

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar belakang

Sebagai pelopor produsen pupuk urea di Indonesia, PT Pupuk Sriwidjaja (Pusri) memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung ketahanan pangan nasional. Seiring berkembangnya teknologi, PT Pupuk Sriwidjaja semakin mengandalkan teknologi informasi untuk mendukung operasional perusahaan, mulai dari produksi hingga distribusi (Pusri, 2022). Teknologi informasi membantu menghubungkan berbagai bagian perusahaan agar proses bisnis dapat berjalan lancar.

Meningkatnya penggunaan teknologi informasi akan menghadirkan tantangan, yaitu banyaknya masalah teknis yang bisa mengganggu kelancaran proses bisnis. Permasalahan utama yang dihadapi dari sistem tersebut adalah kurangnya integrasi saluran komunikasi dalam menangani keluhan teknis teknologi informasi. Penggunaan saluran terpisah, seperti email dan telepon, membuat pelacakan dan penyelesaian keluhan menjadi tidak efisien. Hal ini menyebabkan kebutuhan akan sistem yang mampu mengintegrasikan berbagai saluran komunikasi ke dalam satu platform untuk memastikan transparansi dan kemudahan dalam penanganan laporan. Salah satu langkah yang telah dilakukan oleh PT Pupuk Sriwidjaja adalah menerapkan sistem *layanan dan pengaduan kendala* untuk menangani keluhan teknis. Namun, seiring meningkatnya jumlah keluhan, muncul tantangan baru, yaitu kebutuhan untuk mengurangi ketergantungan terhadap layanan *helpdesk*. Solusi yang diusulkan adalah pengembangan sistem berbasis *website* yang memungkinkan pengguna menyelesaikan masalah sederhana secara mandiri.

ITSM adalah sebuah usaha dari tim IT untuk memberikan layanan IT untuk memprioritaskan konsumen, ITSM adalah pendekatan yang bertujuan untuk menyelaraskan

teknologi informasi dengan kebutuhan bisnis secara optimal, serta memastikan pengelolaan dan penyediaan layanan TI dilakukan secara efisien dan berkualitas. (Guo dan Wang, 2009). Pengukuran dengan ITSM mencakup manajemen insiden, manajemen masalah, manajemen rilis, manajemen konfigurasi, dan manajemen perubahan. ITSM, memastikan pengelolaan keluhan yang terstandar, mulai dari manajemen insiden hingga penyelesaian masalah. ITSM akan menjadi pedoman standarisasi penyelesaian masalah ini.

PT Pupuk Sriwidjaja (Pusri) Palembang memiliki beberapa kendala dalam proses pengaduan perbaikan kerusakan perangkat komputer dan jaringan. Salah satu masalah utama adalah tidak tersedianya aplikasi pengaduan, sehingga karyawan harus mengisi formulir permintaan perbaikan komputer, sedangkan untuk melakukan pengaduan jaringan pengguna harus mengadu secara manual atau melalui telepon. Sehingga hal ini menghambat efisiensi dan transparansi dalam proses pengaduan. Untuk mengatasi masalah tersebut, telah dikembangkan sistem informasi pengaduan kendala berbasis website. Sistem ini memudahkan pengguna untuk mengajukan keluhan dan perbaikan serta memantau status perbaikan tanpa harus menghubungi helpdesk secara langsung. Selain itu, website ini membantu petugas dalam mengelolah data pengaduan. Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas penluis mengajukan judul **“SISTEM INFORMSASI PENGADUAN DAN LAYANAN BERBASIS WEB PADA PT.PUPOK SRIWIDJAJA PALEMBANG”**.

