

ABSTRAK

Pelabuhan Indonesia (Pelindo) adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa kepelabuhan, yang merupakan perusahaan hasil integrasi dari empat BUMN Pelabuhan yaitu PT Pelindo I (Persero), PT Pelindo II (Persero), PT Pelindo III (Persero), dan PT Pelindo IV (Persero). Sebagai suatu badan usaha, pasti ada permasalahan serta ketidaksesuaian antara perusahaan dan konsumen dalam kasus ini biasa disebut agen. perubahan Penyampaian keluhan agen tersebut harus melalui proses yang disebut dengan berita acara jika hendak terjadi perubahan sesuai dengan keluhan agen. Berita acara dalam suatu perusahaan merupakan bukti legal yang berisi pengesahan dan pernyataan dalam suatu acara, peristiwa, serah terima, insiden, transaksi atau jual beli. Cara dalam penyampaian informasi penting ini seharusnya menjadi pertimbangan suatu perusahaan guna efektivitas perusahaan. Namun, penyampaian keluhan agen dan pembuatan berita acara pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok masih dilakukan secara manual, dimulai dari agen harus ke kantor untuk menyampaikan keluhan kepada *customer service*, kemudian *customer service* melanjutkan keluhan tersebut kepada pihak-pihak terkait agar dapat disetujui dan selanjutnya diterbitkan berita acara sesuai dengan keluhan agen, yang mana berita tersebut adalah bukti legal dan menjadi panduan dalam proses keluhan dari agen. Untuk itu, dengan perancangan serta pengembangan aplikasi untuk menggantikan aktivitas manual tersebut dan juga penyimpanan berkas berita acara, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan ketepatan penyampaian informasi. Pada penelitian ini, metode yang diterapkan adalah metode penelitian kualitatif, dengan metode pengumpulan data melalui observasi studi lapangan dan wawancara. Pada pengembangannya, akan menggunakan metode *agile Extreme Programming* dan pengujiannya menggunakan metode *black box testing*. Penelitian ini bertujuan memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis dari PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.

Kata Kunci: Keluhan Agen, Berita Acara, *Agile Extreme Programming*, *Black box Testing*.