

# RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENANGANAN KELUHAN PADA APARTEMEN BERBASIS *WEB*

CATHERINE MAHARANI WIDIASMORO

## ABSTRAK

Pada era digital yang berkembang dengan pesat ini, banyak perusahaan yang memanfaatkan teknologi untuk diterapkan dalam bisnisnya, salah satunya adalah pada apartemen. Salah satu apartemen yang terletak di kota Jakarta adalah Apartemen Simpruk Teras. Sistem penanganan keluhan pada apartemen ini masih menggunakan sistem manual dikarenakan penghuni yang harus datang secara langsung ke kantor pengelola atau melalui telepon yang kemudian keluhan tersebut akan dicatat secara manual. Hal tersebut menjadi tidak efektif karena dapat terjadi *human error* dimana pegawai lupa untuk mencatat keluhan dari penghuni yang berujung keluhan tersebut tidak dilakukan. Berdasarkan hal tersebut, diperlukan sebuah sistem penanganan keluhan berbasis *web* bagi apartemen yang dapat memuat segala penanganan keluhan. Metode yang digunakan dalam perancangan sistem informasi adalah metode *waterfall*, analisis kebutuhan dengan menggunakan analisis PIECES, perancangan sistem dengan menggunakan UML (*Unified Modeling Language*), dan kerangka kerja Laravel dengan bahasa pemrograman PHP serta MySQL sebagai *database*. Hasil dari penelitian ini merupakan implementasi sebuah sistem informasi penanganan keluhan berbasis *web* yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan mempermudah bagi pihak-pihak yang terkait.

**Kata Kunci:** Sistem Penanganan Keluhan, *Waterfall*, PIECES, UML, Laravel

**DESIGN SYSTEM OF A WEB-BASED COMPLAINT HANDLING  
INFORMATION SYSTEM FOR APARTEMENTS**

**CATHERINE MAHARANI WIDIASMORO**

**ABSTRACT**

*In this rapidly developing digital era, many companies are using technology to apply it to their business, one of them is apartments companies. One of the apartments located in Jakarta is the Simpruk Teras Apartment. The complaint handling system in this apartment still uses a manual system, because residents have to come directly to the management office or by telephone, and then the complaint will be recorded manually. This becomes ineffective because human error can occur where employees forget to record complaints from residents, so the complaint is not resolved. Based on this, a web-based complaint handling system is needed for apartment that can contain all of the complaint handling. The method used in designing this information systems is the waterfall method, for requirement analysis using PIECES analysis, system design using UML (Unified Modeling Language), and using laravel framework with PHP language and MySQL for the database. The result of this research is the implementation of a web-based complaint handling information system that can help increasing the efficiency and make things easier for the parties that involved.*

**Keywords:** *Complaint Handling System, Waterfall, PIECES, UML, Laravel*