

ABSTRAK

Judul : Perancangan Aplikasi Manajemen Pengelolaan Keluhan Pada Apartemen Plaza Senayan Berbasis *Web*
Nama : Dennis William
Program Studi : Teknik Informatika

Pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia bisnis semakin populer saat ini karena akan meningkatkan efisiensi waktu serta sumber daya yang ada selain itu dengan adanya sebuah sistem informasi akan membantu dalam pengambilan sebuah keputusan. Pada Apartemen Plaza Senayan dimana perbaikan, pemeliharaan peralatan gedung serta keluhan pelanggan dilakukan oleh teknisi. Guna meningkatkan kinerja dan kepuasan terhadap pelanggan dibutuhkan sistem informasi mengelola pekerjaan teknisi berbasis *web* agar mudah diakses dengan komputer melalui *browser*. Dalam pengembangan sistem pengelolaan pekerjaan teknisi menggunakan metodologi berorientasi pada objek yaitu *waterfall* dengan dimodelkan dengan menggunakan *Unified Modelling Language* (UML). Aplikasi dibuat dengan menggunakan bahasa *PHP* dan juga menggunakan *framework Codeigniter*. Dengan diterapkannya sistem ini membuat seluruh data keluhan dapat disimpan secara terkomputerisasi oleh sistem sehingga data-data terkait pengelolaan pekerjaan teknisi dapat tersimpan secara terpusat dalam *database*.

Kata kunci : Manajemen, Keluhan, *Web*

ABSTRACT

Title : Designing a Technician Job Management Application at the Plaza Senayan Apartment Based on Web
Name : Dennis William
Study Program : Technical Information

Utilization of information technology in the business world is increasingly popular today because it will increase the efficiency of time and existing resources in addition to the existence of an information system that will assist in making a decision. At Plaza Senayan Apartments where repairs, maintenance of building equipment and customer complaints are carried out by technicians. In order to improve performance and customer satisfaction, an information system for managing the work of a web-based technician is needed so that it can be easily

accessed by a computer via a browser. In developing the work management system, technicians use an object-oriented methodology, namely the waterfall modeled using the Unified Modeling Language (UML). The application is made using the PHP language and also uses the Codeigniter framework. With the implementation of this system, all complaint data can be stored computerized by the system so that data related to the management of technician work can be stored centrally in the database.

Keywords : Management, Complaints, Web