

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi komputer pada saat ini telah membawa kemajuan bagi semua orang di dalam kehidupan ini. Hampir setiap aspek kehidupan saat ini sudah menggunakan serta memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dimanfaatkan di antaranya untuk mempermudah dalam berkomunikasi atau untuk mendapatkan informasi.

Kemajuan teknologi informasi tidak dapat dilepaskan dari bidang pelayanan akses terhadap sumber informasi bukan menjadi masalah seperti dulu lagi. Pesatnya kemajuan teknologi memungkinkan seseorang untuk bisa mengakses informasi pada saat kapanpun dan darimana saja dia berada. Media internet menjadi wahana baru bagi siapa saja untuk belajar hal-hal baru serta mengasah kemampuan individu di berbagai bidang kehidupan.

Komputer merupakan sistem elektronik yang mampu menghitung, mengelola dan memanipulasi data-data secara cepat dan tepat serta dirancang dan diorganisasikan agar secara otomatis dapat menerima dan menyimpan data. Dengan komputer yang telah terkoneksi dengan jaringan internet maka manusia dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara mudah dan cepat.

Kebutuhan akan informasi yang cepat dan tepat untuk menyajikan data data yang lengkap dan akurat sangatlah dibutuhkan oleh suatu instansi, organisasi ataupun perusahaan, sebab dengan informasi yang diperoleh itulah seorang pimpinan dapat segera mengambil kebijakan untuk kelangsungan dari instansi organisasi ataupun perusahaannya.

Semakin meningkatnya kebutuhan organisasi terhadap teknologi informasi membuat kebutuhan akan layanan IT semakin berkembang pesat. Layanan teknologi informasi yang memiliki kualitas terbaik akan memberi manfaat yang besar bagi organisasi, seperti meningkatnya efisiensi dan efektivitas dalam teknologi. Kebutuhan terhadap teknologi informasi tersebut digunakan untuk

mencapai tujuan strategis dari sebuah organisasi. Di Atma Luhur sendiri khususnya di BSI layanan IT terbilang masih menggunakan metode konvensional, berupa pencatatan manual berupa pembukuan dimana masih terdapat beberapa kelemahan seperti misalnya jika catatan tersebut hilang, rusak atau habis, maka diperlukan *restore* data untuk mengembalikan data-data yang hilang tersebut, sehingga membutuhkan waktu, tenaga, dan alat-alat penunjang untuk mengembalikan lagi data-data yang diperlukan sehingga metode ini dinilai kurang efisien. Padahal jika BSI menerapkan sistem informasi, maka segala pekerjaan yang notabennya bisa lebih efektif bisa dimanfaatkan dengan baik.

Oleh karena itu, melihat masalah yang terjadi tersebut, penulis mengangkat masalah ini ke dalam suatu topik pembahasan yang diberi judul “SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KELUHAN LAYANAN IT PADA STMIK ATMA LUHUR BERBASIS WEB”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas dapat dirumuskan “Bagaimana membuat sistem informasi manajemen keluhan layanan IT pada STMIK Atma Luhur Pangkalpinang berbasis web?”

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam menghindari pembuatan laporan yang melenceng dari pokok pembahasan, maka penulis hanya membatasi masalah yang berkaitan pada sistem informasi manajemen keluhan layanan IT, antara lain :

1. Objek penelitian dilakukan pada Bagian Sistem Informasi (BSI) Atma Luhur Pangkalpinang di tahun 2019.
2. Membahas proses manajemen keluhan terhadap layanan IT pada BSI Atma Luhur Pangkalpinang, yang meliputi kegiatan pendataan bagian, pendataan karyawan, pendataan dosen, pendataan mahasiswa, pendataan admin, pendataan jenis keluhan, pendataan keluhan, pendataan tanggapan, memvalidasi akun, mencetak laporan keluhan, mengisi keluhan, dan melihat tanggapan. Tidak termasuk fitur upload dokumen pendukung keluhan layanan IT.

3. Keluhan terhadap layanan IT yang dilayani BSI dapat bersumber dari karyawan, dosen, dan mahasiswa, yang dapat disebut dengan civitas akademika.
4. Sistem informasi belum mendukung fitur upload foto maupun dokumen pendukung keluhan.

#### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Penulisan laporan ini bertujuan untuk membuat sistem informasi manajemen keluhan layanan IT pada STMIK Atma Luhur Pangkalpinang berbasis web. Sedangkan, penulisan laporan ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Membantu civitas, dalam hal ini, karyawan atau pegawai, dosen, serta mahasiswa dalam menyampaikan keluhannya terhadap layanan IT di lingkungan STMIK Atma Luhur.
2. Pihak manajemen dapat memantau keluhan yang disampaikan civitas apakah sudah ditangani atau belum. Selain itu pihak manajemen dapat mengambil keputusan bagian mana yang mesti mendapat perhatian dari banyaknya keluhan pada suatu jenis keluhan yang sering disampaikan.
3. Bagi BSI dapat memajemen keluhan terhadap layanan IT bersumberkan informasi yang akurat untuk keperluan perencanaan, pengembangan, dan pengendalian sistem. Selain itu, BSI dapat setiap saat melihat rekapitulasi laporan keluhan dan tanggapan yang disampaikan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Adapun dalam penulisan ini terdiri dari beberapa bab. Keseluruhan bab ini berisi uraian tentang pemecahan masalah secara beruntun. Adapun uraian berikut ini adalah penjelasan mengenai bab-bab tersebut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat dilakukannya penelitian, serta penjelasan tentang sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini disampaikan tinjauan pustaka yang menguraikan teori-teori yang mendukung judul dan mendasari pembahasan secara keseluruhan. Selain itu, bab ini menjelaskan tentang model *Waterfall*, metode pemrograman berorientasi obyek, UML, serta penelitian terdahulu.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada metodologi penelitian menjelaskan tentang model pengembangan perangkat lunak, metode penelitian, dan alat bantu pemodelan sistem.

## **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan secara rinci tentang tinjauan organisasi yang berisi informasi tentang objek penelitian disertai dengan struktur organisasi, tugas, dan wewenang. Selain itu, disampaikan juga analisa proses bisnis, *Activity Diagram* sistem berjalan, analisa masukan, analisa keluaran, identifikasi kebutuhan, *Use Case Diagram* sistem usulan, deskripsi *Use Case*, rancangan masukan, rancangan keluaran, ERD, transformasi ERD ke LRS, LRS, tabel, spesifikasi basis data, *Class Diagram*, *Sequence Diagram*, *Deployment Diagram*, rancangan layar, dan tampilan layar.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan dan saran mengenai hasil penelitian.