

# **BAB I.**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Selama bertahun-tahun, teknologi informasi telah berkembang dengan sangat cepat dan maju. Sejak kemunculan teknologi di era digital, telah terjadi perubahan besar dalam cara manusia berinteraksi, bekerja, dan mengelola aktivitas sehari-hari mereka. Cloud computing, artificial intelligence, big data, dan berbagai sistem aplikasi yang saling terintegrasi berbasis web dan mobile sekarang lebih dari komputer dan jaringan lokal. Perubahan ini jelas berdampak pada banyak hal, seperti dunia kerja dan bagaimana bisnis berjalan.

Teknologi telah menjadi alat penting dalam dunia kerja kontemporer untuk mengelola arus informasi yang semakin kompleks. Dengan teknologi yang lebih canggih dan terorganisir, banyak tugas sekarang dapat dilakukan dengan lebih mudah daripada sebelumnya. Sistem digital yang saling terhubung memungkinkan proses pelaporan, komunikasi antar divisi, pengawasan proyek, dan pengumpulan data berjalan lebih efisien. Karena data dan informasi disimpan dengan baik dan dapat diakses sesuai kebutuhan, penggunaan teknologi seperti ini membantu aktivitas internal berjalan dengan lebih terarah.

Sistem informasi dalam lingkungan kerja saat ini telah mendorong banyak organisasi untuk menerapkan berbagai platform digital. Salah satu contohnya adalah penggunaan aplikasi berbasis web yang dirancang khusus untuk memudahkan kegiatan internal perusahaan. Menggunakan teknologi web ini memungkinkan pengguna mengakses sistem kapan saja dan dari mana saja, tanpa harus terikat pada lokasi tertentu. Hal ini tentu sangat membantu dalam mengelola aktivitas kerja yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan dalam menyampaikan informasi.

Banyak organisasi juga mulai memanfaatkan teknologi pendukung, seperti halaman utama monitoring, layanan pelaporan online, hingga integrasi antar departemen melalui satu sistem pusat. Tujuan dari

penggunaan teknologi ini bukan hanya untuk memindahkan proses kerja ke bentuk digital, tetapi juga untuk menciptakan sistem kerja yang lebih mudah dipantau dan dikembangkan sesuai kebutuhan perusahaan. Dengan demikian, teknologi tidak hanya menjadi pelengkap, tetapi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sistem kerja yang bisa beradaptasi dengan perkembangan zaman.

PT Force Quality Solution adalah perusahaan yang menyediakan jasa pelatihan tenaga keamanan atau security. Perusahaan ini berperan penting dalam meningkatkan standar keamanan di berbagai sektor industri dengan mempersiapkan tenaga keamanan yang terlatih dan profesional. Setelah mengikuti pelatihan di PT Force Quality Solution, para tenaga keamanan dapat ditempatkan di berbagai perusahaan yang membutuhkan, sehingga membantu meningkatkan keamanan dan keselamatan di berbagai tempat kerja.

Dalam berjalannya operasional sehari-hari, perusahaan tentu memerlukan berbagai perangkat teknologi untuk mendukung kelancaran kerja karyawan. Hampir seluruh proses kerja di kantor PT Force Quality Solution telah menggunakan komputer dan jaringan, baik untuk komunikasi internal, pengolahan data, maupun pelaksanaan pekerjaan utama di setiap divisi. Komputer menjadi alat utama yang digunakan karyawan untuk menyelesaikan tugas, sedangkan sistem server dan jaringan internet digunakan untuk menyimpan data, mengelola sistem perusahaan, serta berbagi file antar bagian. Hal ini membuat kelancaran operasional perusahaan sangat bergantung pada kondisi dan kinerja perangkat teknologi yang digunakan.

Dalam praktik operasionalnya, permasalahan teknis kerap kali muncul di tengah aktivitas kerja. Beberapa kendala umum yang sering dialami di kantor PT Force Quality Solution seperti komputer yang tiba-tiba tidak bisa menyala, performa sistem yang melambat, server yang mengalami gangguan koneksi, atau bahkan serangan virus yang mengganggu sistem kerja. Gangguan seperti ini tentu menghambat

pekerjaan karyawan, bahkan bisa berdampak pada keterlambatan pekerjaan jika tidak segera ditangani. Di sinilah peran bagian IT Support menjadi sangat penting, karena mereka bertugas menangani segala bentuk gangguan teknis dan memastikan sistem teknologi di perusahaan tetap berjalan normal.

Masalahnya, proses pelaporan gangguan oleh karyawan kepada tim IT belum berjalan secara terstandarisasi. Selama ini, pelaporan dilakukan secara bebas, bisa melalui pesan instan, email, atau bahkan secara lisan. Tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaporan aduan membuat setiap laporan disampaikan dengan format yang berbeda-beda dan sering kali tidak mencakup informasi yang dibutuhkan untuk penanganan. Yang mengakibatkan proses penanganan gangguan menjadi kurang terarah dan membutuhkan waktu lebih lama. Lalu laporan yang tidak terdokumentasi dengan baik menyebabkan kesulitan dalam pelacakan ulang, evaluasi, dan tindak lanjut terhadap aduan yang sudah masuk. Hal ini mengurangi akuntabilitas tim IT support dalam menyelesaikan masalah serta menyulitkan pihak manajemen untuk memantau jenis gangguan yang paling sering terjadi. Dengan demikian, penulis melakukan penelitian ini yang berjudul “ RANCANG BANGUN APLIKASI PELAYANAN ADUAN BERBASIS WEB PADA PT.FORCE QUALITY SOLUTION MENGGUNAKAN METODE RAD”

Penulis memutuskan untuk merancang sebuah sistem pelayanan aduan berbasis web yang dapat mendukung karyawan dalam menyampaikan laporan gangguan teknis secara lebih terstruktur. Sistem ini memungkinkan setiap pengaduan dimasukkan melalui format standar yang telah disediakan, lengkap dengan informasi penting seperti jenis masalah, waktu kejadian, dan perangkat yang mengalami gangguan. Setiap laporan akan otomatis terdokumentasi dalam database dan dapat dipantau oleh tim IT secara real time. Selain itu, fitur notifikasi akan membantu tim teknis mengetahui gangguan lebih cepat, sementara karyawan dapat memantau status penyelesaian pengaduannya secara transparan. Dengan pendekatan

ini, diharapkan proses pelayanan aduan di perusahaan menjadi lebih tertata, profesional, dan mendukung peningkatan kualitas kerja internal.

