

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya kemajuan dalam teknologi informasi telah menjangkau berbagai bidang kehidupan, terutama dengan adanya dukungan dari infrastruktur internet. Kemajuan teknologi informasi ini bisa digunakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat melalui kemudahan dalam mengakses informasi dan pengelolaan kegiatan pemerintahan yang lebih efisien dan transparan. Sebagai tindak lanjut dari kemajuan teknologi, pemerintah diharapkan untuk menyesuaikan diri dan memasukkan teknologi informasi dalam penyediaan layanan publik. Salah satu cara penggunaan teknologi tersebut adalah dengan menerapkan sistem informasi, yang dapat meningkatkan efektivitas kerja dengan mempercepat prosedur dan meningkatkan ketepatan dalam pelaksanaan tugas (Nurkholis et al., 2021).

Peran sistem informasi telah mengubah banyak aspek, termasuk cara perusahaan mengelola perumahan, dengan menyampaikan informasi tentang kemajuan dengan baik adalah tantangan utama yang dihadapi banyak perusahaan saat ini, terutama yang memiliki beberapa divisi terlibat dalam setiap fase. Sebuah sistem informasi terdiri dari sekumpulan data yang dikumpulkan, diorganisir, dan diproses sehingga membentuk jaringan data yang saling terkait dan saling mendukung, sehingga penerimanya dapat menganggap informasi tersebut berguna. Penelitian yang dilakukan di Perumahan *Green View* merupakan lembaga atau badan usaha di Indonesia yang telah mendapatkan izin resmi dari pemerintah untuk menyediakan jasa penilaian berbagai jenis aset, seperti properti, bisnis, tanah, bangunan, dan aset lainnya. Perumahan *Green View* mengalami kesulitan dalam mengawasi perkembangan yang dikelola oleh berbagai divisi. Metode kerja tradisional yang masih diterapkan untuk mengatur dan memantau sering kali mengakibatkan lambatnya pengambilan keputusan, data yang tidak akurat,

serta kurangnya keterbukaan dalam komunikasi antar divisi. Oleh karena itu, perlu sebuah sistem informasi yang dapat memberikan pemantauan secara menyeluruh dan dalam waktu nyata, serta meningkatkan kolaborasi antar divisi yang terlibat. Hal ini sangat krusial untuk memastikan kelancaran pelaksanaan dan menjamin bahwa setiap divisi dapat menjalankan tugasnya dengan baik (Irawan et al., 2024).

Perumahan *Green View* adalah sebuah perusahaan yang fokus pada sektor konstruksi dan berlokasi di Bondowoso. Saat ini, perusahaan ini tengah mengerjakan proyek pengembangan area hunian untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan tempat tinggal yang baik dan terjangkau. Dalam pelaksanaan proyek ini, dibutuhkan pengelolaan yang sistematis dan terencana. Salah satu bagian kunci dalam pengelolaan adalah adanya tanggung jawab atas pelaksanaan seluruh kegiatan. Manajemen proyek terdiri dari lima tahap utama, yaitu inisiasi, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan penyelesaian. Kelima tahap ini saling terhubung dan harus dilaksanakan dengan cara yang teratur agar tujuan dapat dicapai dengan efisien dan tepat waktu (Wahyudi, 2024). Oleh karena itu, penulis mengajukan untuk merancang sistem informasi pengolahan data dengan menggunakan arsitektur *Framework Laravel* sebagai representasi dari sistem informasi yang mendukung pencapaian tujuan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang sistem informasi pelayanan administrasi di perumahan *Green View* Bondowoso, serta peningkatan layanan penghuni melalui langkah-langkah *Framework Laravel*. Dengan ini, diharapkan dapat terwujud perancangan sistem informasi manajemen yang terintegrasi, terstruktur, dan mampu meningkatkan efisiensi serta kualitas layanan administrasi untuk developer perumahan *Green View* Bondowoso. Penelitian sebelumnya membahas isu serupa menemukan bahwa tidak adanya sistem yang terintegrasi dalam permohonan program perumahan dan pemukiman. Selain itu, penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat keterbatasan dalam layanan pengaduan yang tidak memberikan umpan balik kepada manajemen. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam merancang kebutuhan sistem informasi administrasi pelayanan terkait

perumahan yang efektif dan efisien sesuai kebutuhan penghuni. Penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi yang berarti untuk pengembangan dan pemahaman sistem informasi manajemen dalam konteks pengelolaan administrasi di Perumahan *Green View* Bondowoso (Maulana et al., 2025).

Dalam pengembangan sistem ini, pendekatan utama yang diterapkan adalah metode *waterfall*. Metode *waterfall* adalah sebuah model pengembangan sistem yang berlangsung secara linier dan berurutan, yang terdiri dari beberapa fase yang terkait dengan analisis kelayakan, identifikasi kebutuhan, perancangan sistem, pelaksanaan, pengujian, dan pemeliharaan. Pendekatan ini memberikan sebuah kerangka kerja yang jelas dan mudah dimengerti, sehingga sangat sesuai untuk diterapkan pada proyek dengan kebutuhan yang tetap, seperti sistem informasi administrasi di perumahan *Green View* Bondowoso. Selain itu, metode ini juga memastikan bahwa setiap langkah diselesaikan secara tuntas sebelum melanjutkan ke langkah berikutnya, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan besar di akhir proses pengembangan.

