

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan sistem informasi di zaman modern menciptakan kemudahan berbagai aspek kehidupan, seperti perangkat-perangkat digital yang dapat membantu menyelesaikan berbagai pekerjaan dengan hal ini sesuai dengan kebutuhan pegawai akan informasi. Perkembangan pegawai yang cepat mengikutiperkembangan teknologi menuntut informasi yang tersedia secara cepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan. Teknologi informasi adalah salah satu wujud dari kemajuan teknologi yang terus berkembang dengan sangat cepat dan dapat membantu manusia dalam mengolah data serta menyampaikan informasi yang berkualitas (Amara dkk., 2021a).

Penelitian ini dilaksanakan pada salah satu perusahaan milik negara (BUMN) yang berlokasi di Sumatera Selatan, yaitu PT Pertamina Refinery Unit (RU) III Plaju, yang merupakan salah satu unit pengolahan minyak milik PT Pertamina (Persero) dengan peran penting dalam pemenuhan kebutuhan energi nasional. Permasalahan internal merupakan hal yang wajar terjadi dalam sebuah organisasi, demikian pula yang dialami oleh PT Pertamina RU III Plaju, khususnya dalam menghadapi persoalan internal yang membutuhkan penanganan secara tepat dan efektif. Salah satu permasalahan tersebut berkaitan dengan pelayanan internal, terutama layanan pengaduan pegawai di lingkungan kerja. Pelayanan pengaduan pegawai menjadi salah satu komponen

utama dalam suatu organisasi atau instansi. Di mana dengan adanya pelayanan semacam ini dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi di lingkungan perusahaan. Sistem pengaduan pegawai merupakan elemen krusial dalam manajemen perusahaan yang berperan sebagai media atau sarana untuk menyampaikan keluhan atau permasalahan bagi pegawai untuk menyampaikan keluhan, saran, laporan terkait lingkungan kerja, fasilitas, dan bahkan kritik terhadap kebijakan perusahaan

Sistem pelayanan pengaduan permasalahan pegawai di Human Capital pada PT Pertamina RU III Plaju sendiri diterima langsung oleh bagian khusus pelayanana. Namun, sistem pengaduan pegawai di Human Capital pada PT Pertamina RU III Plaju masih menggunakan sistem manual melalui surat atau penyampaian secara langsung kepada pihak pegawai Human Capital di PT Pertamina RU III Plaju. Hal ini menyebabkan beberapa kendala, seperti keterlambatan dalam menangani laporan atau keluhan pegawai, kurangnya transparansi dalam proses penyelesaian masalah, serta minimnya dokumentasi yang sistematis mengenai keluhan yang telah diajukan pegawai.

Dengan kemajuan teknologi informasi, penggunaan sistem informasi pengaduan pegawai berbasis web menjadi pilihan yang sesuai untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pegawai. Oleh karena itu, Human Capital pada PT Pertamina RU III Plaju membutuhkan sistem informasi pengaduan pegawai agar dapat meningkatkan kepuasan kinerja dalam penanganan keluhan atau masalah agar dapat lebih efektif. Sistem pengaduan berbasis web lebih mudah diakses, memungkinkan siapa saja untuk mengajukan pengaduan kapan pun tanpa harus datang langsung. prosesnya juga lebih cepat dan efisien, karena laporan langsung diterima dan diproses secara otomatis tanpa

harus dicatat atau dipindahkan secara manual. Sedangkan sistem pengaduan manual memiliki keterbatasan karena hanya bisa dilakukan ditempat tertentu dan dalam waktu tertentu, proses nya lebih lambat karena harus dicatat dan diproses secara manual.

Berdasarkan uraian di atas, agar dapat mewujudkan sistem pelayanan pengaduan pegawai yang lebih fleksibel di Human Capital pada PT Pertamina RU III Plaju, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “**SISTEM INFORMASI PENGADUAN PEGAWAI BERBASIS WEB DI PT PERTAMINA RU III PLAJU.**” Sistem informasi berbasis web ini diharapkan menjadi solusi dalam menyelesaikan setiap permasalahan pegawai yang terjadi dilingkungan kerja PT Pertamina RU III Plaju.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan dalam latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun dan mengembangkan sistem informasi pengaduan pegawai berbasis web yang bertujuan untuk mempermudah proses penyampaian pengaduan oleh pegawai di bagian Human Capital PT Pertamina RU III Plaju.
2. Bagaimana sistem tersebut dapat meningkatkan efektivitas proses penanganan pengaduan masalah pegawai di Human Capital pada PT

Pertamina RU III Plaju.

