

**ABSTRAK**  
**PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI *COMPLAINT HANDLING***  
**DENGAN METODE *WATERFALL* DAN TEKNOLOGI *J2EE***  
**(Studi Kasus: *Complaint Handling e-University* di IT Telkom)**

Oleh

**Hinman Jaffar**

**NIM : 116080035**

**(Program Studi Sistem Informasi)**

*Service Marketing* telah merambah ke dunia pendidikan dengan tujuan untuk peningkatan kualitas dari universitas tersebut. Hasil studi menunjukkan bahwa dengan melakukan pendekatan *marketing* dapat membantu universitas untuk bersaing secara global, jika prinsip yang benar diimplementasikan dengan baik. *Integrated research* dalam dunia pendidikan dan *service marketing* menghasilkan sebuah *framework* untuk analisis pendidikan universitas sebagai sebuah *service*.

Seiring perkembangan teknologi informasi, proses bisnis *service* yang awalnya berasal dari aktivitas yang dijalankan oleh manusia mulai diimplementasikan dengan menggunakan teknologi informasi untuk memberikan nilai tambah bagi pelanggannya. Dalam perspektif *marketing*, jika perguruan tinggi adalah sebuah penyedia layanan, maka pelanggan dari perguruan tinggi tersebut adalah setiap elemen yang berhubungan dengan perguruan tinggi tersebut. Salah satu proses penting dalam penerapan *service marketing* di perguruan tinggi adalah pelayanan komplain yang baik. Dengan adanya sistem pelayanan dan penanganan komplain (*complaint handling*), diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing perguruan tinggi tersebut.

Studi kasus dilakukan pada kampus IT Telkom, dimana kondisi pelayanan komplain saat ini masih bersifat konvensional, dimana setiap bagian akan memiliki proses bisnis dan standar waktu pelayanan yang berbeda. Beberapa permasalahan terjadi, salah satunya adalah data komplain yang tidak terdokumentasikan dengan baik sehingga menghambat proses analisa dan evaluasi pelayanan komplain. Maka dari itu dibutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat mengatasi permasalahan tersebut.

Sistem informasi *e-Complaint Handling* adalah sistem penanganan komplain yang berbasis pada *best practice* penanganan komplain yang diterbitkan oleh universitas di United Kingdom. Sistem ini dikembangkan dengan framework struts dan ejb yang dapat mengaplikasikan konsep multi-tier. Sistem ini mampu untuk memenuhi kebutuhan seluruh elemen institusi dalam pelayanan komplain.

Kata kunci : *e-service*, komplain, penanganan komplain, struts, ejb.