

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi di era digital saat ini telah membawa perubahan yang signifikan terhadap cara organisasi dalam mengelola data serta menjalankan kegiatan operasionalnya. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan berbagai proses administrasi dan pelayanan dilakukan secara lebih cepat, akurat, serta terdokumentasi dengan baik. Dalam organisasi modern, sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pengolahan data, tetapi juga sebagai sarana yang mendukung efisiensi kerja, meningkatkan transparansi proses, serta membantu organisasi dalam pengambilan keputusan secara lebih terstruktur.

Penerapan sistem informasi yang terintegrasi menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan informasi di suatu organisasi. Dengan adanya sistem yang terkomputerisasi secara menyeluruh, proses pencatatan, pengolahan, penyimpanan, hingga pelaporan data dapat dilakukan secara sistematis sehingga memudahkan proses pemantauan dan evaluasi kegiatan operasional. Menurut Ashari et al., (2022) proses pengumpulan data yang tidak terintegrasi dalam suatu sistem informasi dapat memperlambat alur pengelolaan data serta berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan dan duplikasi data. Oleh karena itu, penerapan sistem informasi yang terintegrasi diperlukan agar proses pengelolaan data dapat berjalan lebih efektif, efisien, serta mudah dikontrol oleh organisasi.

Salah satu aspek yang membutuhkan dukungan sistem informasi dalam suatu organisasi adalah pengelolaan laporan aduan atau permintaan pelayanan. Pengelolaan aduan yang tidak terdokumentasi secara sistematis dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti sulitnya melacak status penanganan laporan, kurangnya dokumentasi terhadap riwayat aduan, serta keterlambatan dalam proses tindak lanjut. Menurut Datau dan Hadjaratie (2021), pengelolaan laporan pengaduan internal yang masih dilakukan secara konvensional sering kali menghadapi kendala seperti kehilangan data laporan, duplikasi aduan, serta ketidakjelasan informasi mengenai perkembangan penanganan laporan yang telah

diajukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem pengelolaan aduan yang terintegrasi sangat diperlukan agar proses pencatatan, pelacakan, serta penanganan laporan dapat dilakukan secara lebih sistematis dan transparan.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan pengaduan juga telah banyak diterapkan melalui pengembangan sistem berbasis web. Sistem berbasis web memungkinkan proses pelaporan aduan dilakukan secara lebih mudah serta memungkinkan pemantauan status laporan secara berkelanjutan. Penelitian yang dilakukan oleh Ainiah et al., (2025) menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi pengaduan berbasis web mampu mempercepat proses pelaporan, mempermudah penanganan aduan, serta meningkatkan transparansi dalam pemantauan tindak lanjut laporan. Dengan adanya sistem tersebut, setiap laporan yang masuk dapat tercatat secara otomatis dan dapat dipantau perkembangannya oleh pihak terkait.

Dalam organisasi atau perusahaan, pengelolaan permintaan layanan internal sering kali dilakukan melalui pendekatan sistem ticketing. Sistem ticketing merupakan mekanisme pengelolaan permintaan atau permasalahan yang memungkinkan setiap laporan dicatat dalam bentuk tiket sehingga proses pelacakan dan penanganannya dapat dilakukan secara terstruktur. Menurut Ramadhani et al., (2024), penerapan sistem ticketing membantu organisasi dalam mengoptimalkan proses pengumpulan, pengolahan, serta pelacakan data terkait permintaan layanan atau permasalahan internal. Sistem ini memungkinkan setiap permintaan layanan tercatat secara sistematis sehingga memudahkan proses koordinasi antar divisi serta meningkatkan transparansi dalam proses penanganan masalah.

Di lingkungan perusahaan besar seperti PT Sarinah, kebutuhan akan sistem informasi yang terintegrasi menjadi sangat penting untuk mendukung koordinasi operasional antar divisi. Salah satu aktivitas operasional yang membutuhkan pengelolaan informasi yang baik adalah penyampaian aduan atau permintaan pelayanan internal oleh karyawan kepada divisi terkait. Berdasarkan kondisi yang ada saat ini, proses penyampaian aduan di PT Sarinah masih dilakukan melalui formulir digital seperti Google Form serta komunikasi personal melalui aplikasi

pesan instan seperti WhatsApp. Meskipun telah memanfaatkan media digital, mekanisme tersebut belum terintegrasi dalam suatu sistem informasi yang mampu mencatat, mengelola, serta memantau proses penanganan aduan secara terpusat.

