

## ABSTRAK

PT. Bank Syariah Indonesia Kcp. Medan Belawan merupakan Bank BSI cabang yang berlokasi di Medan Belawan. Layanan yang diberikan PT. Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Belawan seperti tabungan, haji dan umrah, pembiayaan, investasi, transaksi, emas, bisnis dan wirausaha dan prioritas. proses pengaduan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia masih menggunakan sistem manual yang dimana nasabah melakukan pengaduan secara lisan dengan melakukan via telpon dan pengaduan secara tertulis dengan mendatangi PT. Bank Syariah Indonesia Kcp. Medan Belawan kemudian mengisi formulir pengaduan dan melakukan antrian untuk proses pengaduan yang dilakukan oleh *Customer Service* dimana proses ini sering mengalami antrian panjang dan *Customer Service* mengalami kesulitan dalam menerima segala aduan nasabah dikarenakan jumlah aduan begitu banyak dan kemudian data-data pengaduan tersebut di *input* kedalam komputer. peneliti mencoba merancang sebuah aplikasi layanan pengaduan nasabah berbasis *online*. Dimana aplikasi dapat membantu dalam proses pengaduan sehingga nasabah tidak perlu melakukan antrian panjang dan proses pengaduan lebih mudah dan cepat diselesaikan oleh *Customer Service*.

Kata Kunci: PT. Bank Syariah Indonesia Kcp. Medan Belawan, *Customer Service*, Pengaduan, Nasabah, Berbasis *Online*