

ABSTRAK

Hubungan teknologi dan informasi saat ini berkaitan erat sekali. Salah satu teknologi yang banyak digunakan dan sangat populer oleh pengguna adalah website. Tujuan dari penulisan ini adalah membangun sistem informasi pelayanan *Tenant Complaint*. Studi kasus diambil di PT. PerkasaLestari Permai pada Aeropolis Residences 1. Proses pengembangan sistem informasi pelayanan *Tenant Complaint* ini menggunakan metode Prototipe (*Prototyping*). Ada satu permasalahan yang terjadi di dalam proses penanganan keluhan pada Aeropolis Residence 1 yaitu proses penanganan keluhan yang mana masih bersifat manual, biasanya prosesnya banyak keluhan yang tidak terselesaikan dengan baik karena sistem masih manual dan antara divisi *Tenant Relation* dengan divisi *Engineering* yang melakukan pengecekan keluhan biasanya tidak terintegrasi data datanya sehingga banyak keluhan yang tidak tertangani dengan baik. Sehingga pada permasalahan tersebut, penulis mengusulkan untuk membuat aplikasi *web* agar proses penanganan keluhan bisa terselesaikan dengan baik dan data – data pun dapat terintegrasi dengan baik. Sistem yang digunakan merupakan aplikasi berbasis *web* dengan pengembangan menggunakan UML. Secara umum sistem ini membantu proses penginputan, pengeditan dan informasi penanganan keluhan para *Tenant* Aeropolis Residences 1. Perangkat yang diperlukan dalam merancang aplikasi ini adalah PHP sebagai bahasa *scripting* dan MySQL sebagai pengolah *database*.

Kata Kunci : website, Penanganan Keluhan Tenant, Prototipe, PHP, MySQL