

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan penjelasan terkait latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini.

1.1 Latar Belakang

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bungo memiliki peran strategis dalam mengelola berbagai aspek ketenagakerjaan dan transmigrasi di wilayahnya. Sebagai lembaga pemerintah daerah, dinas ini bertanggung jawab untuk menciptakan hubungan industrial yang harmonis antara pekerja dan perusahaan, menyediakan perlindungan hukum yang memadai bagi tenaga kerja, serta mendorong pembangunan masyarakat transmigrasi yang berdaya saing. Dengan visi “Terwujudnya tenaga kerja dan masyarakat transmigrasi yang berkualitas, maju, dan sejahtera,” dinas ini menetapkan misi strategis yang meliputi peningkatan keterampilan tenaga kerja, perluasan lapangan kerja, penguatan hubungan industrial yang berkeadilan, serta modernisasi tata kelola organisasi berbasis teknologi informasi Pelayanan Pertahanan Transmigrasi.

Salah satu tugas utama Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bungo adalah menangani perselisihan dan penyelesaian hubungan industrial yang terjadi antara pekerja dan perusahaan. Proses ini melibatkan berbagai tahap, mulai dari pengajuan pengaduan, panggilan klarifikasi, mediasi antara kedua pihak yang bersengketa, hingga pelaporan hasil mediasi (Pemerintah Kabupaten Bungo, 2011). Dalam sistem yang berjalan saat ini, pengaduan dilakukan dengan pekerja harus menyampaikan keluhan melalui surat fisik yang diserahkan langsung ke dinas. Setelah diterima, pengaduan tersebut diverifikasi oleh petugas dan dijadwalkan untuk panggilan klarifikasi atau duduk perkara yang kemudian dilanjutkan dengan mediasi sesuai aturan yang berlaku. Dalam mediasi, kedua pihak bertemu secara fisik di bawah bimbingan mediator untuk membahas permasalahan yang dihadapi dan mencari solusi yang dapat diterima bersama. Berdasarkan data dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bungo, jumlah pengaduan terkait perselisihan hubungan industrial mengalami kenaikan setiap tahunnya. Pada tahun

2023 hingga bulan Juni, tercatat sebanyak 26 perselisihan yang diproses, dan diperkirakan terus meningkat di tahun-tahun berikutnya seiring dengan pertumbuhan jumlah tenaga kerja dan peningkatan kesadaran pekerja terhadap hak-hak mereka. Namun, masih terdapat pengaduan perselisihan yang tidak terdokumentasi secara memadai karena keterbatasan mekanisme pencatatan yang digunakan saat ini. Hal ini menimbulkan risiko ketidakakuratan data dan rentan terhadap kesalahan manusia (*human error*), yang pada akhirnya dapat menyebabkan hilangnya informasi penting terkait perselisihan hubungan industrial. Kondisi ini menegaskan perlunya peningkatan sistem pencatatan dan pengelolaan pengaduan agar proses penyelesaian dapat berjalan lebih terstruktur, cepat, dan transparan.

Proses penyelesaian hubungan industrial yang sedang berjalan menghadapi beberapa tantangan yang memengaruhi pengelolaan pengaduan. Salah satu kendala utamanya adalah metode pencatatan data yang masih berbasis dokumen fisik. Seluruh informasi, mulai dari pengajuan pengaduan hingga hasil mediasi, dicatat dan disimpan dalam bentuk dokumen cetak. Pendekatan ini berpotensi menyebabkan risiko kehilangan data akibat kerusakan dokumen atau kesalahan pengelolaan administrasi (Ikhwan & Lubis, 2023). Selain itu, pencarian data yang diperlukan untuk tindak lanjut sering kali membutuhkan waktu lebih lama karena petugas harus menelusuri arsip yang tersebar di berbagai lokasi penyimpanan. Hal ini mengakibatkan proses pencarian informasi menjadi lebih lambat dan membutuhkan upaya tambahan dari petugas.

Selain itu, kurangnya sistem terintegrasi yang mampu memantau pelaksanaan penyelesaian hubungan industrial menjadi tantangan lain. Saat ini, hasil mediasi yang disepakati kedua pihak disimpan sebagai dokumen fisik tanpa adanya mekanisme digital untuk memonitor implementasinya. Semua data pengaduan perselisihan, mulai dari pengajuan hingga hasil mediasi, dicatat dalam bentuk dokumen fisik yang mudah hilang atau rusak, serta menyulitkan pencarian data di masa mendatang. Ketika data dibutuhkan untuk tindak lanjut, petugas sering kali harus mencarinya secara fisik dari arsip yang tersebar, yang menghabiskan banyak waktu dan tenaga.