Kondisi tersebut menimbulkan beberapa permasalahan dalam proses pengelolaan aduan internal. Data aduan yang masuk belum terdokumentasi dalam satu sistem yang terpusat sehingga menyulitkan proses pelacakan riwayat laporan serta pemantauan status penyelesaiannya. Selain itu, proses pemantauan perkembangan aduan masih dilakukan melalui komunikasi langsung antar staf sehingga informasi mengenai status penanganan laporan tidak selalu dapat diperoleh secara cepat dan konsisten. Situasi ini menyebabkan pihak yang melaporkan aduan sering kali tidak dapat mengetahui secara jelas perkembangan penanganan laporan yang telah diajukan.

Dalam praktik operasional sehari-hari, proses pemantauan pekerjaan juga masih sangat bergantung pada komunikasi langsung antar pegawai. Pimpinan atau pihak yang berkepentingan sering kali perlu menanyakan secara langsung kepada staf terkait mengenai status penyelesaian suatu aduan atau pekerjaan tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa mekanisme monitoring pekerjaan belum didukung oleh sistem yang mampu menampilkan perkembangan penanganan aduan secara langsung. Akibatnya, proses pengawasan pekerjaan menjadi kurang efisien dan berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam penyelesaian laporan yang masuk.

Selain berdampak pada proses monitoring pekerjaan, kondisi tersebut juga dapat memengaruhi efektivitas koordinasi antar divisi. Ketika proses pengelolaan aduan tidak terdokumentasi secara sistematis, distribusi pekerjaan antar divisi menjadi kurang transparan dan sulit dipantau. Hal ini berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dalam pembagian tugas maupun ketidakseimbangan beban kerja antar divisi karena tidak adanya sistem yang secara jelas mencatat dan menampilkan proses penanganan setiap aduan yang masuk.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi yang berjalan saat ini dengan kondisi ideal yang diharapkan. Dalam kondisi ideal, sistem pengelolaan aduan internal seharusnya mampu mencatat setiap laporan secara otomatis, mendistribusikan aduan kepada pihak yang bertanggung jawab, serta menampilkan status penyelesaiannya secara transparan sehingga dapat dipantau oleh pengguna maupun pihak manajemen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kent Darryl M. Aglibar et al., (2023) yang menjelaskan bahwa sistem ticketing mampu membantu tim internal organisasi dalam mengelola permintaan layanan secara lebih efektif karena seluruh proses pencatatan, pelacakan, serta dokumentasi pekerjaan dilakukan secara sistematis dalam satu sistem.

Selain didukung oleh penelitian terdahulu, kondisi tersebut juga diperkuat berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan tiga pegawai Divisi *General Affairs PT Sarinah*, yaitu *General Manager*, *Office Administration*, dan *Person in Charge* (PIC). Wawancara dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi aktual proses pengelolaan aduan internal yang berlangsung di lingkungan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa proses penyampaian dan pengelolaan aduan masih dilakukan melalui formulir digital seperti Google Form serta komunikasi personal melalui aplikasi pesan instan seperti WhatsApp sehingga data aduan belum sepenuhnya terintegrasi dalam satu sistem informasi yang terpusat.

Akibatnya, data laporan yang masuk belum terdokumentasi dalam satu basis data yang terstruktur sehingga menyulitkan proses pencatatan, pengelompokan, serta penelusuran riwayat aduan yang pernah dilaporkan sebelumnya. Selain itu, proses pemantauan status penanganan aduan masih dilakukan melalui komunikasi antar staf sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan informasi, kesalahan penyampaian data, serta kesulitan dalam pelacakan riwayat aduan. Para narasumber juga menyampaikan bahwa diperlukan suatu sistem informasi yang mampu mengelola proses pelaporan aduan secara lebih terstruktur dan terintegrasi sehingga setiap laporan dapat dicatat secara otomatis, didistribusikan kepada pihak yang bertanggung jawab, serta dipantau perkembangannya secara transparan.