1.2.Rumusan masalah

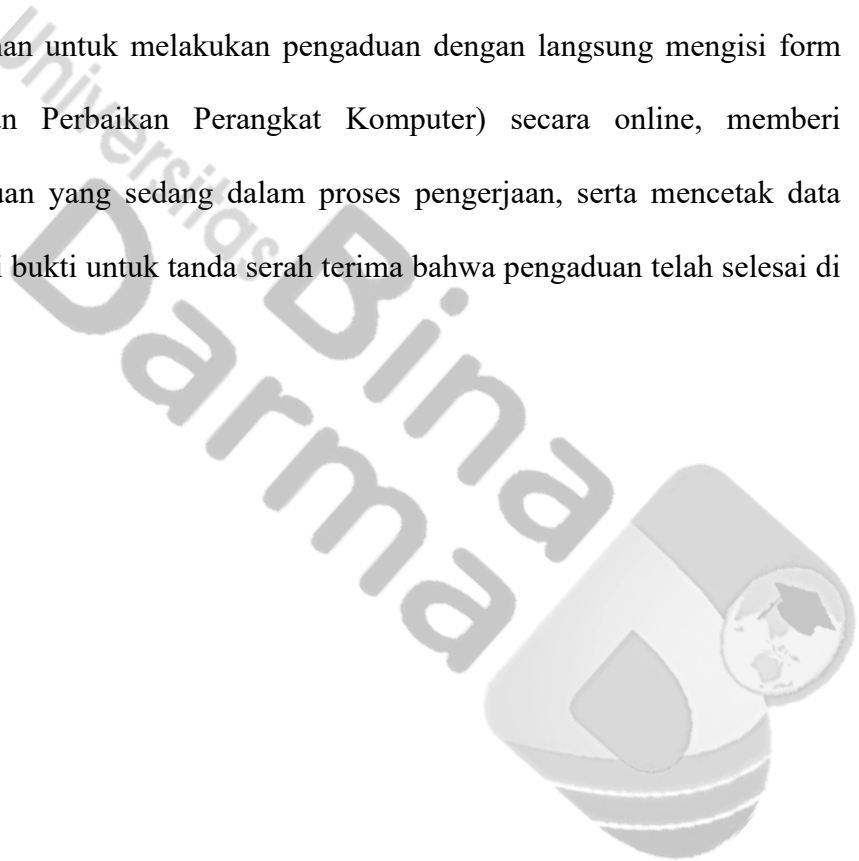
Berdasarkan latar belakang tersebut, dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi pengaduan layanan berbasis website yang sesuai dengan kebutuhan pada PT.Pupuk Sriwidjaja Palembang
2. Bagaimana memastikan sistem *layanan dan pengaduan kendala* dapat memudahkan pengguna,sehingga tidak malas untuk menyelesaikan masalah secara mandiri

1.3. Batasan masalah

Agar fokus penelitian tetap terjaga dan tidak keluar dari topik utama, maka batasan masalah dirinci ke dalam beberapa penjelasan berikut:

- a) proses pengaduan perbaikan kerusakan pada perangkat komputer
- b) memberi kemudahan untuk melakukan pengaduan dengan langsung mengisi form PPPK (Permintaan Perbaikan Perangkat Komputer) secara online, memberi informasi pengaduan yang sedang dalam proses pengerjaan, serta mencetak data pengaduan sebagai bukti untuk tanda serah terima bahwa pengaduan telah selesai dikerjakan.



1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.:

- a) .Membangun sistem yang dapat mempermudah proses pengaduan user terhadap perbaikan kerusakan perangkat komputer di Departemen teknologi informasi (TI)
- b) Memudahkan Helpdesk dan Teknisi Layanan TI untuk mengelola dan memproses data pengaduan user.
- c) Dapat menghemat waktu karyawan PT. PUSRI karena tidak perlu melakukan pengaduan dengan mengunjungi Layanan TI untuk mengisi form PPPK terlebih dahulu.

1.5. Manfaat penelitian

1. Bagi pengguna

- a) Dapat membuat pengaduan perbaikan kerusakan perangkat komputer ke bagian Bengkel Layanan TI melalui sistem informasi.
- b) Dapat melakukan tracking pengaduan yang sedang dalam proses pengerjaan melalui sistem informasi.
- c) Meminimalisir lamanya user menunggu helpdesk untuk meminta form PPPK (permintaan perbaikan perangkat komputer).