Transformasi digital dalam perselisihan dan penyelesaian hubungan industrial membutuhkan sebuah sistem yang mampu mengakomodasi kebutuhan modern, seperti pengaduan perselisihan secara daring hingga pencatatan hasil mediasi dalam basis data terpusat. Sistem berbasis web menjadi solusi utama karena dapat menyederhanakan proses dan memungkinkan alur kerja yang lebih cepat serta transparan (Wahyuningsih & Mahendrasusila, 2024).

Dalam penelitian Norma Renita tahun 2021 pada artikel ilmiah berjudul “Sistem Informasi Manajemen Komplain Fasilitas Perusahaan pada PT. Mattel Indonesia Berbasis Web”, dipaparkan bahwa penerapan sistem pelaporan secara daring memungkinkan pengumpulan data lebih terorganisir, mengurangi kendala teknis dalam pengelolaan dokumen, serta memanfaatkan teknologi internet yang mendukung perkembangan perusahaan. Dengan sistem ini, semua data dapat diakses dan diproses secara langsung melalui platform digital yang terintegrasi, mendukung kebutuhan organisasi dalam meningkatkan akurasi dan kecepatan proses.

Pendekatan berbasis web juga mengatasi tantangan pengolahan data tradisional yang cenderung memerlukan lebih banyak waktu dan sumber daya (Renita, 2021). Dalam konteks hubungan industrial, pekerja dapat menyampaikan keluhan mereka secara daring, dan petugas dapat langsung mengakses dan memproses data tersebut. Hal ini menciptakan transparansi dan mempermudah pemantauan progres pengaduan perselisihan, sekaligus mendukung pelaporan berbasis data yang lebih handal dan terstruktur (Ikhwan & Lubis, 2023). Pengembangan sistem ini sejalan dengan berbagai studi yang menunjukkan bahwa teknologi berbasis web memungkinkan organisasi untuk mengelola data dengan lebih terstruktur dan mendukung proses kerja yang lebih responsif terhadap perubahan kebutuhan.

Dalam pengembangan sistem ini, pemilihan metode pengembangan perangkat lunak yang tepat sangat penting untuk memastikan kelancaran dan keberhasilan proyek. Beberapa pendekatan seperti *Prototype* dan *Agile* memiliki keunggulan masing-masing, namun tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan proyek ini. Metode *Prototype* memungkinkan pengguna untuk memberikan umpan balik lebih awal melalui prototipe sistem, namun proses iterasi berulang dapat

meningkatkan biaya dan memperpanjang waktu (Pricilla, 2021). Sementara itu, *Agile* memberikan fleksibilitas yang tinggi dalam menghadapi perubahan kebutuhan dan perkembangan proyek, namun membutuhkan kolaborasi intensif yang mungkin sulit diterapkan pada proyek dengan struktur organisasi yang lebih formal dan prosedur yang ketat (Wahyuningsih & Mahendrasusila, 2024).

Mengingat karakteristik proyek ini, dimana kebutuhan dan spesifikasi sistem sudah jelas ditetapkan sejak awal dan minim perubahan yang diharapkan, metode *Waterfall* dipilih sebagai solusi yang paling tepat. *Waterfall* menawarkan pendekatan yang terstruktur dan jelas dengan tahapan yang sistematis, mulai dari analisis kebutuhan hingga pemeliharaan, yang diselesaikan secara berurutan (Pricilla, 2021). Dengan pendekatan ini, setiap fase proyek dapat dijalankan dengan lebih terorganisir, memastikan dokumentasi yang formal dan memberikan kepastian dalam proses pengembangan. Metode ini sangat cocok diterapkan pada pengembangan sistem ini yang diterapkan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bungo, dimana proses dan kebutuhan sistem pengelolaan pengaduan perselisihan dan penyelesaian hubungan industrial sudah jelas dan terdefinisi, serta membutuhkan kejelasan dan stabilitas selama pengembangan sistem.

Pembangunan sistem informasi berbasis web ini diharapkan dapat membawa perubahan besar dalam pengelolaan pengaduan perselisihan dan penyelesaian hubungan industrial di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bungo. Dengan digitalisasi proses, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kasus dapat dipersingkat secara signifikan. Data yang sebelumnya sulit diakses dalam bentuk dokumen fisik kini dapat ditemukan dengan cepat melalui pencarian digital. Selain itu, fitur pelacakan *real-time* akan memberikan kejelasan bagi semua pihak yang terlibat, meningkatkan transparansi dalam setiap tahapan.

