

INTISARI

PT. Gomed's Network adalah *Internet Service Provider* lokal Gorontalo yang menggunakan *Wireless Broadband* dan memiliki pelanggan hampir di seluruh provinsi Gorontalo. Dengan semakin banyaknya pelanggan otomatis memberikan berbagai dampak kepada perusahaan baik dampak positif dan negatif. Dampak negatif yang terjadi yaitu penurunan layanan akibat tidak optimalnya manajemen data pelanggan di PT. Gomed's Network. Hal ini terjadi karena pengolahan data pelanggan di perusahaan tersebut masih bersifat semi manual. Sehingga proses pelayanan menjadi lambat. Maka hal ini langsung berdampak pada berkurangnya loyalitas pelanggan bahkan sebagian pelanggan memilih untuk berhenti berlangganan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian dan pengembangan atau *Research and Development (R&D)*. Dimana, penelitian ini memiliki tujuan mengimplementasikan *Complaint Ticket System* pada PT. Gomed's Network di Kota Gorontalo agar dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Penelitian ini menghasilkan sebuah aplikasi yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan dengan berbagai fitur sesuai kebutuhan perusahaan serta dapat mempermudah pekerjaan para karyawan PT. Gomed's Kota Gorontalo sesuai bidangnya masing-masing.

Kata Kunci : *PT. Gomed's Network, Complaint Ticket System, Research and Development*