

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN
KELUHAN LAYANAN INTERNET PELANGGAN BERBASIS
WEB PADA PT MAXINDO MITRA SOLUSI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Komputer



Disusun Oleh:

EKO WIDIYANTO

211000011

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2025

***DESIGN OF A WEB-BASED CUSTOMER INTERNET
SERVICE COMPLAINT INFORMATION SYSTEM AT PT
MAXINDO MITRA SOLUSI***

THESIS

***Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor of
Computer Science degree***



***DEPARTMENT OF INFORMATION SYSTEMS
FACULTY OF ENGINEERING
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY
JAKARTA***

2025

SURAT PERYATAAN KARYA SENDIRI

SURAT PERYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eko Widiyanto

NIM : 211000011

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi ini menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi/tesis ini apabila melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 27 Agustus 2025



Eko Widiyanto

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Eko Widiyanto
NIM : 211000011
Fakultas : Teknik
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Keluhan
Layanan Internet Pelanggan Berbasis *Web* Pada PT
Maxindo Mitra Solusi.
Tanggal Ujian : 12 Agustus 2025



Dosen Pembimbing I

Agung Priambodo.S.Kom., M.Kom



Jakarta, 27 Agustus 2025

Menyetujui,
Dosen Pembimbing II



Kiki Kusumawati, ST., MMSI

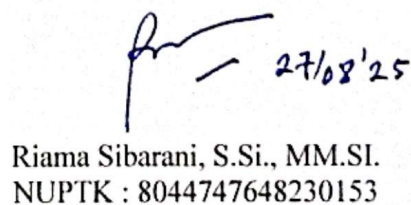
Menyetujui,

Dekan Fakultas Teknik



Hermiton Sitorus S.T., M.Kom.
NUPFK : 5558751652130093

Ketua Program Studi



Riama Sibarani, S.Si., MM.SI.
NUPTK : 8044747648230153

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

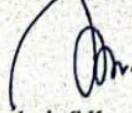
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Eko Widiyanto
NIM : 211000011
Fakultas : Teknik
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Keluhan
Layanan Internet Pelanggan Berbasis Web Pada PT
Maxindo Mitra Solusi.
Tanggal Ujian : 12 Agustus 2025

Skripsi tersebut telah diperbaiki sesuai saran dan komentar Tim Penguji sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Satya Negara Indonesia.

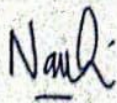
Jakarta, 27 Agustus 2025

Ketua Penguji,



Agung Priambodo.S.Kom., M.Kom

Penguji I



Sukarno B.N. S.Kom., M.Kom.

Penguji II



Riama Sibarani, S.Si., MM.Si.

DOSEN PEMBIMBING I : Agung Priambodo.S.Kom., M.Kom

DOSEN PEMBIMBING II : Kiki Kusumawati, ST., MMSI

ABSTRAK

Pelayanan pengaduan yang responsif dan efektif menjadi salah satu faktor kunci dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan, terutama dalam industri jasa penyedia layanan internet. PT Maxindo Mitra Solusi sebagai perusahaan penyedia layanan internet menghadapi tantangan dalam menangani pengaduan keluhan pelanggan secara efisien dan terstruktur. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem informasi pengaduan keluhan pelanggan berbasis *web* guna mempermudah proses pelaporan, pendataan, dan penanganan keluhan layanan internet. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis kebutuhan sistem, perancangan sistem menggunakan metode *waterfall* yang terdiri dari lima tahapan yaitu analisis kebutuhan, desain, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan, serta implementasi sistem dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan basis data *MySql*. Hasil dari penelitian ini berupa sistem informasi pengaduan keluhan layanan internet pelanggan berbasis *web* yang dimana pelanggan menyampaikan keluhan internet secara *online*, serta perusahaan dapat memonitor dan menindaklanjuti keluhan tersebut secara lebih cepat dan akurat. Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan terhadap pelanggan dan memberikan kontribusi positif terhadap kualitas layanan di PT Maxindo Mitra Solusi.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Pengaduan Pelanggan, Layanan Internet, Berbasis *Web*, PT Maxindo Mitra Solusi

ADVISOR I : Agung Priambodo.S.Kom., M.Kom

ADVISOR II : Kiki Kusumawati, ST., MMSI

ABSTRACT

Responsive and effective complaint handling is a key factor in maintaining customer satisfaction and loyalty, particularly in the internet service industry. PT Maxindo Mitra Solusi, an internet service provider, faces challenges in handling customer complaints efficiently and in a structured manner. This study aims to design a web-based customer complaint information system to streamline the reporting, recording, and handling of internet service complaints. The methods used in this study include system requirements analysis, system design using the waterfall method, which consists of five stages: needs analysis, design, implementation, testing, and maintenance. The system is then implemented using the PHP programming language and a MySQL database. The result of this study is a web-based customer complaint information system for internet service, allowing customers to submit complaints online, allowing the company to monitor and follow up on these complaints more quickly and accurately. This system is expected to improve customer service efficiency and positively contribute to service quality at PT Maxindo Mitra Solusi.

Keywords: *Information System, Customer Complaints, Internet Services, Web-Based, PT Maxindo Mitra Solusi*