

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling berinteraksi dan berkoordinasi untuk mencapai tujuan tertentu[4]. Dalam tinjauan pustaka, akan membahas hasil penelitian yang sebelumnya telah dilakukan dan berkaitan dengan topik yang akan dibahas. Penelitian ini didasarkan pada beberapa penelitian yang meneliti pembangunan sistem manajemen berbasis *website*. Berikut adalah beberapa penelitian terkait yang akan digunakan sebagai sumber acuan yang relevan dan terbaru.

Penelitian yang dilakukan oleh Desti Puspita Sari dengan judul “*Sistem Informasi Pengaduan Layanan Masyarakat Berbasis Web Mobile Pada Kota Metro*” Sistem Informasi Pengaduan Layanan Masyarakat Berbasis Web *Mobile* adalah *platform* yang memungkinkan pengguna untuk melaporkan masalah dan keluhan terkait fasilitas umum. Sistem ini memberikan daftar pengaduan yang sedang dalam proses perbaikan, menampilkan bukti bahwa pengaduan telah diperbaiki, dan juga memungkinkan pengguna untuk mengunduh laporan pengaduan masyarakat setiap akhir bulan. Sistem ini mempermudah Masyarakat untuk melakukan pengaduan *online*[5].

Penelitian yang dilakukan oleh Rina Widiani Sari, Wimmie Handiwidjojo dan Lussy dengan judul “*Sistem Informasi Pelaporan dan Penanganan Kerusakan Fasilitas Kelas*” Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem layanan pengaduan berbasis web yang dapat digunakan oleh pengguna melalui perangkat *mobile* seperti *Android*, *Windows Phone*, dan *iOS*. Sistem ini memungkinkan pengguna untuk melaporkan masalah terkait fasilitas umum, menyediakan daftar pengaduan yang sedang dalam proses perbaikan, menunjukkan bukti penyelesaian pengaduan, dan memungkinkan pengguna untuk mengunduh laporan bulanan tentang pengaduan publik[6].

Penelitian yang dilakukan oleh Lia Rahmawati dan Candra Restu Winata dengan judul “*Sistem Informasi Pengaduan Kerusakan Fasilitas Berbasis Web Studi Kasus CV.XYZ Group*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sebuah sistem informasi yang dapat menangani keluhan kerusakan fasilitas dengan cepat dan memberikan solusi yang efektif. Selain itu, sistem ini juga akan memudahkan pencatatan dan pembukuan bagi divisi General Affair karena semua informasi tercatat dengan baik dalam sistem[7].



Tabel pembandingan penelitian dapat dilihat pada tabel 2.1 sebagai berikut.

**Tabel 2.1 Tabel Pembandingan Penelitian**

| Nama Peneliti            | Desti Puspita Sari<br>[5]   | Rina Widiana Sari,<br>Wimmie<br>Handiwidjojo dan<br>Lussy [6]                   | Lia Rahmawati dan<br>Candra Restu<br>Winata [7]   | Matthew (2023)   |
|--------------------------|---|---|---|--|
| Topik                    | Sistem Informasi<br>Pengaduan Layanan<br>Masyarakat Berbasis<br>Web Mobile Pada<br>Kota Metro | Sistem Informasi<br>Pelaporan dan<br>Penanganan<br>Kerusakan Fasilitas<br>Kelas | Sistem Informasi<br>Pengaduan<br>Kerusakan Fasilitas<br>Berbasis Web Studi<br>Kasus CV.XYZ<br>Group | Pembangunan Sistem<br>Pengaduan Perbaikan<br>Fasilitas Umum STIE<br>Bukit Zaitun |
| <i>Register</i> Pengguna | ✓   | -   | ✓   | ✓  |
| <i>Login</i> Pengguna    | ✓   | ✓   | ✓   | ✓  |
| <i>Profile</i> Pengguna  | -   | -   | -   | ✓  |
| Cetak Laporan            | ✓   | ✓   | -   | ✓  |
| Halaman Admin            | ✓   | ✓   | ✓   | ✓  |
| <i>Platform</i>          | Web   | Web   | Web   | Web  |

|                     |       |       |       |       |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|
| Penilaian Pengaduan | -     | -     | -     | ✓     |
| <i>Database</i>     | MySQL | MySQL | MySQL | MySQL |
| Inventaris Barang   | -     | -     | -     | ✓     |

\*Masih dalam tahap penelitian

