

ABSTRAK

Pengelolaan komplain penghuni apartemen adalah salah satu aspek kritis dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan penghuni. Di Apartemen Landmark Residence, pelaporan komplain penghuni dan penanganannya masih dilakukan secara manual, yang mengakibatkan berbagai masalah, seperti risiko kerusakan dan kehilangan formulir laporan komplain. Permasalahan ini menimbulkan ketidakpuasan penghuni dan menghambat proses manajemen komplain yang efektif. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem informasi manajemen layanan apartemen berbasis web, dengan fokus pada modul penanganan komplain.

Metode *Iterative Incremental* digunakan dalam pengembangan sistem ini, yang memungkinkan penyesuaian dan perkembangan sistem secara bertahap. Sistem ini dirancang untuk mendokumentasikan komplain dengan lebih efektif mengurangi risiko kerusakan dan kehilangan formulir laporan komplain. Pengujian sistem dilakukan melalui pengujian *blackbox*, *load*, dan *cross-browser* untuk memastikan sistem berfungsi dengan baik secara fungsional, pada beban tinggi, dan konsisten pada browser yang berbeda.

Penelitian ini berhasil mengatasi masalah yang dihadapi oleh Badan Pengelola dalam mengelola komplain. Laporan komplain dan penanganannya sepenuhnya dapat dilakukan secara daring, mengurangi risiko kerusakan dan kehilangan formulir laporan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa web berfungsi secara fungsional, mampu bekerja pada beban tinggi, dan konsisten pada berbagai browser.

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam meningkatkan manajemen layanan apartemen, khususnya dalam hal penanganan komplain penghuni. Implementasi sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan penghuni serta memperkuat citra Apartemen Landmark Residence sebagai hunian yang responsif terhadap kebutuhan penghuninya.

Kata kunci: *Manajemen komplain, Apartemen, Sistem informasi berbasis web, Iterative incremental.*