Transformasi ini tidak hanya bertujuan untuk menyederhanakan proses internal dinas, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan. Dengan implementasi sistem ini, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bungo dapat memperkuat perannya sebagai mediator yang profesional dan dapat diandalkan. Sistem ini juga mendukung modernisasi layanan pemerintah, menjawab tantangan era digital, dan membangun kepercayaan

masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih transparan dan responsif. Langkah ini diharapkan dapat menjadi model bagi institusi pemerintah lainnya dalam mengelola perselisihan dan penyelesaian hubungan industrial yang lebih baik, mendukung terciptanya keseimbangan antara hak dan kewajiban pekerja serta perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang pada subbab sebelumnya, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengatasi permasalahan pencatatan pengaduan perselisihan hubungan industrial yang masih berbasis dokumen fisik, sehingga rentan kehilangan data, ketidakakuratan, dan kesalahan manusia (*human error*)?
2. Bagaimana memfasilitasi pekerja dalam mengajukan pengaduan perselisihan hubungan industrial secara daring, mengingat selama ini mereka harus menyerahkan dokumen fisik langsung ke dinas, yang membatasi aksesibilitas dan memperlambat proses pengajuan pengaduan?
3. Bagaimana membangun sistem informasi pengaduan perselisihan dan penyelesaian hubungan industrial yang terintegrasi dan berbasis web untuk mempercepat pencarian data, memudahkan pemantauan hasil mediasi, serta meningkatkan transparansi proses penyelesaian perselisihan hubungan industrial?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan tidak terlalu luas, maka penting untuk menetapkan batasan masalah secara jelas terhadap penelitian yang akan dilakukan. Berikut batasan-batasan masalah pada penelitian ini :

1. Pembangunan sistem informasi pengaduan perselisihan dan penyelesaian hubungan industrial mencakup proses pengajuan pengaduan, penjadwalan klarifikasi dan mediasi, pencatatan proses klarifikasi dan mediasi, pelaporan hasil mediasi, surat kesepakatan hasil mediasi, hingga dokumen terkait lainnya.
2. Sistem informasi pengaduan perselisihan dan penyelesaian hubungan industrial berbasis *website* yang hanya dapat digunakan pada *web browser*.

3. Pembangunan sistem informasi pengaduan perselisihan dan penyelesaian hubungan industrial dilakukan hanya sampai pada tahap pengujian sistem.
4. Ruang lingkup dari pembangunan sistem informasi pengaduan perselisihan dan penyelesaian hubungan industrial ini adalah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bungo.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah menghasilkan sebuah sistem informasi pengaduan perselisihan dan penyelesaian hubungan industrial untuk membantu proses pengajuan pengaduan, penjadwalan klarifikasi dan mediasi, pencatatan proses klarifikasi dan mediasi, pelaporan hasil mediasi, surat kesepakatan hasil mediasi, hingga dokumen terkait lainnya pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Bungo.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memudahkan pekerja atau pengusaha dalam proses pengajuan pengaduan perselisihan hubungan industrial secara daring.
2. Mempermudah mediator dalam pencatatan dan pengelolaan data perselisihan dan hasil mediasi secara terpusat.
3. Mempermudah mediator dalam melacak perkembangan kasus dan memastikan tindak lanjut hasil mediasi.
4. Mempermudah *monitoring* dan pelaporan kasus kepada pimpinan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bungo.
5. Meningkatkan transparansi dan keterbukaan informasi bagi pihak-pihak yang terlibat dalam proses perselisihan dan penyelesaian hubungan industrial.
6. Memberikan perspektif baru dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui penggunaan teknologi berbasis web yang mendukung penyelesaian yang lebih terstruktur dan terorganisir.
7. Memperluas pemahaman tentang hubungan antara hukum, teknologi, dan manajemen SDM dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial di era digital.

8. Memberikan wawasan tentang bagaimana integrasi teknologi dalam sistem penyelesaian perselisihan hubungan industrial dapat mendukung kelancaran proses serta menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi semua pihak yang terlibat.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini terdiri dari 6 (enam) bab yang diantaranya sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini terdapat beberapa sub bab yang berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini terdapat landasan teori atau kajian pustaka sebagai informasi pendukung yang relevan dengan topik kajian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang objek kajian, metode pengumpulan data, metode yang digunakan dalam pengembangan sistem, serta *flowchart* penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini membahas analisis kebutuhan sistem, baik yang bersifat fungsional maupun non-fungsional artinya. Selain itu juga, bab ini menjelaskan desain arsitektur sistem, alur kerja, dan tampilan antarmuka pengguna yang akan dibangun dalam penelitian.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini, menjelaskan tentang proses implementasi sistem informasi berbasis web yang telah dirancang, serta pengujian sistem memastikan bahwa sistem yang dibangun berfungsi sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Hasil pengujian ini akan dianalisa untuk menilai keberhasilan implementasi sistem.

BAB VI: PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan serta saran terhadap hasil penelitian yang dilakukan untuk keperluan pengembangan kedepannya.