

ABSTRAK

Evita Andriekna Dwi Rizky (2021081076)

Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan Aduan Karyawan Berbasis Web pada PT. Force Quality Solution

Evita Andriekna Dwi Rizky(1) Marcello Singadji, S.Kom., M.T.(2)

1) Mahasiswa Prodi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Jaya

2) Dosen Prodi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Jaya

Permasalahan dalam proses pengelolaan aduan karyawan yang masih dilakukan secara manual sering kali menimbulkan kendala dalam pencatatan, keterlambatan respons, serta kurangnya sistem pemantauan yang efisien. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun aplikasi pelayanan aduan karyawan berbasis web yang dapat digunakan oleh tiga jenis pengguna, yaitu karyawan, IT support, dan admin. Aplikasi ini dikembangkan menggunakan metode waterfall, dimulai dari tahap analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, hingga pengujian.

Fitur utama dari sistem ini mencakup pengisian formulir aduan oleh karyawan, pemantauan status aduan, manajemen data kategori dan detail kategori oleh admin, serta validasi dan penyelesaian laporan oleh IT support. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur pencarian, filter data, serta ekspor laporan ke PDF dan Excel. Berdasarkan hasil pengujian black box, seluruh fitur sistem berfungsi sesuai dengan yang diharapkan dan mendukung proses kerja yang lebih terstruktur dan transparan.

Sistem ini diharapkan dapat membantu meningkatkan efektivitas penanganan keluhan karyawan, mempercepat proses tindak lanjut, serta menyediakan dokumentasi aduan secara digital dan terintegrasi.

Kata Kunci: Aplikasi Web, Aduan Karyawan, CRUD, Role-Based Access, Laporan Digital, Black Box Testing.