

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

CV. Zaneti 9 merupakan perusahaan kontraktor yang bergerak di bidang jasa pengaspalan jalan, pengecoran jalan dan pembuatan saluran air. Pengelolaan dokumen permintaan penambahan bahan baku pada CV. Zaneti 9 masih menggunakan dokumen kertas, sedangkan dalam pengerjaan sebuah proyek terdiri atas banyak data, baik itu data orang yang bertanggung jawab terhadap proyek maupun data mengenai bahan baku yang dibutuhkan dalam proyek. Data bahan baku yang ada dalam sebuah proyek tidak sebatas ketersediaan bahan baku dan juga jumlah penggunaan bahan baku. Tetapi juga mencakup penambahan bahan baku yang harus melalui persetujuan pemilik kontraktor. Penyimpanan data di perusahaan CV. Zaneti 9 masih menggunakan dokumen kertas terutama pada data bahan baku yang digunakan dalam proyek. Berdasarkan sebuah penelitian yang dilakukan oleh IBM *Software Group* (2008), sebuah organisasi berpotensi menghadapi beberapa risiko jika tetap menggunakan kertas sebagai sumber informasi. Risiko-risiko tersebut yaitu:

- a. Biaya penyimpanan.
- b. Informasi yang tidak akurat.
- c. Beban administratif.
- d. Penyimpanan yang tidak perlu.
- e. Masalah keamanan.
- f. Risiko informasi karyawan diakses oleh pihak yang tidak berwenang.

- g. Risiko kesalahan dalam penempatan dokumen.
- h. Biaya salinan dan pengiriman.
- i. Kesulitan dalam pencarian data karyawan.
- j. Risiko penundaan penyelesaian proses transaksi.

Berdasarkan teori di atas, penyimpanan data yang masih dalam bentuk dokumen kertas dapat memunculkan permasalahan seperti :

a. Ruang penyimpanan

Kebutuhan penyimpanan dokumen data bahan baku proyek yang semakin bertambah dengan adanya kebutuhan-kebutuhan dalam pengerjaan proyek.

b. Dokumen hilang/rusak

Semakin banyak dokumen fisik menumpuk maka semakin besar risiko dokumen rusak dan hilang karena terselip.

c. Pencarian dokumen kembali

Semakin banyaknya dokumen yang menumpuk secara fisik akan menyulitkan dalam pencarian dokumen dan berimbas pada pembuatan laporan yang lama.

d. Penundaan Penyampaian

Waktu yang dibutuhkan dalam setiap kali melakukan administratif penambahan bahan baku dari proses permintaan penambahan sampai proses persetujuan penambahan bahan baku.

CV. Zaneti 9 mengalami permasalahan yang disebutkan di atas yang membuat pihak administrasi kontraktor CV. Zaneti 9 membutuhkan waktu yang lama dalam mengelola data. Berdasarkan kondisi administratif saat ini, waktu yang dibutuhkan untuk merekap data permintaan memakan waktu 1-2 hari. Hal ini disebabkan oleh data yang diolah semakin bertambah banyak dan penyimpanan

dokumen yang ditumpuk jadi satu, yang membuat proses pencarian data kembali menjadi rumit dan memakan waktu. Pihak administrasi juga mengalami kendala dalam hal persetujuan penambahan bahan baku disebabkan pemimpin proyek dan pemilik perusahaan tidak selalu berada di tempat dan terkadang saat akan meminta persetujuan dokumen yang dibuat hilang karena terselip atau tertinggal di suatu tempat.

Berdasarkan permasalahan di atas, untuk mengurangi atau menghindari permasalahan tersebut maka diusulkan untuk melakukan transformasi dokumen kertas menjadi dokumen digital. Melakukan transformasi dokumen kertas ke dokumen digital selain membantu mengurangi permasalahan yang dihadapi CV. Zaneti 9, transformasi juga dapat mengurangi biaya dalam pekerjaan kearsipan dan memberikan efisiensi ke pengguna. Efisiensi yang diberikan berupa kemudahan dalam pencarian dokumen, memungkinkan pengaksesan dokumen oleh beberapa orang. Transformasi dokumen kertas ke dokumen digital menyelesaikan permasalahan yang muncul di atas, tetapi juga memunculkan permasalahan apakah alur administrasi dapat berjalan dengan baik setelah transformasi dokumen kertas ke dokumen digital diterapkan. Berdasarkan hal tersebut diperlukan juga sebuah alur proses administrasi pengolahan data untuk memastikan alur proses administrasi pengelolaan dokumen permintaan penambahan bahan baku berjalan sesuai dengan alur dan dapat berjalan dengan baik ketika proses transformasi dokumen kertas ke dokumen digital diterapkan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diusulkan sebuah aplikasi pengelolaan dokumen permintaan penambahan bahan baku menggunakan Administrative Workflow System (AWS). Aplikasi ini menerapkan teori AWS

