk penanganan komplain yang berhubungan dengan pembayaran pada PT.Telkom ditangani oleh divisi *Shared Service Operation Finance (SSO Finance)*. *SSO Finance* memiliki peran dan tanggung jawab sebagai penyelenggara pengelolaan aktifitas operasional transaksi keuangan perusahaan, aktifitas operasional *Billing*, dan *Revenue Assurance* serta penyelenggaraan implementasi kebijakan keuangan khususnya yang bersifat *strategic operational & Transactional* untuk mendukung aktifitas operasional diseluruh unit di Telkom.

Pada Tugas Akhir ini telah dibuat aplikasi sistem informasi penanganan komplain yang memanfaatkan bot aplikasi Telegram yang memiliki fungsi memasukan data, penanganan komplain, dan untuk pelaporan akhir bulan. Perancangan aplikasi dilakukan dengan memodelkan alur kerja aplikasi menggunakan *Flowchart*, interaksi objek pada aplikasi menggunakan diagram *Unified Modeling Language (UML)*, serta memodelkan data dengan *Entity Relationship Diagram (ERD)*. Aplikasi web dibuat menggunakan *framework Codeigniter (CI)*, *mysql* untuk pembuatan *database*, *BotFather* Telegram untuk pembuatan bot yang menggunakan *webhook*.

Aplikasi sistem informasi penanganan komplain ini dapat mempermudah pengguna untuk mengelola komplain dari pelanggan dan menyajikan laporan komplain tersebut.

Kata Kunci: Sistem informasi, Komplain, UML, Codeigniter, Webhook