## **1.3 Batasan Masalah**

Dengan melakukan pengembangan sistem pengaduan pegawai berbasis web di PT Pertamina RU III Plaju, berikut ini poin penting:

1. Proses pengaduan data pegawai di Human Capital website PT Pertamina RU III Plaju
2. Sistem informasi hanya digunakan oleh pegawai untuk menyampaikan ketidakpuasan.

## **1.4 Tujuan dan manfaat penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat sistem pengaduan pegawai berbasis website di Human Capital pada PT Pertamina RU III Plaju dengan memakai metode *waterfall*.
2. Menyediakan platform yang lebih fleksibel dalam proses pengaduan pegawai di Human Capital pada PT Pertamina RU III Plaju.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dari penyusunan tugas akhir ini antara lain sebagai berikut:

1. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kinerja layanan pengaduan pegawai pada divisi Human

Capital di PT Pertamina RU III Plaju secara lebih terstruktur dan sistematis.

2. Penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti dalam memperluas pengetahuan dan mengembangkan kemampuan dalam pemanfaatan teknologi.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi dan Waktu penelitian**

#### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang penulis lakukan adalah di PT Pertamina RU III Plaju yang beralamat jalan. Beringin I, Plaju, konperta, plaju, kota palembang, sumatera selatan 30967

#### **2. Waktu Penelitian**

Pelaksanaan penelitian dilakukan pada waktusaat kerja praktik tanggal 3 febuari 2025 sampai 30 april 2025 selesai melakukan kegiatan kerja praktik.

### **1.5.2 Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data untuk pengembangan sistem melalui metode sebagai berikut:

#### **1. Metode Observasi**

Menurut Haryono (2020) Observasi berfungsi sebagai metode penelitian yang penting untuk memperoleh wawasan dan memperdalam pemahaman terhadap fenomena yang diselidiki. Dalam konteks ini, peneliti melakukan observasi langsung terhadap pengaduan

pegawai di Human Capital pada PT Pertamina RU III Palju. Penulisan mengamati langsung dalam penelitian ini akan mengumpulkan data dan melakukan observasi langsung untuk memperoleh informasi di lingkungan perkantoran.

## 2. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data ini dimanfaatkan untuk memperoleh informasi yang relevan. Melalui pertemuan langsung dan wawancara secara tatap muka dengan pihak pegawai untuk mendapatkan sumber data yang akan digunakan dalam peneliti (Fahrurozi & Masya, 2020). Tujuannya adalah untuk mengumpulkan data tentang pengaduan pegawai dari Human Capital pada PT Pertamina Ru III Palju.

### 1.5.3 Metode Pengembangan Sistem

Perancangan program pengaduan pegawai berbasis web ini mengikuti metode Waterfall. Biasa disebut dengan siklus hidup klasik, metode Waterfall juga dikenal dengan model Linear Sequential (Wahid, 2020). Model ini menggambarkan pendekatan yang sistematis dan terstruktur secara berurutan dalam proses pengembangan perangkat lunak. Menurut Wahid (2020), metode Waterfall mencakup beberapa tahapan, yaitu:

#### 1. Requirement Analysis

Pada tahap ini, penulis harus memahami bagaimana informasi mengenai kebutuhan pengguna terhadap perangkat lunak diperoleh. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui berbagai pendekatan, seperti diskusi, wawancara, survei, dan teknik lainnya untuk mengidentifikasi kebutuhan sistem pengaduan pegawai.

## 2. System and Software Design

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan, pengembang mulai membuat rancangan tampilan antarmuka serta alur kerja sistem. Contohnya seperti perancangan form pengaduan, dashboard untuk admin, dan struktur basis data yang berfungsi menyimpan data aduan dengan aman.

