

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional perusahaan terutama dalam pengelolaan layanan serta pendukung operasional. PT Global Intermedia Nusantara sebagai perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap keandalan sistem dan perangkat pendukung operasional. Oleh karena itu, pengelolaan laporan kerusakan dan gangguan layanan menjadi salah satu aspek penting dalam menjaga kualitas layanan perusahaan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan proses pelaporan kerusakan dan gangguan layanan di perusahaan masih dilakukan secara manual melalui berbagai media komunikasi seperti pesan singkat dan percakapan langsung. Kondisi tersebut menyebabkan informasi laporan kerusakan belum terdokumentasi secara terpusat, belum memiliki pencatatan yang terstruktur, sulit dilacak, serta menyulitkan proses monitoring tindak lanjut. Penelitian sebelumnya juga menyebutkan bahwa pelaporan kerusakan melalui media komunikasi informal seperti telepon dan pesan instan cenderung tidak terdokumentasi dengan baik sehingga menyulitkan proses pelacakan dan koordinasi penanganan [1].

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa proses pelaporan kerusakan yang masih dilakukan secara manual dan belum terintegrasi dapat menyebabkan kesulitan dalam memantau status penanganan kerusakan serta berpotensi menimbulkan keterlambatan tindak lanjut[2]. Kondisi tersebut terjadi karena informasi laporan tidak tersimpan dalam satu sistem terpusat sehingga proses monitoring menjadi kurang optimal. Selain itu, penggunaan sistem pelaporan manual juga menyebabkan proses penanganan menjadi lebih lambat dan transparansi informasi dalam proses perbaikan menjadi rendah[3]. Permasalahan yang terjadi tidak hanya pada proses pelaporan tetapi juga pada monitoring dan koordinasi antar pengguna yang terlibat dalam penanganan kerusakan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa penerapan sistem pelaporan berbasis teknologi informasi khususnya berbasis web mampu membantu mengatasi permasalahan tersebut. Sistem pelaporan berbasis web memungkinkan proses pencatatan laporan dilakukan secara terpusat, menyediakan fitur pelacakan, status secara real-time, serta mendukung koordinasi antar pengguna secara lebih terstruktur. Selain itu sistem berbasis web dinilai mampu meningkatkan efisiensi operasional, transparansi, serta mempermudah proses monitoring dibandingkan metode manual konvensional karena pengelolaan data menjadi lebih terorganisir[3][4].

Berdasarkan permasalahan tersebut diperlukan suatu sistem yang mampu mengelola data laporan kerusakan secara terpusat dan terstruktur. Oleh karena itu, pengembangan sistem pelaporan kerusakan berbasis web menjadi solusi yang dibutuhkan oleh PT Global Intermedia Nusantara. Melalui sistem berbasis web seluruh informasi laporan kerusakan dapat diakses secara mudah dan real-time sehingga dapat membantu pengguna dalam proses pelaporan, monitoring, serta koordinasi penanganan kerusakan.

Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem pelaporan kerusakan berbasis web yang mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan laporan di PT Global Intermedia Nusantara. Sistem yang dikembangkan diharapkan dapat mendukung proses pelaporan, monitoring, serta penanganan kerusakan secara lebih efektif, terstruktur, dan profesional.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem pelaporan kerusakan berbasis website menggunakan *framework Laravel* pada PT Global Intermedia Nusantara?
2. Bagaimana penerapan metode Scrum dalam proses pengembangan sistem pelaporan kerusakan berbasis website di PT Global Intermedia Nusantara?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini ada sebagai berikut.

1. Merancang dan mengembangkan sistem pelaporan kerusakan berbasis web yang terintegrasi guna mendukung dokumentasi data secara terpusat, serta memfasilitasi proses *monitoring* dan tindak lanjut penanganan kerusakan secara optimal dan real-time oleh teknisi, administrator, dan super admin di PT Global Intermedia.
2. Meningkatkan efektivitas koordinasi antarbagian dalam penanganan kerusakan melalui sistem yang terintegrasi, sehingga dapat meminimalkan keterlambatan penanganan dan mendukung kelancaran operasional perusahaan.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, ruang lingkup dan batasan masalah yang dibahas meliputi:

1. Sistem diakses secara online melalui website yang hanya dapat digunakan oleh karyawan PT Global Intermedia Nusantara sesuai dengan hak akses masing-masing, serta dapat diakses dari luar lingkungan perusahaan tanpa batasan lokasi selama terhubung dengan jaringan internet.
2. Informasi yang ditampilkan dalam sistem bersifat *real-time* untuk mendukung proses pemantauan dan pengambilan keputusan secara cepat, tanpa membahas integrasi dengan sistem eksternal di luar ruang lingkup penelitian.
3. Aplikasi akan dibangun menggunakan framework Laravel pengembangan aplikasi web berbasis PHP, dengan PostgreSQL sebagai *backend* untuk penyimpanan data.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi beberapa manfaat di antara lain:

1. Memudahkan proses pencatatan, penyimpanan, monitoring, serta tindak lanjut laporan kerusakan secara *real-time* di lingkungan PT Global Intermedia Nusantara.
2. Membantu meningkatkan efektivitas koordinasi antarbagian, mempercepat penanganan kerusakan, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat, sehingga berdampak pada peningkatan kualitas layanan dan kelancaran operasional perusahaan.
3. Memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem informasi pelaporan kerusakan berbasis *real-time*, serta dapat dimanfaatkan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengelolaan laporan dan peningkatan mutu layanan sistem.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk menghasilkan laporan yang tersusun secara sistematis dan terarah sesuai dengan permasalahan yang dikaji, penyusunan laporan ini dibagi ke dalam beberapa bab berdasarkan pokok bahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian awal yang mengantarkan pembahasan penelitian, meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat kajian pustaka yang berkaitan dengan penelitian, meliputi referensi penelitian terdahulu dan landasan teori yang mendukung pengembangan sistem pelaporan kerusakan berbasis website. Teori-teori yang disajikan digunakan sebagai dasar dalam perancangan dan analisis sistem.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi identifikasi masalah, analisis kebutuhan, serta tahapan

perancangan sistem. Selain itu, dijelaskan pula penerapan metode scrum sebagai pendekatan dalam pengembangan sistem yang digunakan pada penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil implementasi sistem yang telah dikembangkan beserta pembahasannya. Di dalamnya juga dijelaskan proses pengujian sistem untuk memastikan bahwa sistem pelaporan kerusakan yang dibangun telah berjalan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir yang memuat kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian serta saran yang dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk pengembangan sistem selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

