

**PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN CUSTOMER DI  
PT. PARAGON PADA UNIT LAYANAN PEMASARAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA TEKNIK**

**Program Studi Sistem Informasi**



**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2020**

**DEVELOPMENT OF CUSTOMERCOMPLAINT INFORMATION SYSTEM  
AT PT. PARAGON IN MARKETING SERVICE UNITS**

**THESIS PROPOSAL**

**Asked As One Of Terms To Get A Degree**

**BACHELOR OF ENGINEERING**

**INFORMATION SYSTEMS STUDY PROGRAM**



**FACULTY OF ENGINEERING**

**UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2020**

## ABSTRAK

Tulisan ini menjelaskan tentang pengembangan sistem informasi pengaduan customer di PT. paragon yang merupakan sarana pengaduan melalui internet. Proses pengembangan sistem secara garis besar terdiri dari empat tahap, yaitu: 1.Permasalahan, 2.Solusi - Metode, 3.Pembahasan – Hasil, 4.Kesimpulan Alat bantu yang digunakan dalam pengembangan sistem ini diantaranya adalah: *richpictures* untuk menggambarkan sistem, *causeandeffect* diagram untuk menganalisis permasalahan sistem, kemudian dilakukan perancangan desain dan sistem kerja website dan diimplementasikan dengan dibuatnya website pengaduan ini. Kesimpulan yang didapatkan bahwa website pengaduan ini berhasil dibuat dengan menggunakan bahasa pemograman PHP yang dikombinasikan dengan database MySql. Hasil dari tugas akhir ini adalah sebuah system informasi berbasis web yang memiliki tiga fungsi utama, yaitu: melayani proses inputdata, proses pengolahan data, dan proses Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pemesanan Barang Retail berbasis Web pada PT. Paragon.

Kata kunci: Pelaporan, PHP, MySQL

*This paper explains about developing a customer complaint information system at PT. paragon which is a means of complaints via the internet. The system development process outline consists of four steps, namely: 1. Problems, 2. Solutions - Methods, 3. Discussion - Results, 4. Conclusions Tools used in the development of this system are: rich pictures to find the system, because the diagram effects to analyze the system, then the design and working system of the website is carried out and implemented by making this complaint website. The conclusion obtained is that the complaint website was successfully created using the PHP programming language combined with the MySql database. The results of this thesis is a web-based information system that has three main functions, namely: the data input process is processed, the data processing process, and the process of Information Services and Complaints of Web-Based Retail Order Orders at PT. Paragon role model.*

*Keywords:* Reporting, PHP, MySQL