

**SISTEM INFORMASI PENGADUAN PERMASALAHAN PENGECEK  
RESMI PUPUK BERSUBSIDI BERBASIS CRM (CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGMENT) PADA CV. SUMBER WARAS KEC.  
GAJAH KABUPATEN DEMAK**

**M. SIRRIL WAFA**

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

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

*Email : sirril.wafa09*

**ABSTRAK**

CV. sumber Waras adalah perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan pupuk bersubsidi di wilayah demak, Jepara dan kudu. Dalam kegiatan bisnis yang di lakukan jika ada pelaporan pengaduan permasalahan dari pihak pengecer, pengecer harus datang langsung ke kantor CV. Sumber Waras di kec. Gajah Kab. Demak untuk melapor kepada petugas pelayanan dan petugas menulisnya secara manual, respon dari petugas kadang tidak memuaskan pengecer karena respon yang di dapat tidak tepat, data dari pengaduan pengecer seringkali tidak diolah dengan baik oleh petugas sehingga untuk pelaporan kepada pimpinanpun kurang efektif. Dari permasalahan yang di hadapi CV. Sumber Waras dan untuk meningkatkan pelayanan maka di perlukan sebuah sistem pengaduan permasalahan pengecer CV. Sumber Waras berbasis Web untuk memudahkan pengecer melakukan pengaduan dan petugas pelayanan untuk mengolah data pengaduan dalam mendukung proses manajemen pelayanan konsumen atau Customer Relationship Management. Penelitian ini akan menguraikan tentang Sistem pengaduan permasalahan di CV. Sumber Waras dengan metode pengembangan Web Engineering karena secara umum metode Web Engineering digunakan untuk menciptakan aplikasi web yang berkualitas tinggi.

Kata Kunci : CV. Sumber Waras, pengaduan permasalahan, Costumer Relationship Management, Web Engineering, konsumen, Web.

**PROBLEM COMPLAINTS INFORMATION SYSTEM FOR OFFICIAL  
RETAILER OF SUBSIDIZED FERTILIZER BASED ON CRM  
(CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) AT CV. SUMBER  
WARAS IN GAJAH DISTRICT, DEMAK REGENCY**

**M. SIRRIL WAFA**

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

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

*Email : sirril.wafa09*

**ABSTRACT**

CV . Sumber Waras is a company engaged in the trading of subsidized fertilizer in Demak , Jepara and kudas region. In business activity will be undertaken if there are complaints reporting issues from the retailer, the retailer must come in the office Sumber waras Company in Gajah Sub-district, Demak Regency report to the officer and then the officer will write manually, response of the officer sometimes unsatisfactory because imprecise, the data of the retailer complaints are often not treated well by officer so as to reporting to leadership less effective . Of the problems faced by CV . Sumber Waras and to improve services it is necessary a system problem reporting retailers CV. Sumber Waras with the web based to retailers facilitate make a complaint and service of officer to process the complaint data in favor of the customer service manajmen or Customer Relationship Management. This research will explain about complaints system problems in CV . Sumber waras with the development of Web Engineering method, because in general Web Engineering methods used to create high-quality web applications.

**Keyword** : CV .Sumber Waras, the complaint issues , Customer Relationship Management , Web Engineering , customers.