

ABSTRAK

Dalam sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan, pelayanan terhadap nasabah terkait kinerja dari perusahaan baik dari segi sistem maupun sumber daya manusia merupakan hal yang penting untuk perusahaan agar terus eksis dan dapat bersaing dengan perusahaan perbankan lainnya. Bank Bukopin, Tbk. yang merupakan perusahaan layanan perbankan ini masih belum dapat bersaing dengan perusahaan di bidang perbankan lainnya dan masih mendapatkan persepsi yang kurang baik di mata masyarakat khususnya masalah pelayanan pengaduan kartu kredit, maka dari itu pihak manajemen terkait harus membenahi prosedur penanganan pengaduan nasabah agar dapat di atasi secara tepat dan tepat dan juga agar keluhan yang dialami nasabah tidak berkelanjutan dengan lambatnya proses penyelesaian pengaduan nasabah. Dengan adanya sistem yang telah dirancang menggunakan metode *Object Oriented Analysis and Design* (OOAD) dapat menambah akses bagi nasabah yang akan melakukan pengaduan kartu kredit Bank Bukopin selain datang langsung ke kantor ataupun menelpon call center. Dan juga nasabah dapat memantau perkembangan terkait pengaduan yang diajukan di dalam sistem yang telah dirancang.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Pengaduan, Nasabah, Kartu Kredit, *Object Oriented Analysis and Design*.

ABSTRACT

In a company engaged in the banking sector, service to customers related to the performance of the company both in terms of systems and human resources is important for the company to continue to exist and be able to compete with other banking companies. Bank Bukopin, Tbk., which is a banking service company, is still unable to compete with companies in other banking sectors and is still receiving unfavorable perceptions in the eyes of the public, especially the problem of credit card complaint services, therefore the relevant management must improve the procedure for handling customer complaints so that they can be handled properly and appropriately and also so that complaints experienced by customers are not sustained by the slow process of resolving customer complaints. With the existence of a system that has been designed using the Object Oriented Analysis and Design (OOAD) method, it can increase access for customers who will make complaints about Bank Bukopin's credit cards apart from coming directly to the office or calling the call center. And also customers can monitor developments related to complaints submitted in the system that has been designed.

Keywords: Information System, Complaint, Customer, Credit Card, Object Oriented Analysis and Design.