

**SISTEM INFORMASI PENGADUAN BERBASIS *WEBSITE*
MENGUNAKAN METODE *WATERFALL*
(STUDI KASUS : PT. KARYA UTAMA PERDANA)**

GALUH WIDIANA

ABSTRAK

Permasalahan yang dihadapi oleh PT. Karya Utama Perdana adalah tidak adanya sistem informasi pengaduan yang diperuntukkan bagi *tenant*, sehingga proses pengaduan yang berlangsung masih dilakukan secara manual. Oleh karena itu, solusi yang diberikan berupa rancang bangun sistem informasi pengaduan berbasis *website* pada PT. Karya Utama Perdana. Tujuan penelitian ini yaitu untuk merancang bangun sistem informasi pengaduan berbasis *website* pada PT. Karya Utama Perdana. Manfaat dari penelitian ini yaitu untuk memudahkan tenant dalam memberikan pengaduan, membuat proses pengaduan menjadi lebih cepat dan lancar. Metode yang digunakan adalah metode *Waterfall*, pada fase analisis akan dilakukan klasifikasi permasalahan dengan menggunakan analisis PIECES, desain sistem dimodelkan menggunakan diagram UML, Adapun platform pada sistem menggunakan bahasa pemrograman PHP dan pengujian menggunakan metode *black box testing*. Hasil dari penelitian ini berupa sistem informasi pengaduan berbasis *website* yang diharapkan dapat membantu PT. Karya Utama Perdana dalam memaksimalkan kegiatan proses pengaduan yang ada sehingga mempermudah dan mempercepat proses pengaduan yang ada.

Kata kunci: Sistem Informasi Pengaduan, *Website*, *Waterfall*

***A WEBSITE-BASED COMPLAINT INFORMATION SYSTEM USING THE
WATERFALL METHOD***

(CASE STUDY: PT. KARYA UTAMA PERDANA)

GALUH WIDIANA

ABSTRACT

Problems faced by PT. Karya Utama Perdana is the absence of a complaint information system intended for tenants so that the complaint process that takes place is still carried out manually, therefore, the solution provided is in the form of a website-based complaint information system design at PT. PT. Karya Utama Perdana. The purpose of this study is to design a website-based complaint information system at PT. PT. Karya Utama Perdana. The benefit of this research is to make it easier for tenants to provide complaints, making the complaint process faster and smoother. The method used is the Waterfall method, in the analysis phase a problem classification will be carried out using PIECES analysis, the system design is modeled using a UML diagram, The platform on the system uses PHP programming language, and testing using the black box testing method. The results of this research are in the form of a website-based complaint information system that is expected to help PT. Karya Utama Perdana in maximizing the activities of the existing complaint process to facilitate and speed up the existing complaint process.

Keywords: *Complaint Information System, Website, Waterfall*