## **1.2 Rumusan / Identifikasi Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

1. Ketidakadaanya SOP yang baku, sehingga pelaksanaan pelaporan menjadi tidak seragam.
2. Tidak adanya dokumentasi terpusat atas laporan dan pekerjaan tim IT
3. Proses penanganan aduan belum terstruktur membuat pelaporan tidak dapat dipantau dan penanganan tidak optimal.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana mengatasi permasalahan dalam proses pelaporan aduan dalam penanganan gangguan teknis di PT Force Quality ?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Agar tujuan penelitian ini dapat terlaksana dan tercapai maka penulis merumuskan beberapa batasan masalah yang diangkat dalam perancangan aplikasi pelayanan aduan untuk memastikan bahwa penelitian tetap terarah dan sesuai dengan cakupan yang telah ditentukan.

### **1.3.1 Ruang Lingkup**

1. Penelitian dilakukan di PT FORCE QUALITY SOLUTION
2. Aplikasi ini memiliki tiga jenis role pengguna, yaitu admin, karyawan, dan IT support, yang masing-masing memiliki akses berbeda. Saat login, sistem akan menyesuaikan tampilan halaman utama dan menu berdasarkan role pengguna tersebut.
3. Admin dapat mengakses halaman utama dan mengelola master data (create, update, delete), melihat seluruh data formulir aduan, serta menTidakses halaman laporan. Karyawan bisa mengisi formulir aduan, mengedit selama status aduan belum diproses, serta memantau perkembangannya melalui halaman update status. IT support

hanya dapat melihat master data, tetapi memiliki akses untuk memproses aduan dari karyawan dengan mengubah status menjadi approve, reject, atau finish, dan juga bisa mengekspor laporan dari data aduan.

4. Fitur-fitur yang dibangun dalam aplikasi ini difokuskan pada alur pelaporan dan penanganan aduan dari karyawan ke tim IT, dengan tujuan mempercepat proses respon dan dokumentasi aduan secara lebih terstruktur melalui sistem digital berbasis web.

#### **1.4 Batasan Masalah**

1. Aplikasi ini hanya menangani laporan gangguan teknis terkait perangkat komputer, server, dan jaringan internet, tidak mencakup masalah operasional lain di perusahaan.
2. Aplikasi ini hanya dapat diakses melalui jaringan internal perusahaan dan belum mencakup akses melalui perangkat mobile atau di luar jaringan kantor.
3. Aplikasi berbasis web

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Membuat aplikasi pelaporan aduan yang dapat mengatasi masalah saat ini, yaitu ketidadaannya pelaksanaan pelaporan yang tidak seragam karena belum adanya SOP yang baku.
2. Merancang sistem dokumentasi terpusat untuk mencatat setiap laporan aduan dan pekerjaan tim IT, agar laporan tidak tersebar dan mudah dilacak kembali.
3. Membangun alur penanganan aduan yang terstruktur dan standar, guna membantu tim IT dalam menangani laporan secara lebih konsisten, cepat, dan tepat sasaran.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang berdampak bagi pihak-pihak terkait dan manfaat yang diharapkan

1. Supaya layanan pelaporan aduan menjadi lebih terstruktur dan seragam sehingga memudahkan karyawan dalam menyampaikan keluhan.

2. Memudahkan tim IT dalam mendokumentasikan dan melacak setiap laporan serta pekerjaan yang telah dilakukan, sehingga data dapat dikelola dengan lebih rapi dan terpusat.
3. Membantu memperjelas alur kerja dan standar dalam penanganan aduan, sehingga proses penyelesaian masalah teknis dapat berjalan lebih teratur dan tepat waktu.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bagian pertama tugas akhir ini menjelaskan konteks historis, menemukan masalah yang dihadapi PT.FORCE QUALITY SOLUTION, menjelaskan batasan dan lingkup masalah yang diteliti, menjelaskan tujuan dari penelitian ini, dan memberikan gambaran tentang bagaimana tulisan ini disusun.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pemeriksaan Tujuan utama bagian ini adalah untuk memeriksa konsep, teori, dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan subjek penelitian. Kerangka teori ini juga membantu peneliti dalam memilih sampel dan metode analisis data.

### **BAB III ANALISIS SISTEM BERJALAN**

Bagian ini membahas evaluasi terhadap sistem analisis yang sedang diterapkan atau digunakan di PT.FORCE QUALITY SOLUTION saat ini.

### **BAB IV PERANCANGAN SISTEM**

Membahas metode untuk merancang aplikasi yang akan digunakan dalam penelitian ini.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab Penutup Untuk membantu pembaca memahami hasil penelitian, bab penutup ini memberikan ringkasan hasil dan rekomendasi untuk melanjutkan penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bab ini mencakup daftar pustaka yang memuat referensi-referensi yang relevan dengan topik penelitian yang digunakan oleh penulis.

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Bab ini menyediakan dokumen dan materi tambahan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas akhir.

