

ABSTRAK

Komunikasi dan interaksi di perusahaan terhadap *customer* adalah perihal penting dalam kelangsungan bisnisnya. Dalam kaidah *Business to Consumer* (B2C), roda bisnis bertumpu pada customer. Maka, Pasaramai yang merupakan sebuah *electronic commerce* dengan unit bisnis yang beragam membutuhkan sebuah media untuk menjaga relasi baik antara customer dengan pihak pelaku bisnis Pasaramai. Untuk mewujudkan hal tersebut maka diperlukan sebuah *Customer Support* yang disediakan oleh Pasaramai untuk menyelesaikan masalah selama customer melakukan aktivitas di Pasaramai.

Penelitian ini ditujukan kepada Pasaramai untuk membangun aplikasi web Customer Support dengan metode *agile software development*. Penelitian ini terbagi atas empat fase, yaitu *identification* pada saat perumusan masalah dan solusi, *inception* ketika penelitian merancang *requirements*, *logical design* dan penggambaran modul kerja, *construction* pada saat merancang, membangun dan menguji aplikasi, dan *release* pada saat produk solusi dirilis. Kemudian aplikasi ditempatkan di host Pasaramai sebagai salah satu subportal dan mengikuti integrasi sistem eksisting.

Hasil dari penelitian ini adalah sebuah aplikasi customer support. Customer dapat memilih metode yang dikehendaki untuk menyelesaikan masalahnya. Terdapat metode support komunikasi satu arah, *knowledge base* dan dua arah, *support ticket* dan *live chat*. Masalah yang teratasi diharapkan dapat meningkatkan nilai kepuasan customer dan menambah nilai relasi customer Pasaramai.

Kata kunci: customer support, web application, customer relationship, agile software development