untuk memastikan alur proses dapat berjalan dengan baik. Aplikasi tersebut diharapkan dapat mengurangi kebutuhan mencetak dokumen fisik, memudahkan dalam pencarian dokumen, mengurangi ruang penyimpanan dokumen, menghindari kerusakan atau kehilangan dokumen, mempercepat proses penyampaian dokumen, serta dapat memastikan proses administrasi pengelolaan dokumen permintaan penambahan bahan baku tetap berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh CV. Zaneti 9.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan, maka dapat ditarik beberapa rumusan permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana mempercepat proses permintaan penambahan bahan baku.
2. Bagaimana merancang aplikasi yang dapat digunakan untuk mengolah data bahan baku yang dilengkapi AWS.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hanya membahas proses pengelolaan dokumen permintaan penambahan bahan baku sampai penambahan bahan baku.
2. Notifikasi dilakukan melalui surat elektronik dan pemberitahuan pada aplikasi.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu merancang dan membangun aplikasi pengelolaan dokumen permintaan penambahan bahan baku pada CV. Zaneti 9 Menggunakan

Administrative Workflow System yang mampu mempercepat proses penyampaian dokumen, serta dapat memastikan proses administrasi pengelolaan dokumen permintaan penambahan bahan baku tetap berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh CV. Zaneti 9.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari rancang bangun aplikasi penanganan komplain untuk perusahaan yaitu:

1. Dengan transformasi dokumen kertas ke dokumen digital, CV. Zaneti 9 dapat mengurangi biaya dalam kebutuhan kertas dan juga tidak perlu menyiapkan ruang yang besar untuk penyimpanan dokumen.
2. Dengan *Administrative Workflow System*, alur pengelolaan dokumen permintaan penambahan bahan baku semakin jelas dalam pendelegasian pihak-pihak yang berwenang.
3. Pimpinan, Bagian Pengadaan dan Petugas Lapangan dapat melihat perkembangan proses penambahan bahan baku sudah sampai di mana.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun dengan tujuan agar segala aktifitas yang dilakukan dalam penelitian ini dapat terekam dalam bentuk laporan secara jelas dan sistematis. Penyajiannya dibagi berdasarkan beberapa bab.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari penulis dalam merancang dan membangun aplikasi penanganan komplain. Bab ini juga mencakup perumusan masalah, pembatasan

masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang mendukung dalam penyelesaian penelitian, yaitu: *Workflow Management Systems* (WFMS), *Administrative Workflow System* (AWS), perangkat lunak, perangkat keras, model *waterfall* dan *black box testing*. Teori-teori ini yang digunakan oleh penulis dalam menyelesaikan laporan dan sistem informasi pada penelitian ini.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini berisi tentang penjelasan dari analisis sistem dan desain sistem yang dilakukan oleh penulis. Pada bagian analisis sistem dijelaskan tentang sistem yang ada sekarang, dilanjutkan dengan analisis dari permasalahan yang ada. Setelah melakukan analisis, dilakukan desain sistem yang menjelaskan bagaimana sistem ini dibuat. Desain sistem digambarkan menggunakan *Business Process Modelling Notation* (BPMN), *Data Flow Diagram*, *Entity Relationship Diagram*, dan desain *interface*.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil implementasi dari analisis dan perancangan sistem yang telah dilakukan. Bab ini menunjukkan tampilan dari aplikasi yang telah dibuat, serta analisis dari hasil uji coba aplikasi yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil analisis dan perancangan aplikasi penanganan komplain. Selain itu, pada bab ini berisi tentang pembahasan permasalahan yang telah dilakukan dan saran bagi pengembangan aplikasi penanganan komplain sehingga aplikasi dapat disesuaikan dengan seiring bertambahnya kebutuhan bisnis dari perusahaan.

