

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menghasilkan sebuah aplikasi pelayanan aduan karyawan berbasis web yang dirancang khusus untuk PT. Force Quality Solution. Sistem ini dibangun sebagai solusi atas permasalahan yang sebelumnya diidentifikasi, yaitu: belum adanya prosedur pelaporan yang baku, tidak terdokumentasinya aduan secara sistematis, serta karyawan tidak dapat memantau status aduannya secara jelas.

Aplikasi yang dikembangkan telah menjawab ketiga permasalahan tersebut melalui fitur-fitur berikut:

1. Formulir Aduan Online memungkinkan karyawan menyampaikan keluhan secara seragam melalui satu platform resmi, sehingga tidak lagi bergantung pada komunikasi informal seperti pesan WhatsApp atau tatap muka langsung.
2. Fitur Pelacakan Status Aduan memberikan transparansi kepada karyawan untuk mengetahui sejauh mana penanganan aduan mereka (status: subject, reject, approve, finish) tanpa harus bertanya ulang ke bagian IT.
3. Pencatatan dan Manajemen Aduan Terpusat memastikan setiap aduan yang masuk terdokumentasi dengan baik di database dan dapat diakses serta ditindaklanjuti oleh IT Support secara sistematis.
4. Hak Akses Berdasarkan Role (karyawan, IT Support, admin) memastikan alur kerja berjalan sesuai tanggung jawab masing-masing pihak tanpa saling tumpang tindih.
5. Fitur Export PDF dan Excel juga memudahkan pihak IT dalam membuat laporan dan dokumentasi riwayat aduan untuk kebutuhan pelaporan resmi.

5.2 Saran

Hasil bentuk pengembangan lanjutan dan penyempurnaan dari aplikasi pelayanan aduan ini, beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Pengembangan Notifikasi Otomatis: Disarankan agar sistem dilengkapi dengan fitur notifikasi otomatis, baik melalui email maupun WhatsApp, untuk memberi tahu karyawan jika ada perubahan status aduan mereka.
2. Peningkatan Keamanan Login: Penambahan lapisan keamanan seperti *captcha* atau *two-factor authentication* untuk mencegah penyalahgunaan akun oleh pihak yang tidak berwenang.
3. Integrasi dengan Sistem HRD: Sistem ini dapat diintegrasikan lebih lanjut dengan sistem internal HRD agar proses otorisasi dan data karyawan dapat lebih terintegrasi.
4. Pengembangan Versi Mobile: Untuk mempermudah akses, aplikasi ini dapat dikembangkan dalam bentuk aplikasi mobile berbasis Android atau iOS agar dapat diakses kapan saja dan di mana saja.
5. Evaluasi dan Pelatihan Rutin: Pihak perusahaan disarankan untuk secara berkala mengevaluasi penggunaan sistem ini serta memberikan pelatihan kepada pengguna, terutama karyawan baru.

Dengan adanya saran-saran ini, diharapkan aplikasi pelayanan aduan yang telah dibangun dapat terus disempurnakan dan memberikan kontribusi positif yang berkelanjutan bagi