

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan sistem informasi pengaduan toko pada PT Indomarco Prismatama Cabang Tangerang 1, sebuah perusahaan perdagangan eceran besar. Tantangan utama yang dihadapi adalah dalam proses pemeliharaan di toko-toko seperti Industri Manis, Jatake, dan Pasar Kemis, yang memerlukan penanganan keluhan karyawan secara efektif dan responsif terkait pemeliharaan aset toko. Pengumpulan data awal dilakukan melalui wawancara dengan divisi pemeliharaan untuk memahami permasalahan di lapangan, terutama terkait pemeliharaan aset toko yang kurang optimal. Analisis kesenjangan dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang mempengaruhi kinerja karyawan dan mengurangi kenyamanan pelanggan. Sistem ini dirancang menggunakan pendekatan UML (*Unified Modeling Language*) dan System Development Life Cycle (SDLC) model waterfall, yang meliputi tahap analisis, desain, pengembangan, pengujian, dan pemeliharaan. Sistem pengaduan diimplementasikan melalui platform website, memungkinkan karyawan untuk mengajukan pengaduan secara online tanpa perlu bertemu langsung dengan manajemen atau atasan divisi pengaduan. Diharapkan, sistem ini tidak hanya mempermudah pengajuan pengaduan, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan, produktivitas karyawan, dan kondisi lingkungan kerja di cabang tersebut.

Kunci: Sistem informasi pengaduan, UML, SDLC, PT Indomarco Prismatama, maintenance toko dan kualitas layanan.