

## ABSTRAK

Pengelolaan keluhan apartemen merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga kualitas pelayanan kepada penghuni. Pada Urbantown Serpong, proses pengelolaan keluhan masih dilakukan secara manual dan terpisah antar pihak terkait, sehingga menyebabkan proses pencatatan, pemantauan, dan penanganan keluhan menjadi kurang efektif serta sulit terdokumentasi dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem informasi yang mampu membantu proses pengelolaan keluhan secara terintegrasi. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun Sistem Informasi Pengelolaan Keluhan Apartemen berbasis *web* pada Urbantown Serpong menggunakan metode *ICONIX Process*. Sistem yang dikembangkan memiliki fitur autentikasi pengguna, pengelolaan akun unit dan karyawan, pengelolaan penghuni, pengajuan keluhan, pengelolaan *Work Order*, riwayat penanganan, serta *Dashboard* sesuai hak akses pengguna. Proses pengembangan sistem dilakukan menggunakan metode *ICONIX Process* melalui tahapan *Requirements Elicitation*, *Preliminary Design*, *Detailed Design*, serta *Implementation and Testing*. Perancangan sistem dilakukan menggunakan *Use Case Diagram*, *Domain Model*, *Robustness Diagram*, *Sequence Diagram* dan *Class Diagram*. Sistem kemudian diimplementasikan menggunakan *Framework* Laravel dan diuji menggunakan metode *Black Box Testing* untuk memastikan seluruh fungsi berjalan sesuai kebutuhan fungsional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang dibangun mampu membantu proses pengelolaan keluhan menjadi lebih terstruktur, terdokumentasi, dan terintegrasi antar pihak terkait. Selain itu, hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh fungsi sistem telah berjalan sesuai kebutuhan yang ditentukan. Dengan demikian, sistem yang dikembangkan mendukung proses pengelolaan keluhan yang sebelumnya masih dilakukan secara terpisah dan bergantung pada komunikasi manual antar pihak melalui penyediaan fasilitas pengelolaan keluhan yang lebih terstruktur, terintegrasi, dan terdokumentasi.

**Kata kunci** : Sistem Informasi, Pengelolaan Keluhan, Apartemen, *ICONIX Process*, *Black Box Testing*