

ABSTRAK

Penerapan teknologi informasi mendukung pengelolaan layanan hunian secara lebih terarah, terutama dalam pencatatan dan pemantauan keluhan penyewa. Keluhan penyewa berhubungan langsung dengan kenyamanan hunian dan kualitas layanan yang diberikan oleh pengurus kost, sehingga setiap laporan perlu memiliki alur penanganan yang jelas dan mudah ditelusuri. Penanganan keluhan di Kost Tengger 74 Semarang masih berjalan secara manual karena keluhan penyewa lebih sering disampaikan secara langsung kepada pengurus dan sebagian melalui *chat* pribadi, sehingga laporan keluhan tidak tercatat dalam satu tempat, sulit dipantau status penanganannya, dan belum terdokumentasi dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan aplikasi penanganan dan monitoring keluhan penyewa berbasis *web* pada Kost Tengger 74 Semarang. Pengembangan aplikasi dilakukan menggunakan metode *ICONIX Process* melalui tahapan *requirement, analysis, detailed design*, hingga *implementation*. Studi dilakukan melalui pengamatan proses berjalan dan analisis kebutuhan pengguna untuk menghasilkan rancangan sistem yang sesuai dengan kebutuhan penyewa dan pengurus kost. Kebutuhan sistem dipetakan menjadi rancangan aplikasi yang menggambarkan alur interaksi pengguna, struktur data, dan proses pengelolaan keluhan. Pengujian dilakukan menggunakan metode *Black Box Testing* untuk menilai kesesuaian fungsi aplikasi dengan kebutuhan fungsional sistem. Hasil pengujian menunjukkan bahwa aplikasi yang dikembangkan telah memenuhi kebutuhan fungsional Kost Tengger 74 Semarang, meliputi pencatatan keluhan, pemantauan dan penanganan keluhan, penyampaian pengumuman, hingga pencetakan laporan keluhan. Penerapan aplikasi ini mendukung Kost Tengger 74 Semarang dalam digitalisasi pengelolaan keluhan dari proses manual menjadi sistem yang lebih sistematis, terdokumentasi, responsif, dan dapat dipantau secara *real time*.

Kata kunci: *ICONIX Process*, Aplikasi, Keluhan Kost, Monitoring, *Laravel Framework*, Kost Tengger 74 Semarang.