

## **ANALISIS KINERJA SISTEM PELAYANAN DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTA MOEDAL SEMARANG**

**ARUM SURYANI**

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 112201104293@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

PDAM Tirta Moedal Semarang memiliki sebuah sistem layanan Call Center yang dibuat dengan tujuan agar sistem tersebut membantu para pelanggan untuk dapat menyampaikan keluhan dengan lebih efektif dan cepat. Sistem pelayanan Call Center memberikan kemudahan karena tidak perlu datang ke kantor, sistem tersebut juga membantu pegawai dalam mendata setiap keluhan pelanggan. Namun seiring banyaknya penggunaan sistem Call Center masih mengalami beberapa masalah. Terputusnya jaringan, hingga sampai pada gangguan saat penyajian laporan. Oleh karena itu perlu diadakan pengukuran kinerja dan kualitas sistem untuk mengetahui kendala yang dihadapi pada penggunaan sistem Call Center agar lebih membantu memperbaiki kinerja dan kualitasnya sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Metode pengukuran yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Kemudian dilakukan pengukuran kinerja untuk mengetahui kinerja yang sedang berjalan dengan menggunakan tahapan kinerja menurut Training Resources Data Exchange (TRADE). Hasil dari penelitian ini digunakan sebagai rekomendasi dalam perbaikan agar kinerja bisa berjalan sesuai dengan sasaran perusahaan

Kata Kunci : Kinerja Sistem, Pengukuran Kinerja, TRADE, Call Center, Analisis  
xviii + 87halaman; 18gambar; 13 tabel; 4lampiran  
Referensi: 13 (1991 – 2014)

## **PERFORMANCE ANALYSIS SYSTEM SERVICE IN HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS PDAM TIRTA MOEDAL SEMARANG**

**ARUM SURYANI**

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang  
URL : <http://dinus.ac.id/>  
Email : 112201104293@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

PDAM Tirta Moedal Semarang has a Call Center service system created with the aim that the system helps customers to be able to submit complaints more effectively and quickly. Call Center service system facilitate the customers because they do not need to come to the office, in addition the system also helps employees to record any customer complaints. Nevertheless the number of Call Center system usage, Still causing some problems, Such as disconnected networking and trouble in generating report. Therefore it is necessary to measure performance and quality of system to determine the obstacles encountered in the use of Call Center systems in order to help improve the performance and quality in accordance with the desired objectives. Measurement methods used are observation, interviews, documentation and questionnaires. Then the performance measurement was conducted to determine the running performance by using the performance stage based on the Training Resources Data Exchange (TRADE). The results of this study will be used as a recommendation in the performance improvement in order to be worked as precise as possible with the target of the company.

**Keyword** : System Performance, Performance Measurement, TRADE, Call Center, Analysis  
xviii + 87pages; 18 pictures; 13 tables; 4 appendixes  
References: 13 (1991 – 2014)