



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam lingkungan bisnis dan perkantoran, kelancaran operasional sangat penting untuk mencapai produktivitas yang optimal. Menurut Hulu et al (2022:1481) Produktivitas kerja merupakan bagian kewajiban tingkat hasil kerja yang harus diberikan pekerja kepada pemberi kerja. Salah satu aspek yang berperan dalam menjaga kelancaran ini adalah kondisi fisik dan fasilitas kantor. Pengaduan mengenai kerusakan dan permintaan fasilitas kantor adalah suatu proses di mana anggota tim atau pegawai melaporkan kondisi yang tidak berfungsi dengan baik atau fasilitas yang diperlukan untuk memastikan kantor tetap berjalan dengan baik. Ketika fasilitas seperti perangkat teknologi, infrastruktur, dan utilitas mengalami kerusakan, hal ini tidak hanya menghambat produktivitas pegawai, tetapi juga dapat mempengaruhi citra perusahaan secara keseluruhan. Sejalan dengan itu, kondisi lingkungan kerja yang buruk dapat berdampak negatif pada kesejahteraan dan keamanan pegawai serta mengganggu efisiensi operasional. Oleh karena itu, mengimplementasikan sistem pengaduan yang efektif untuk melaporkan kerusakan dan permintaan fasilitas menjadi sangat penting, bukan hanya untuk merespons dengan cepat keluhan yang muncul, tetapi juga untuk melakukan tindakan preventif guna menjaga keberlangsungan operasional terhadap kebutuhan dan kenyamanan mereka dalam lingkungan kerja.

Sistem baru yang lebih cepat dan tepat seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, yaitu dengan menggunakan sistem yang memanfaatkan aplikasi berbasis *website*. Menurut Agustian et al (2019:109) Teknologi internet yang berkembang semakin pesat akan mengalami perkembangan juga terhadap aplikasi *website*, karena *website* memiliki kelebihan seperti, kita dapat menjalankan aplikasi *website* dimanapun kapanpun tanpa harus melakukan penginstalan, dapat dijalankan di sistem operasi manapun. Penggunaan *website* dapat mempermudah dalam menemukan informasi dan sangat berpengaruh terhadap efisiensi dan efektivitas kerja.



PT BFI Finance Indonesia Tbk (BFI Finance) yang merupakan perusahaan jasa pembiayaan swasta berfokus pada pembiayaan kendaraan bermotor roda empat dan roda dua, alat - alat berat, mesin - mesin, properti, dan sebagainya. Di Kota Palembang PT BFI Finance mempunyai beberapa cabang yaitu terletak pada Cabang Rajawali, Cabang Veteran, Cabang Sukarami, dan Cabang Sako. BFI Finance Palembang saat ini sudah menggunakan sistem informasi berupa pemakaian perangkat komputer dalam melaksanakan aktivitas kerjanya, namun dalam mengelola data pengaduan kerusakan dan permintaan fasilitas kantor saat ini belum terkomputerisasi dengan baik sehingga masih kurang efisien, cepat, dan akurat. BFI Finance Palembang juga memiliki Bagian General Affair yang khusus mengawasi serta terus menerus melakukan pembaharuan fasilitas kantor untuk menunjang pekerjaan dan mendukung kegiatan operasional yang terdiri dari Fasilitas Umum contohnya yaitu AC, kunci pintu, dll dan Fasilitas IT yaitu printer, komputer, dll. Sehingga memberikan suatu asumsi bahwa perlu adanya sebuah sistem pengaduan dan permintaan agar dapat memberikan informasi mengenai pengaduan kerusakan dan permintaan fasilitas kantor di dalam suatu perusahaan untuk membantu Bagian General Affair dalam melakukan tugasnya.

Sistem yang dilakukan di BFI Finance Palembang sekarang masih memiliki beberapa kekurangan seperti pengaduan kerusakan dan permintaan fasilitas kantor masih melalui form dan telepon seluler ke Bagian General Affair kemudian diketik menggunakan *Microsoft Excel* sehingga bisa menimbulkan kesalahan pada saat pengetikan data pengaduan dan permintaan serta dari segi waktu yang kurang efektif. Adakalanya beberapa fasilitas kantor tersebut tidak bekerja dengan baik maka diperlukan penanganan yang cepat agar tidak menghambat pekerjaan pegawai. Hal tersebut kurang efektif dan efisien serta sulit untuk mengkoordinir perekapan laporan dari data pengaduan dan permintaan karena komunikasi masih melalui form dan telepon seluler kemudian data hasil penginputan disimpan dan dicatat dalam bentuk file *excel* yang perlu diolah kembali sehingga risiko melakukan kesalahan menjadi lebih besar.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas, penulis bermaksud untuk membangun sebuah aplikasi berbasis *website* menggunakan PHP (*Hypertext*



Preprocessor) dan MySQL (*My Structured Query Language*) yang diharapkan dapat mempermudah Bagian General Affair dalam melayani pengaduan kerusakan dan permintaan fasilitas kantor agar menjadi efektif dan efisien sehingga lebih cepat dan tidak memperlambat kinerja pegawai, serta meminimalisir kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengetikan data pengaduan dan permintaan maupun terjadinya kehilangan data dan dapat memberikan informasi kepada pegawai perihal status fasilitas kantor yang sudah diajukan ke aplikasi dimulai dari pengajuan belum diproses, sedang diproses, dan telah diproses. Sehingga pegawai mengetahui proses status pengaduan dan permintaan fasilitas kantor serta hasil rekapan data berupa laporan yang bisa dikordinir dan tersimpan dengan baik dalam sebuah *database*. Berdasarkan uraian tersebut dijadikan sebuah Laporan Akhir dengan judul “**Aplikasi Pengaduan Kerusakan dan Permintaan Fasilitas Kantor di BFI Finance Palembang Berbasis Website**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang dihadapi yaitu:

1. Belum adanya aplikasi yang efektif dan efisien pada Bagian General Affair dalam melayani pengaduan kerusakan dan permintaan fasilitas kantor di BFI Finance Palembang.
2. Proses pengaduan dan permintaan fasilitas kantor yang masih menggunakan form dan telepon seluler ke Bagian General Affair yang dinilai kurang efektif oleh pegawai karena informasinya kurang cepat, tepat dan akurat dalam menginformasikan kerusakan dan permintaan fasilitas kantor.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini yaitu, “Bagaimana membangun Aplikasi Pengaduan Kerusakan dan Permintaan Fasilitas Kantor di BFI Finance Palembang Berbasis *Website*?”.



