

## **ABSTRACT**

Handling customer complaints and employee at PT. Niparindo Saritama is one very important part for any company that use to handle complaints and evaluation of materials used for each company in order to become even better than before. Complaints data collection system in Pt. Niparindo Saritam still not effective and standardization. This led to many complaints were ignored because many direct complaints not in writing. Making it difficult to handle such complaints because of the lack of documentation in the form of a written complaint.

Designing Information Systems on the handling of complaints and Pt. Niparindo Saritama is built to make it easier for HR to do the recording (input) data on complaints, complaints data collection, data management, and reporting employee and customer complaint data.

This created a computerized system so much faster in making complaints input data and the data will be stored into the database. Web-based system that uses the PHP programming language and MySQL as its database. Meanwhile, in doing the design of the system using the Waterfall method.

Keywords: Complaints, Employee, Customer, PHP MySQL

## **ABSTRAK**

Penanganan keluhan karyawan dan customer pada PT. Niparindo Saritam adalah salah satu bagian yang sangat penting bagi setiap perusahaan yang gunanya menangani keluhan dan dijadikan bahan evaluasi untuk setiap perusahaan supaya menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya. Sistem pendataan keluhan di Pt. Niparindo Saritam masih belum efektif dan standarisasi. Hal ini menyebabkan banyak keluhan yang terabaikan karna banyak keluhan yang disampaikan langsung bukan secara tertulis. Sehingga sulit untuk menangani keluhan tersebut karena tidak adanya dokumentasi keluhan dalam bentuk tertulis.

Perancangan Sistem Informasi pengaduan dan penanganan pada Pt. Niparindo Saritama ini dibuat supaya lebih memudahkan bagi HRD dalam melakukan pencatatan (input) data keluhan, pengumpulan data keluhan, pengelolaan data, dan pembuatan laporan data keluhan karyawan dan customer.

Sistem ini dibuat secara terkomputerisasi sehingga lebih cepat dalam melakukan penginputan data keluhan dan data akan tersimpan kedalam database tersebut. Sistem berbasis web yang menggunakan bahasa pemograman PHP & MySQL sebagai basis datanya. Sedangkan dalam melakukan perancangan sistemnya menggunakan metode Waterfall.

Kata kunci: Keluhan, Karyawan, Customer, PHP MySQL