2. Bagi petugas

- a) Mempermudah petugas untuk mengetahui dan mengelolah pengaduan perbaikan kerusakan perangkat Komputer yang diajukan oleh user kepada Bengkel Layanan TI,
- b) Petugas tidak perlu lagi menyediakan form PPPK untuk user yang melakukan pengaduan.
- c) Data pengaduan yang selesai dikerjakan bisa langsung di cetak melalui sistem

1.6. Metodologi Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini diselenggarakan di PT Pupuk Sriwidjaja (Pusri) Kota Palembang, dengan fokus pada Divisi Layanan Teknologi dan Informasi (TI) yang memiliki alamat di Jalan Mayor Zen, Kecamatan Kalidoni, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30118, Indonesia.

1.6.2. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian berlangsung selama 91 hari (3 Bulan), yang merupakan keseluruhan periode kegiatan kerja praktik. Kegiatan ini dimulai pada tanggal 1 Januari 2025 dan berakhir pada 27 Maret 2025, mencakup seluruh rangkaian aktivitas yang dirancang dalam program kerja praktik tersebut.

1.6.3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data yang digunakan untuk membuat sistem ini dengan metode metode berikut:

1.6.3.1. Metode Observasi

Observasi adalah aktivitas memperhatikan dan mendokumentasikan fenomena secara konsisten berbagai elemen yang tampak dari suatu fenomena yang menjadi objek penelitian. Menurut Widoyoko (2014:46). Pada PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang dan kemudian peneliti menyimpulkan dari apa yang diamati dalam pengelolaan laporan pengaduan perbaikan kerusakan perangkat komputer. Berdasarkan data yang didapat bahwa Layanan TI pada PT.Pupuk Sriwidjaja Palembang pengaduan perbaikan kerusakan perangkat Komputer masih menggunakan media via telfon atau langsung datang ke Departemen Layanan TI.

1.6.3.2. Metode Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilaksanakan melalui komunikasi langsung antara peneliti dengan responden sebagai penyedia informasi. Dalam proses ini, pewawancara mengajukan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan dan mendalam terkait topik atau permasalahan yang sedang diteliti. Menurut Yusuf (2017).

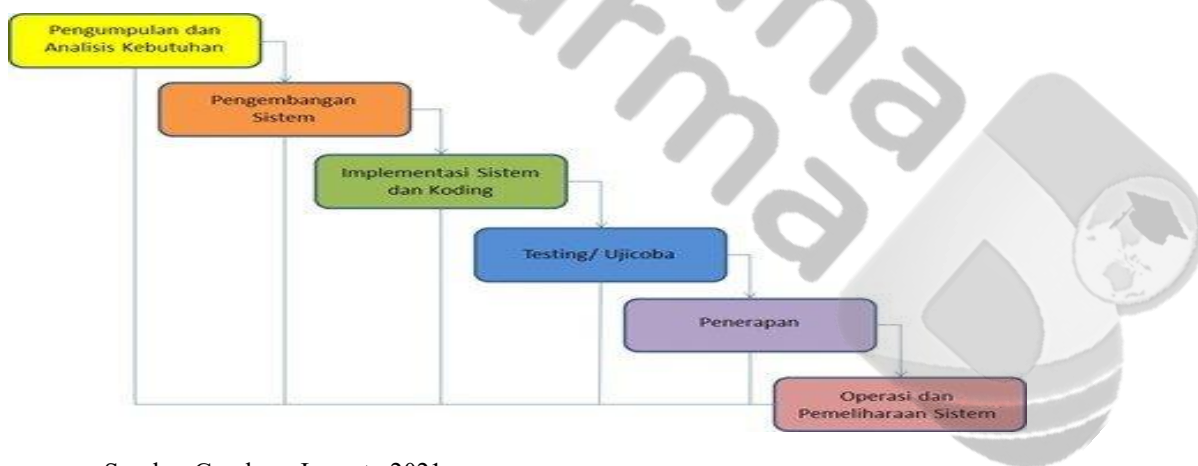
Menerima Hasil data wawancara yang didapat bahwa Bengkel Layanan TI banyak menerima laporan lamanya proses dalam melakukan pengaduan di bengkel layanan TI karena karyawan harus meminta form pppk dulu setelah itu baru bisa membawa device nya ke bengkel layanan TI.

