ABSTRAK

Apple Authorized Service Provider (AASP) merupakan sebuah tempat dimana *customer* produk Apple mengadukan keluhan dan kerusakan terhadap produk yang dimilikinya. Bagian *customer service* di AASP telah mempunyai system *Customer Service Order* (CSO) sebelumnya, pendataan customer dan keluhannya dilakukan dengan menggunakan form yang diisi oleh customer, kemudian dikumpulkan dan dipisahkan secara antrian berdasarkan jenis barang antara yang belum selesai dan sudah selesai. Untuk dokumen - dokumen penting seperti dokumen *quality control*, dokumen pengiriman barang disimpan dalam folder-folder yang diarsipkan. Dengan sistem yang berjalan saat ini menghambat terhadap kebutuhan data yang seharusnya tersedia dengan cepat, tepat dan akurat. Adapun tujuan dalam penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui sistem yang sedang berjalan, membuat perancangan Sistem Informasi, mengimplementasikan Sistem Informasi serta melakukan analisis dan pengujian program yang terbatas pada sistem informasi Customer Service order (CSO) CV. Bintang Retailindo

Metode penelitian yang digunakan meliputi desain penelitian menggunakan metode deskriptif, metode pengumpulan data yang digunakan wawancara dan observasi, metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan terstruktur, metode pengembangan sistemnya adalah model Prototype , alat bantu analisis dan perancangan meliputi flowmap, diagram kontek, kamus data dan perancangan basis data. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara Sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun perangkat lunak pendukung dalam pembuatan sistem informasi CSO ini adalah Microsoft Visual Basic 6.0 sebagai interface dan Microsoft SQL Server 2000 sebagai databasenya.

Dari analisis dan penelitian yang dilakukan , Sistem yang berjalan belum mampu melakukan pencarian data secara cepat, tidak diketahui histori service dan laporan dlakukan dengan pemberkasan. Dengan adanya penelitian diharapkan dapat membuat perancangan Sistem Informasi Customer Service Order yang dapat mengatasi masalah yang ada, sistem yang dirancang dilakukan pengujian serta diimplementasikan sehingga membantu tercapainya hasil kerja yang maksimal dan dapat menunjang informasi yang cepat dan akurat.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Customer Service Order (CSO), Terstruktur