Selain fungsi administrasi, sistem informasi memiliki fungsi yang signifikan dalam mendukung pelaksanaan sistem. Sistem tersebut adalah bagian yang penting dari manajemen informasi yang bertujuan untuk membantu dalam merumuskan pilihan solusi berdasarkan data dan informasi yang ada. Dalam konteks perumahan *Green View*, sistem pengambilan keputusan dapat dimanfaatkan untuk melihat informasi, menganalisis tingkat kepuasan. Sistem informasi akan memperkuat kemampuan manajerial dan meningkatkan respons manajemen terhadap perubahan internal maupun eksternal.

Keunggulan aplikasi ini terletak pada kemampuan untuk menawarkan sistem yang terintegrasi dalam waktu nyata, sehingga informasi mengenai status pelayanan pengaduan, pembayaran iuran, penyampaian informasi, serta perkembangan proyek dapat diakses secara cepat dan tepat oleh semua pihak yang terlihat selain itu, aplikasi ini dilengkapi dengan antarmuka interaktif yang memudahkan pengelola dalam memantau aktivitas proyek secara menyeluruh. Fitur notifikasi otomatis memungkinkan pengguna menerima pembaruan

informasi tanpa perlu melakukan pemeriksaan manual. Aplikasi ini juga memberikan layanan pengaduan online yang terhubung dengan sistem umpan balik, sehingga setiap keluhan atau permintaan penghuni dapat segera ditangani oleh pihak manajemen. Dengan adanya fitur-fitur ini, diharapkan aplikasi ini dapat meningkatkan kepuasan penghuni, mempercepat proses administratif, mengurangi kesalahan dalam penginputan data, serta menyediakan akses yang lebih mudah bagi penghuni dan pengelola perumahan secara efisien dan efektif.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini antara lain:

- a. Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi manajemen berbasis web yang dapat membantu proses administrasi dan pelayanan di Perumahan *Green View* secara efektif dan terintegrasi bagi admin, RT, dan penghuni?
- b. Bagaimana sistem informasi berbasis web dapat mengoptimalkan pengelolaan data penghuni, pembayaran iuran, pengaduan, dan penyampaian informasi antara admin, RT, dan penghuni di Perumahan *Green View*?
- c. Fitur-fitur apa yang harus dirancang dalam sistem informasi manajemen berbasis web agar dapat memenuhi kebutuhan administrasi serta pelayanan penghuni di Perumahan *Green View*?

1.3 Batasan Masalah

Untuk mempersempit area penelitian dan mencegah pembahasan yang terlalu umum, penelitian ini akan dibatasi pada poin-poin berikut:

- a. Sistem yang dikembangkan berupa sistem informasi manajemen berbasis web untuk pengelolaan administrasi dan layanan di Perumahan *Green View* Bondowoso dengan hak akses admin, RT, dan penghuni.
- b. Sistem ini mencakup pengelolaan data penghuni, pembayaran iuran, pengaduan penghuni, pengumuman, dan laporan administrasi.
- c. Sistem ini dibangun menggunakan *Framework Laravel* dan menggunakan metode *Waterfall* sebagai metode tahapan perancangannya.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Merancang dan membangun sistem informasi manajemen berbasis web untuk membantu pengelolaan administrasi dan layanan di Perumahan *Green View* bagi admin, RT, dan penghuni.
- b. Mempermudah proses pengelolaan data penghuni, pembayaran iuran, pengaduan dan penyampaian informasi secara digital.
- c. Membangun sistem informasi manajemen berbasis web untuk memudahkan proses administrasi dan layanan bagi penghuni Perumahan *Green View* secara online.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian antara lain:

- a. Bagi perumahan *Green View* :
Membantu pengelolaan administrasi dan pelayanan menjadi lebih efektif, terstruktur, dan terintegrasi sehingga admin dan RT dapat mengelola data, informasi, pembayaran, serta pengaduan penghuni dengan lebih cepat dan akurat.
- b. Bagi penghuni :
Mempermudah penghuni dalam memperoleh informasi, melakukan pembayaran, menyampaikan pengaduan, dan memantau layanan secara online tanpa harus datang langsung ke pihak admin atau RT.
- c. Inovasi :
Penelitian ini menghadirkan pengembangan sistem administrasi perumahan berbasis web dengan inovasi pada fitur layanan pengaduan yang dilengkapi notifikasi otomatis melalui *email* dan *whatsApp*. Melalui fitur tersebut, penghuni dapat menerima informasi dan konfirmasi secara langsung dari admin maupun RT mengenai status atau tindak lanjut pengaduan yang telah dikirimkan. Inovasi ini membantu meningkatkan kecepatan komunikasi, mempermudah penyampaian informasi, serta menciptakan pelayanan yang lebih efektif, responsif, dan transparan di lingkungan Perumahan *Green View*.