## 3. Implementation and Unit Tasting

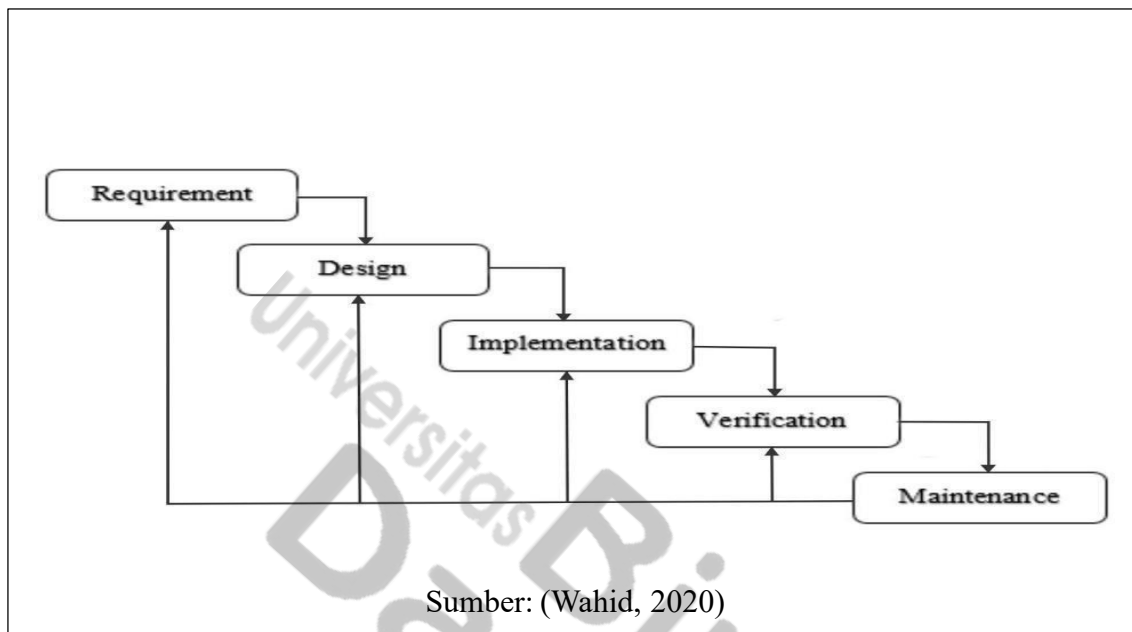
Modul-modul sistem dibuat, seperti modul input aduan, verifikasi laporan, dan modul notifikasi. Masing-masing diuji secara terpisah untuk memastikan fungsinya berjalan sesuai kebutuhan.

## 4. Intergration and System Testing

Setelah modul selesai, semuanya digabungkan menjadi satu sistem utuh. Sistem diuji kembali untuk memastikan semua fungsi input aduan, proses, dan respon berjalan lancar tanpa error.

## 5. Operation and Maintenance

Pada tahap akhir metode Waterfall, setelah pengembangan perangkat lunak selesai, sistem akan diimplementasikan dan dimanfaatkan oleh pengguna untuk mengelola keluhan karyawan.



**Gambar 1.1** Tahapan Metode *Waterfall*

## 1.6 Sistematika Penulisan

Susunan penulisan dalam tugas akhir ini dirancang secara terstruktur sesuai dengan pembagian tiap bab. Masing-masing bab kemudian dipecah menjadi beberapa bagian yang dijelaskan secara mendetail guna memberikan alur pembahasan yang jelas dan terfokus. Gambaran umum komposisi laporan adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I memuat pembahasan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode Waterfall, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab II berisi tentang landasan teori yaitu penjelasan dari hal-hal yang berhubungan dengan penulisan tugas akhir, aplikasi, informasi, instansi, PHP, HTML, CSS, Sublime text, XAMPP, MYSQL dan UML.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab III yang membahas metodologi penelitian, penulis menjelaskan tahapan-tahapan penelitian yang digunakan sebagai langkah pemecahan masalah dalam penelitian ini, guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan menerapkan metode Waterfall.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV menyajikan hasil dan pembahasan dengan fokus pada sistem yang dirancang Sistem Informasi Pengaduan karyawan Berbasis Web yang diterapkan di PT Pertamina RU III Plaju.

### **BAB V PENUTUP**

Bab V merupakan bagian penutup dari tugas akhir ini yang berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis dan perancangan sistem yang telah dilakukan. Selain itu, bab ini juga mencantumkan saran serta rekomendasi yang diharapkan dapat memberikan manfaat serta kontribusi positif terhadap pengembangan sistem di waktu yang akan datang

Universitas Bina  
Dharma