1.3 Batasan Masalah

Penulisan Laporan Akhir ini agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan yaitu:

1. Perancangan aplikasi berbasis *website* dengan memanfaatkan PHP sebagai bahasa pemrogramannya dan MySQL sebagai basis datanya yang bersifat *online*.
2. Aplikasi ini hanya dapat digunakan untuk pengaduan kerusakan dan permintaan fasilitas kantor di BFI Finance Palembang.
3. Aplikasi ini dibatasi yakni hanya dapat diakses oleh Staff Bagian General Affair sebagai admin, pegawai sebagai *user*, dan pimpinan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini yaitu:

1. Membuat sebuah aplikasi pengaduan kerusakan dan permintaan fasilitas kantor di BFI Finance Palembang berbasis *website* yang mempermudah Bagian General Affair dalam melayani pengaduan kerusakan dan permintaan fasilitas kantor menjadi lebih efektif dan efisien.
2. Aplikasi pengaduan kerusakan dan permintaan fasilitas kantor di BFI Finance Palembang berbasis *website* mengeluarkan sebuah informasi kerusakan dan permintaan fasilitas kantor secara cepat terhadap pegawai agar tidak menimbulkan pekerjaan pegawai terhambat.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya sebuah aplikasi yang menunjang pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien dalam menginformasikan kerusakan dan permintaan fasilitas kantor pada Bagian General Affair BFI Finance Palembang.
 2. Informasi yang dihasilkan oleh aplikasi pengaduan kerusakan dan permintaan fasilitas kantor ini dapat melihat status pengaduan dan permintaan yang sudah
-



diajukan pegawai ke aplikasi dimulai dari pengajuan belum diproses, sedang diproses, dan telah diproses.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian untuk Laporan Akhir ini dilakukan penulis di BFI Finance Palembang yang bertempat di Komp. Ruko Rajawali, B3-B4, Jl. Rajawali, 9 Ilir, Kec. Ilir Tim. II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30113.

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengambilan informasi penulis menggunakan metode pengumpulan data untuk mendukung tercapainya pembuatan laporan, yaitu:

1. Data Primer

Menurut Hardani et al (2020:247) Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dalam suatu penelitian dengan melakukan pengukuran, observasi, wawancara dan lain – lain. Pada penyusunan Laporan Akhir ini peneliti menggunakan cara – cara sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Hardani et al (2020:125) Observasi adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data yang sistematis terhadap obyek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis melakukan observasi terkait kegiatan pengaduan kerusakan dan permintaan fasilitas kantor, hingga proses yang dilakukan di Bagian General Affair belum terkomputerisasi dengan baik sehingga tidak efektif dan efisien.

b. Wawancara

Menurut Hardani et al (2020:137) Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Penulis melakukan wawancara pada tanggal 11 April 2023 kepada salah satu pegawai BFI Finance Palembang yaitu Bapak Eko Bayu Hartanto untuk mendapatkan informasi berupa data – data yang dibutuhkan dalam penulisan Laporan Akhir.



2. Data Sekunder

Menurut Hardani et al (2020:247) Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari orang lain. Pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan cara mempelajari literatur, buku – buku, jurnal, teori yang mendukung, serta referensi lainnya yang berkaitan dengan Laporan Akhir ini. Data sekunder juga dapat bersumber dari Laporan Akhir alumni dari perpustakaan Jurusan Manajemen Informatika atau perpustakaan pusat yang ada di Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan Akhir ini dibuat ke dalam sistematika penulisan yang berguna untuk memberikan gambaran yang jelas dan terperinci terhadap penyusunan laporan. Adapun sistematika penulisan Laporan Akhir ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab 1 berisi tentang garis besar Laporan Akhir secara singkat dan jelas mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan laporan, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan tentang teori umum, teori khusus, teori judul yang berkaitan dengan istilah – istilah yang dipakai dalam pembuatan aplikasi ini dan teori program yang berkaitan dengan program aplikasi yang digunakan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini memaparkan gambaran umum perusahaan yang terdiri sejarah singkat BFI Finance Palembang, visi dan misi, nilai prinsip perusahaan, struktur organisasi, pembagian tugas, sistem yang



sedang berjalan dan sistem yang diusulkan pada BFI Finance Palembang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian mengenai rancangan dan pembuatan aplikasi yang meliputi penyelidikan awal, studi kelayakan, analisis masalah, analisis kebutuhan, perancangan sistem yang terdiri dari Diagram Konteks, *Data Flow Diagram Level 0*, *Blockchart*, *Flowchart*, *Entity Relationship Diagram* (ERD), dan kamus data, rancangan program, tampilan aplikasi, dan rencana pengujian perangkat lunak.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup dan di dalamnya memuat tentang poin – poin dari berbagai hal yang telah dibahas pada bab sebelumnya ke dalam sebuah kesimpulan. Selain itu pada bab ini juga terdapat saran – saran yang dibuat penulis terkait isi laporan.