Berdasarkan kondisi yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa proses pengelolaan aduan dan pelayanan internal di PT Sarinah masih menghadapi beberapa kendala, terutama dalam hal pencatatan laporan, pemantauan status penanganan aduan, serta transparansi distribusi pekerjaan antar divisi. Mekanisme penyampaian aduan yang masih menggunakan media komunikasi terpisah menyebabkan informasi terkait laporan yang masuk belum terdokumentasi secara terstruktur dalam satu sistem yang terpusat. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan penanganan aduan, kesulitan dalam proses monitoring pekerjaan, serta kurangnya transparansi dalam proses koordinasi antar pihak yang terlibat. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan yang mampu mendukung pengelolaan aduan dan pelayanan internal secara lebih sistematis sehingga proses pencatatan, pelacakan, serta pemantauan penanganan aduan dapat dilakukan secara lebih efektif dan terintegrasi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Proses pengelolaan aduan dan pelayanan internal di PT Sarinah masih menggunakan media komunikasi terpisah seperti Google Form dan aplikasi pesan instan sehingga belum terintegrasi dalam suatu sistem informasi berbasis web.
2. Proses penanganan aduan dan permintaan pelayanan belum terkelola secara sistematis sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam proses penanganan laporan.
3. Pemantauan status penanganan aduan masih dilakukan melalui komunikasi antar staf sehingga belum tersedia mekanisme pelacakan status aduan yang dapat dipantau secara langsung oleh pihak terkait maupun pimpinan.
4. Dokumentasi data aduan belum dikelola dalam suatu sistem yang terstruktur sehingga menyulitkan proses pencatatan serta penelusuran riwayat laporan aduan yang telah diajukan.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan penelitian ini ditetapkan untuk memperjelas ruang lingkup kajian serta menghindari pembahasan yang terlalu luas di luar tujuan penelitian. Pembatasan penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada pengembangan Sistem Informasi Aduan dan Pelayanan (SIAP) ticketing berbasis web.
2. Sistem yang dikembangkan hanya diterapkan pada Divisi General Affairs (GA) PT Sarinah.
3. Sistem yang dikembangkan hanya mencakup pengguna internal PT Sarinah.
4. Sistem yang dikembangkan dalam penelitian ini tidak mencakup integrasi dengan sistem informasi lain di lingkungan perusahaan serta tidak mencakup pengembangan aplikasi dalam bentuk platform mobile.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana menghasilkan Sistem Informasi Aduan dan Pelayanan (SIAP) *ticketing* berbasis web menggunakan metode Scrum di Divisi *General Affairs* PT Sarinah?”

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan Sistem Informasi Aduan dan Pelayanan (SIAP) berbasis web untuk mendukung proses pengelolaan aduan internal di Divisi *General Affairs* PT Sarinah menggunakan metode Scrum.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini antara lain:

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi, khususnya dalam penerapan metode Scrum pada pengembangan sistem informasi aduan dan pelayanan berbasis web.
2. Menjadi referensi akademik bagi penelitian sejenis yang mengkaji pengembangan sistem berbasis web dengan metode pengembangan perangkat lunak adaptif dalam konteks organisasi atau perusahaan.
3. Memberikan solusi digital bagi Divisi *General Affairs PT Sarinah* dalam mengelola proses aduan dan pelayanan internal secara lebih efisien, transparan, dan terdokumentasi.
4. Membantu manajemen *PT Sarinah* dalam melakukan monitor dan evaluasi kinerja pelayanan internal melalui data aduan yang tercatat secara terpusat dan akurat dalam sistem.
5. Menjadi model sistem informasi aduan internal yang dapat diadaptasi atau dikembangkan lebih lanjut oleh divisi lain di lingkungan *PT Sarinah* maupun instansi lain yang memiliki kebutuhan serupa.