

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, transformasi teknologi informasi telah merambah ke berbagai sektor, termasuk dalam manajemen pengaduan dan pelaporan di perusahaan. Sistem manual yang mengandalkan formulir kertas atau laporan lisan sering kali tidak efisien, lambat, dan rawan kehilangan data. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan sistem pelaporan berbasis web yang mampu menampung keluhan, saran, atau laporan kerusakan secara cepat dan terdokumentasi dengan baik.

Aplikasi yang akan dibuat untuk membantu karyawan yang ada di instansi tersebut maka dibuatlah Aplikasi Laporan Disfungsional Infrastruktur Berbasis Web yang selanjutnya akan diberi nama Si-Lapor.

Aplikasi Si-Lapor merupakan solusi berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk memfasilitasi proses pelaporan secara digital. Melalui platform ini, karyawan dapat dengan mudah mengajukan laporan terkait fasilitas, infrastruktur, atau pelayanan internal perusahaan. Sistem ini juga memungkinkan manajemen untuk memantau, menindaklanjuti, serta mengevaluasi laporan secara terstruktur dan transparan.

Mobile-first Aplikasi ini dibuat menggunakan *Bootstrap*, metode ini dapat membantu dalam memaksimalkan pengguna HTML, CSS, dan PHP dalam proses pengembangan *website*. Selain itu, *Bootstrap* juga dikenal karena desain responsifnya yang memungkinkan *website* menyesuaikan diri dengan berbagai ukuran *layer*, serta kompatibilitasnya dengan berbagai *browser* modern.

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB), implementasi sistem pelaporan digital meningkatkan partisipasi pengguna dan mempercepat proses penanganan keluhan (KemenPAN-RB, 2020). Meskipun E-Lapor awalnya banyak digunakan dalam ranah pemerintahan, penerapannya dalam sektor swasta dapat memberikan manfaat serupa, seperti efisiensi kerja, peningkatan kepuasan karyawan, serta pengambilan

keputusan berbasis data.

Dengan adanya aplikasi E-Lapor di lingkungan perusahaan, diharapkan setiap bentuk laporan dapat tertangani secara sistematis dan terdokumentasi. Hal ini tidak hanya meningkatkan kinerja internal, tetapi juga mendukung tata kelola perusahaan yang lebih transparan dan akuntabel

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam pengembangan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem pelaporan internal berbasis web yang dapat membantu karyawan?
2. Bagaimana sistem dapat mengelola dan menampilkan laporan kepada pihak manajemen?
3. Apa saja fitur yang untuk mendukung efesiensi proses pelaporan dan tindak lanjutnya?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari aplikasi ini dibatasi pada proses pelaporan internal yang mencakup:

1. Informasi tentang kerusakan infrastruktur.
2. Laporan kerusakan dari bagian Syahbandar, Tkpu, Tu, Op, Pipp, Dermaga, Bengkel, Fasilitas Pengisian Bahan Bakar, Fasilitas Pendukung.
3. Pelacakan status laporan dan informasinya (baru, proses dan selesai).
4. Sistem ini ditujukan untuk penggunaan internal perusahaan dan belum mencakup integrasi dengan sistem eksternal.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Tujuan dari pengembangan aplikasi Si-Lapor ini adalah:

1. Membangun sistem pelaporan internal berbasis web.
2. Menyediakan sistem notifikasi dan pelacakan laporan agar proses dapat dimonitor secara efisien.
3. Menyediakan platform yang dapat mempermudah proses pelaporan, pengelolaan, dan penanganan keluhan/informasi

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari pengembangan aplikasi Si-Lapor di lingkungan perusahaan antara lain:

1. Bagi perusahaan: meningkatkan efisiensi penanganan laporan dan mempercepat proses pengambilan keputusan berbasis data.
2. Bagi karyawan: memberikan kemudahan dalam menyampaikan laporan dan mendapatkan tindak lanjut yang cepat.
3. Bagi peneliti: sebagai sarana untuk menerapkan keahlian dalam pengembangan aplikasi dan pemecahan masalah nyata.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan skripsi yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bagian pendahuluan membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang akan dilakukan oleh peneliti.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori

Pada bab ini menguraikan teori-teori yang relevan dengan penelitian, yang mencakup penjelasan tentang sistem informasi, website, teknologi pendukung,

serta penelitian-penelitian sebelumnya yang terkait sebagai referensi.

Bab III Metode Penelitian

Pada bagian ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian, mulai dari pengumpulan data, metode pengembangan sistem, serta tahapan perancangan sistem.

Bab IV Implementasi dan Pembahasan

Pada bagian ini menjelaskan secara detail mengenai perancangan dan implementasi sistem aplikasi SI-Lapor, mulai dari desain antar muka, dan alur sistem.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bagian kesimpulan dan saran ini akan diberikan kesimpulan penelitian sesuai dengan hasil yang telah di temukan dari pembahasan sistem yang telah di buat serta saran yang di harapkan berguna bagi pengelola PPN Palabuhanratu.