

ABSTRAK

Pelabuhan Indonesia (Pelindo) adalah pelabuhan kelas dunia yang menawarkan anda layanan terintegrasi antar pelabuhan di Indonesia. Pelindo 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. Sebagai jasa layanan Pelindo II memiliki banyak customer yang dimana customer ini biasa disebut agen, dalam penyampaian keluhan agen harus melalui proses dibuatnya berita acara jika terjadi perubahan sesuai dengan keluhan agen, berita acara dalam perusahaan merupakan bentuk legal atau hal sah yang berisi pengesahan dalam suatu peristiwa, serah terima, insiden, dan transaksi jual beli, dalam melakukan pengajuan keluhan, kondisi saat ini pada PT Pelindo II masih dilakukan secara manual, yang dimana agen harus datang ke kantor dan melakukan pengajuan keluhan, setelah itu *customer service* akan membuatkan berita acara secara manual, yang akan di terukan kepada pihak verifikasi dan penanda tangan, setelah berita acara selesai, sering terjadinya kehilangan hasil dari berita acara yang sudah selesai, dimana hal ini menyulitkan untuk audit tahunan, karena tidak adanya penyimpanan berkas untuk hasil berita acara yang sudah selesai. bisnis yang sudah ada pada PT Pelindo II Cabang Tanjung Priok.

Kata Kunci : Berita Acara, Keluhan Agen, Pelindo II, Agile, Extreme programming, Black box Testing