

ABSTRAK

PT Wahana Pelita Persada menghadapi sejumlah tantangan dalam proses logistiknya, seperti perencanaan pengiriman yang belum optimal, penanganan keluhan pelanggan yang lambat, serta pencatatan produk cacat yang masih dilakukan secara manual. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dikembangkanlah sistem informasi logistik berbasis web yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mendukung proses bisnis perusahaan secara terpusat dan real-time. Pengembangan sistem dilakukan berdasarkan hasil wawancara dengan manajer logistik dan CEO, serta disesuaikan dengan regulasi yang berlaku, seperti UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

Alternatif solusi dianalisis melalui metode Engineering Design Matrix, yang menghasilkan pilihan terbaik yaitu platform berbasis web dengan database MySQL. Implementasi sistem menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan framework Laravel, serta pengelolaan database dilakukan melalui XAMPP dan phpMyAdmin untuk mendukung proses pengembangan dan pengujian. Sistem ini memiliki berbagai fitur penting seperti pencatatan pengiriman, pelacakan barang, pengelolaan komplain pelanggan, dan pencatatan non-conformance product.

Pengujian dilakukan secara menyeluruh menggunakan metode Black Box Testing, Integration Testing, Performance Testing, dan User Acceptance Testing (UAT). Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem bekerja dengan baik, mampu meningkatkan efisiensi operasional, serta mendukung manajemen logistik secara efektif dan terintegrasi.

Kata Kunci : sistem informasi, non-conformance product, komplain pelanggan