

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Universitas Sahid Surakarta merupakan suatu lembaga pendidikan tinggi swasta yang didirikan oleh dan bernaung di bawah Yayasan Kesejahteraan, Pendidikan dan Sosial Sahid Jaya Cabang Surakarta yang didirikan pada tanggal 17 Desember 1997 berdasarkan akta notaris Ny. Ratna Komala Komar SH No. 166 yang berkedudukan di Surakarta adalah badan Pembina Universitas. Adapun total jumlah mahasiswa saat ini sekitar 1415, dengan total jumlah dosen sebanyak 70. Dengan tenaga pengajar yang profesional, Universitas Sahid Surakarta mampu menjadikan lulusan memiliki skill dan pengetahuan yang cukup luas. Selain itu kampus dilengkapi dengan sarana dan prasarana IT (*information technology*) yang memadai, sehingga memungkinkan mahasiswa dan dosen dapat fokus dalam kegiatan belajar mengajar.

Sarana dan prasarana IT yang ada di Universitas Sahid Surakarta menjadi tugas dan wewenang Pusat Sistem Informasi Terpadu (PSIT), dari mulai mengelola manajemen, IT *support* dan administrasi layanan sarana dan prasarana IT yang ada di kampus. Untuk menyelesaikan masalah sarana dan prasarana IT, PSIT menerima semua keluhan dengan menghubungi nomer *hotline* di *platform* aplikasi *chatting* Whatsapps. Selain itu penanganan keluhan IT dapat melalui link *platform* Google Form. Dan melalui cara manual yaitu mendownload *form* keluhan pada *website* Universitas Sahid Surakarta dan mengisi *form* secara manual yang didownload pada halaman *web* Universitas Sahid Surakarta lalu di serahkan kepada pihak PSIT. Dalam proses penanganan keluhan yang melalui berbagai *platform* tersebut, banyak kendala yang dialami pihak PSIT. Pada penanganan keluhan IT melalui nomer *hotline* banyak yang menggunakan, namun ada masalah dalam penanganannya seperti penghapusan chat yang secara tiba-tiba sebelum keluhan diatasi. Hal itu membuat pihak PSIT lambat pengerjaannya dalam penanganan keluhan yang masuk. Selain itu, tidak adanya pendataan keluhan baik yang sudah diatasi maupun masih proses penanganan. Pada penanganan keluhan IT melalui *platform* Google

Form dan mengisi *form* secara manual kurang diminati oleh pengadu (Dosen, Mahasiswa, dan Karyawan Univeristas Sahid Surakarta) dikarenakan pada *platform* tersebut tidak ada feedback/tanggapan PSIT jika keluhan sudah diatasi atau masih diproses. Hal ini tidak menutup kemungkinan terjadinya miskomunikasi antara pengadu dengan pihak PSIT.

Dalam menyelesaikan masalah PSIT tersebut, dibutuhkannya suatu sistem untuk menangani keluhan IT dari pengadu kampus yaitu Sistem Informasi Manajemen Penanganan Keluhan IT atau disingkat menjadi SIMKIT yang merupakan sistem komputer pengelolaan data keluhan sarana prasarana IT. Namun, Sistem seperti SIMKIT tidak ada pada PSIT Universitas Sahid Surakarta sehingga perlu dibuat sistem manajemen data baru SIMKIT untuk digunakan sebagai sistem bantu dalam penanganan keluhan IT .

Laporan ini diajukan untuk membangun Sistem Penanganan Keluhan Sarana dan Prasarana IT Berbasis *Web*. Sistem ini diharapkan dapat mempermudah proses penanganan keluhan sarana dan prasarana IT di Universitas Sahid Surakarta. Dengan menggunakan sistem ini, PSIT selaku pengoprasi akan langsung diberi informasi berupa keluhan dari pengadu kampus secara *up to date* terstruktur dan tidak ada miskomunikasi antara pihak pengoprasi dengan pengadu .

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang maka perumusan masalah pada penelitian tugas akhir ini adalah “Bagaimana membangun sebuah aplikasi sistem manajemen data yang baru untuk digunakan sebagai sistem bantu dalam penanganan keluhan sarana dan prasarana IT?”.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang diterapkan pada penelitian ini adalah:

1. Pembangunan aplikasi *web* Sistem Penanganan Keluhan Sarana dan Prasarana IT untuk digunakan dalam ruang lingkup bagian PSIT di Universitas Sahid Surakarta.
2. Pada aplikasi *web* Sistem Penanganan Keluhan Sarana dan Prasarana IT hak akses ke sistem dibagi menjadi 3, Administrator, Petugas dan

User (Pengadu). Administrator dapat menentukan *role acces* bagi Petugas.

