

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong kebutuhan akan penyampaian informasi yang cepat dan akurat dalam berbagai aktivitas bisnis. Pelaku bisnis yang sebelumnya mengandalkan komunikasi manual secara tatap muka maupun melalui telepon kini dituntut untuk beralih ke media digital, mengingat konsumen menginginkan cara memperoleh informasi dan melakukan pemesanan layanan yang lebih mudah dan cepat. Salah satu solusi yang banyak diadopsi adalah pemanfaatan sistem berbasis web, yang memungkinkan informasi dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui jaringan internet.

PT. Abdi Karya Nagara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa legalitas usaha, mencakup layanan pendirian usaha, pembubaran usaha, perizinan khusus, pajak, izin HAKI, sengketa tanah, konsultasi hukum, digital marketing, dan branding usaha. Berdiri sejak tahun 2021 dengan slogan "Tuntas Totalitas", perusahaan ini terus berkembang dan berupaya menjadi mitra terpercaya bagi klien dalam pengurusan legalitas usaha.

Selama ini, seluruh proses penyampaian informasi layanan maupun pendaftaran legalitas oleh calon klien PT. Abdi Karya Nagara masih dilakukan secara manual melalui aplikasi percakapan WhatsApp. Calon klien harus menghubungi admin secara langsung untuk menanyakan jenis layanan, prosedur, maupun kelengkapan dokumen yang dibutuhkan, tanpa adanya media informasi terstruktur yang dapat diakses secara mandiri. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan bergantung sepenuhnya pada kecepatan respons admin, serta berpotensi menimbulkan informasi yang tidak konsisten antara satu calon klien dengan klien lainnya.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini merancang dan membangun sebuah sistem berbasis web bernama **DILEGALKEUN**, yang berfungsi sebagai media penyampaian informasi layanan legalitas usaha sekaligus sarana pendaftaran layanan secara daring. Sistem ini dirancang menggunakan pendekatan **struktur web sekuensial**, yaitu penataan alur navigasi halaman secara berurutan, mulai dari halaman beranda, pemilihan jenis layanan, pengisian formulir pendaftaran, hingga pengalihan ke WhatsApp admin untuk tindak lanjut. Pendekatan ini dipilih agar calon klien dapat mengikuti proses pendaftaran secara terarah dan tidak membingungkan, sekaligus membantu admin PT. Abdi Karya Nagara dalam

mengelola data pendaftaran secara lebih terpusat dibandingkan pencatatan manual melalui WhatsApp.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul "**Optimasi Sistem Berbasis Web Dilegalkeun dengan Menggunakan Struktur Web Sekuensial**", dengan tujuan menghasilkan sistem yang dapat mempermudah proses penyampaian informasi dan pendaftaran layanan legalitas usaha bagi klien PT. Abdi Karya Nagara.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana aplikasi ini dapat memberikan bantuan dalam mengelola pendaftaran legalitas kepada klien?
2. Bagaimana cara menangani masalah dalam melaksanakan pengisian data pada pendaftaran legalitas dengan mudah?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan catatan perbaikan, batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini berfokus pada perancangan struktur navigasi web sekuensial pada alur penyampaian informasi dan pendaftaran layanan legalitas usaha, mulai dari halaman beranda, pemilihan layanan, pengisian formulir, hingga pengalihan ke WhatsApp admin.
2. Sistem DILEGALKEUN dibangun untuk digunakan oleh dua jenis pengguna, yaitu calon klien (untuk mengakses informasi dan mendaftar layanan) dan admin PT. Abdi Karya Nagara (untuk mengelola data pendaftaran, layanan, dan artikel).
3. Layanan yang dicakup dalam sistem meliputi pendirian usaha, pembubaran usaha, perizinan khusus, pajak, izin HAKI, sengketa tanah, konsultasi hukum, digital marketing, dan branding usaha, sesuai dengan layanan yang disediakan PT. Abdi Karya Nagara.
4. Pengujian sistem dalam penelitian ini dibatasi pada pengujian fungsional (*Black-Box Testing*) dan pengujian penerimaan pengguna (*User Acceptance Test*) terhadap responden yang ditentukan; penelitian ini **tidak** mencakup

- pengujian keamanan siber, pengujian beban server dalam skala besar (*load testing*), maupun aspek keabsahan hukum atas dokumen legalitas yang diproses.
5. Proses verifikasi dan tindak lanjut layanan (setelah data pendaftaran dikirim) dilakukan secara manual oleh admin melalui WhatsApp, bukan melalui otomasi sistem atau integrasi API.
 6. Sistem dibangun berdasarkan kebutuhan PT. Abdi Karya Nagara sebagai studi kasus, sehingga hasil penelitian ini bersifat spesifik dan belum tentu dapat diterapkan langsung pada perusahaan jasa legalitas lain tanpa penyesuaian.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan topik penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Merancang dan membangun suatu sistem yang berisi data pendaftaran legalitas klien yang dapat membantu pembuatan legalitas dengan mudah.
2. Menganalisis hambatan atau masalah yang sering dihadapi dan menyajikan solusi konkret untuk setiap hambatan yang diidentifikasi.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan, khususnya dalam bidang pengembangan sistem informasi berbasis web, terkait penerapan struktur web sekuensial sebagai salah satu pendekatan dalam merancang alur proses layanan yang terstruktur dan sistematis.

b. Manfaat Praktis

1. **Bagi Perusahaan:** membantu mengoptimalkan proses pengelolaan layanan legalitas usaha, mempermudah pengarsipan dokumen klien secara terpusat, serta mengurangi ketergantungan pada komunikasi manual melalui WhatsApp.
2. **Bagi Klien:** memudahkan proses pengajuan layanan, pengumpulan dokumen, dan pemantauan status pengurusan legalitas usaha secara mandiri dan real-time.

3. **Bagi Penulis:** sebagai sarana penerapan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan, khususnya dalam perancangan dan optimasi sistem berbasis web.
4. **Bagi Peneliti Selanjutnya:** dapat dijadikan referensi bagi penelitian lain yang membahas topik serupa, khususnya terkait penerapan struktur web sekuensial pada sistem layanan berbasis web.