1.6.3.3. Studi Literatur

Literatur adalah kumpulan fakta dan data beberapa teori atau kajian yang berfungsi sebagai dasar dalam suatu karya ilmiah. Pada punilasan ini data dari tempata magang dan jurnal.

1.6.4. Metode Pengembangan Sistem

Model Waterfall merupakan metode pengembangan sistem yang diimplementasikan dalam penelitian ini. Irwanto (2021) menyatakan bahwa Waterfall adalah gambaran model pengembangan yang memperlihatkan serangkaian langkah terstruktur dalam pembangunan software dan berpengaruh pada sistem, yang biasanya dilaksanakan secara bertahap dimulai dari analisis, perancangan, implementasi kode, pengujian, hingga tahap support lainnya. Ilustrasi di bawah ini menggambarkan fase-fase Model Waterfall menurut Irwantoz



Sumber Gambar : Irwanto 2021

Gambar 1.1 Metode waterfall

Berdasarkan model waterfall yang telah dijelaskan, terdapat beberapa langkah penting yang menjadi tahapan utama dalam model ini, antara lain:

1. Analisis (Analysis) Kebutuhan Perangkat Lunak merupakan tahap di mana proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara mendalam, dengan tujuan untuk merumuskan secara spesifik apa saja yang diperlukan oleh peneliti guna memenuhi kebutuhan sistem perangkat lunak yang akan dibangun.

2. Tahap pengembangan sistem merupakan proses untuk memenuhi kebutuhan perangkat lunak sesuai dengan apa yang telah ditentukan oleh peneliti dalam rangka mendukung pembangunan sistem yang akan dikembangkan..
3. Implementasi merupakan suatu proses yang dijalankan secara terstruktur dan saling terhubung melalui mekanisme tertentu guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
4. Pengujian dilakukan pada tahap ini untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan, serta untuk mendeteksi dan mengurangi potensi kesalahan yang mungkin terjadi.
5. Operasi dan Pemeliharaan (maintenance) dilakukan untuk memperbaiki kesalahan yang belum teridentifikasi pada tahap sebelumnya. Kegiatan ini mencakup proses perbaikan, pengembangan, serta penyesuaian sistem agar tetap sesuai dengan kebutuhan yang ada.

1.7.Sistematika Penulisan

Struktur penulisan dalam laporan ini disusun secara bertahap per bab, di mana setiap bab terdiri dari beberapa subbagian yang akan dijelaskan lebih lanjut. Adapun rincian umum dari susunan laporan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari beberapa elemen kunci, antara lain latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan scope penelitian, tujuan dan kegunaan studi, metode penelitian yang digunakan, serta struktur penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas berbagai landasan teori yang relevan dan mendukung pelaksanaan penelitian, serta menguraikan proses perancangan dan pengembangan sistem yang menjadi objek utama dalam penelitian tersebut.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini membahas perancangan sistem yang akan diimplementasikan dalam pembuatan aplikasi pengaduan dan layanan perbaikan kerusakan barang berbasis website pada Divisi Layanan TI di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan penjelasan mengenai berbagai hasil yang diperoleh dari proses penelitian, yang mencakup tahapan perencanaan awal, proses analisis kebutuhan, perancangan sistem, hingga hasil pengujian (testing) untuk memastikan sistem berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan konklusi yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian secara menyeluruh yang telah dijalankan. Di samping itu, turut disertakan saran-saran yang dapat dijadikan sebagai input atau panduan bagi studi sejenis pada masa mendatang.