3. Aplikasi web Sistem Penanganan Keluhan Sarana dan Prasarana IT dibangun berbasis *responsive web design* dan *mobile-friendly website* yang dapat di gunakan di berbagai gawai.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Membangun aplikasi *web* Sistem Penanganan Keluhan Sarana dan Prasarana IT di Universitas Sahid Surakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Menambah wawasan dan kemampuan peneliti dalam penerapan teori yang telah didapatkan dari perkuliahan.
2. Hasil penelitian dapat digunakan oleh pihak Universitas Sahid Surakarta khususnya bagian PSIT untuk mempermudah dan meningkatkan kualitas penanganan keluhan sarana dan prasarana IT.

1.6 Metode Pengumpulan Data

1.6.1 Studi Pustaka

Studi Pustaka dimaksudkan sebagai pengumpulan data dengan mempelajari buku dan karya tulis ilmiah baik cetak maupun elektronik yang berkaitan dengan tema penelitian.

1.6.2 Wawancara

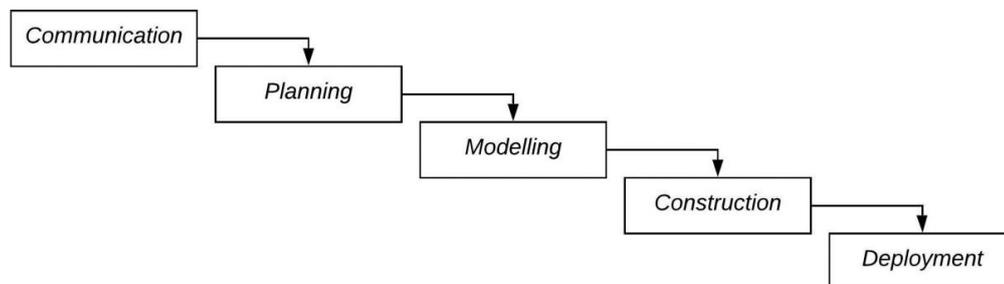
Pengumpulan data melalui tatap muka dan tanya jawab langsung dengan sumber data pihak-pihak yang berkepentingan yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian ini wawancara akan dilakukan dengan narasumber PSIT. Selain itu, untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam tentang Sistem penanganan keluhan sarana dan prasarana *IT* maka akan dilakukan wawancara dengan narasumber PSIT.

1.6.3 Analisis Dokumen

Dalam penelitian ini akan dilakukan analisis pada dokumen-dokumen cetak maupun elektronik yang berkaitan dengan kegiatan penanganan keluhan. Data yang didapat kemudian akan dijadikan dasar untuk membuat kriteria yang nantinya berperan sebagai komponen utama dalam sistem penanganan keluhan sarana dan prasarana IT.

1.7 Metode Pengembangan Perangkat Lunak

Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam pengembangan perangkat lunak menggunakan model *waterfall* yang dilaksanakan sampai pada tahap *construction*. Pressman (2014) menyatakan bahwa model *waterfall* adalah model proses yang dapat digunakan ketika suatu permasalahan dapat dipahami dengan baik sehingga alur kerjanya cenderung linier. Situasi tersebut biasanya terjadi jika hanya diperlukan penyesuaian atau peningkatan terhadap suatu sistem yang sudah ada. Model *waterfall* juga dapat digunakan ketika persyaratan suatu perangkat lunak terdefinisi dengan jelas dan bersifat stabil. Gambar 1.1 adalah ilustrasi model *waterfall* dalam Rekayasa Perangkat Lunak (RPL).



Gambar 1.1 Model *Waterfall* dalam RPL

1.8 Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini terdiri dari 5 bab, antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori memuat penelitian terdahulu, tinjauan pustaka, dan kerangka pemikiran. Tinjauan pustaka menjelaskan mengenai definisi literatur yang digunakan.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Menjelaskan mengenai analisis sistem, analisis sistem yang berjalan, analisis sistem yang baru dan perancangan sistem.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN ANALISIS HASIL

Memuat penjelasan mengenai implementasi sistem, pengujian sistem dan analisis hasil pengujian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Menjelaskan mengenai kesimpulan akhir penelitian dan saran yang direkomendasikan berdasarkan pengalaman di lapangan untuk perbaikan proses pengujian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN