

**ABSTRAK**

Judul : SISTEM INFORMASI PELAYANAN TENANT  
BERBASIS WEB PADA PTRATU SAYANG  
INTERNASIONAL

Nama : Kesit Haryanto

Program Studi:Teknik Informatika

Perkembangan teknologi yang semakin pesat, pemanfaatan komputer dalam berbagai bidang yang saling mendukung dalam aspek kehidupan memegang peranan penting. Teknologi informasi menjadi suatu kebutuhan mutlak dalam menciptakan sistem informasi yang bermanfaat bagi kebutuhan pelayanan *tenant* pada perusahaan. Pelayanan terhadap *tenant* merupakan aspek penting dalam keberlangsungan suatu perusahaan. Untuk memberikan kepuasan terhadap *tenant* dibutuhkan loyalitas pada implementasi pelayanan agar tercipta kesan yang baik untuk perusahaan. Pelayanan keluhan yang ada pada Pt.Ratu Sayang Internasional saat ini pengolahan datanya masih bersifat manual dan belum terkomputerisasi. Dengan belumnya terkomputerisasi tersebut *tenant* yang ingin melaporkan keluhannya harus mendatangi kantor office untuk mengisi form keluhan. Untuk mengatasi keluhan tersebut, dibuatlah sistem informasi pelayanan berbasis web yang dapat memberikan informasi atau keluhan tanpa harus mendatangi kantor office untuk melakukan pengaduan keluhan. Penelitian ini bertujuan untuk membangun sistem informasi pelayanan keluhan *tenant* dengan menerapkan pelayanan yang sistematis, terintegrasi, serta terukur. Metode pengembangan sistem pelayanan *tenant* pada Pt.Ratu Sayang Internasional menggunakan metode *waterfall* untuk merancang sistem yang akan dibangun. Tahap yang dilakukan yaitu analisis kebutuhan, desain, pengkodean, pengujian, implementasi dan pemeliharaan. Sistem yang dihasilkan dapat memudahkan *tenant* dalam menyampaikan keluhannya terhadap kendala yang terjadi dan membantu perusahaan dalam menanggapi keluhan secara sistematis.

*Kata kunci — Pelayanan Tenant, Sistem Informasi, Waterfall*

**ABSTRACT**

*Title* : *WEB-BASED TENANT SERVICE INFORMATION SYSTEM AT PT RATU SAYANG INTERNASIONAL*

*Name* : *Kesit Haryanto*

*Study Program*: *Teknik Informatika*

*The development of technology is increasingly rapid, the use of computers in various fields that support each other in aspects of life plays an important role. Information technology is an absolute necessity in creating information systems that are useful for the needs of tenant services in the company. Service to tenants is an important aspect in the sustainability of a company. To provide satisfaction to tenants, loyalty to the implementation of services is needed in order to create a good impression for the company. Complaint services that exist at Pt. Ratu Sayang Internasional currently the data processing is still manual and not yet computerized. With the computerization not yet, tenants who want to report their complaints must go to the office to fill out a complaint form. To overcome these complaints, a web-based service information system was created that can provide information or complaints without having to go to the office to make complaints. This study aims to build a tenant complaint service information system by implementing a systematic, integrated, and measurable service. The method of developing a tenant service system at Pt. Ratu Sayang Internasional uses the waterfall method to design the system to be built. The stages carried out are needs analysis, design, coding, testing, implementation and maintenance. The resulting system can make it easier for tenants to submit their complaints against problems that occur and assist companies in responding to complaints systematically.*

*Keywords* — *Tenant Service, Information System, Waterfall*