

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi komputer yang semakin pesat telah membawa kemajuan pada kehidupan semua orang. Hampir di setiap kehidupan sekarang sudah menggunakan dan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi. Kemajuan teknologi tidak lepas dari bidang pelayanan terhadap informasi, pesatnya kemajuan teknologi memungkinkan seseorang untuk bisa mengakses informasi melalui *smartphone* maupun komputer kapan pun dan di mana saja. Android adalah suatu sistem operasi yang berjalan pada *smartphone* dan menyesuaikan spesifikasi di kelas *low-end* hingga *high-end*. Pada sisi lain, Android juga dapat membantu pekerjaan manusia agar lebih mudah dikerjakan.

Kebutuhan akan informasi yang cepat dan tepat dalam menyajikan data yang lengkap dan akurat sangatlah dibutuhkan oleh suatu instansi, organisasi ataupun perusahaan, dengan adanya informasi yang diperoleh tersebut pimpinan dapat segera mengambil kebijakan untuk kelangsungan instansi, organisasi, maupun perusahaannya. Semakin meningkatnya kebutuhan organisasi terhadap teknologi informasi membuat kebutuhan terhadap layanan IT semakin berkembang pesat. Layanan IT yang memiliki kualitas terbaik akan memberi manfaat yang besar bagi instans STMIK Atma Luhur, khususnya pada Bagian Sistem Informasi (BSI). Pada bagian ini belum dilakukan pencatatan secara terkomputerisasi mengenai keluhan-keluhan terkait layanan IT.

Civitas akademika yang akan membuat keluhan terkait layanan IT, hanya menyampaikan keluhan mereka melalui Whatsapp Group. Terkadang, anggota lain dapat merasakan risih jika pesan pada Whatsapp Group dikirim secara berulang-ulang. Selain itu, privasi antar anggota menjadi tidak ada jika keluhan disampaikan pada Whatsapp Group. Hal ini berdampak pada BSI yang kesulitan membuat rekap terkait bagian mana yang mengeluh, berapa banyak keluhan yang terjadi, dan jenis keluhan apa saja yang terjadi di dalam suatu periode.

Beberapa penelitian terdahulu yang sudah dilakukan terkait dengan keluhan layanan IT diantaranya adalah penelitian dari Ailen, Della Nigia,

Nurhamimah pada tahun 2018 yang berjudul “Rancangan Sistem Informasi Pencatatan Keluhan IT pada BSI”, kesimpulan dari penelitian ini adalah dengan adanya sistem informasi pencatatan keluhan layanan IT dapat mempermudah mendapatkan informasi tentang keadaan sistem informasi pencatatan keluhan IT^[1]. Penelitian yang dilakukan Gerizky Saputra pada tahun 2016 yang berjudul “Pengembangan Sistem Penanganan Keluhan Berbasis Web”, kesimpulan dari penelitian ini adalah admin program studi dapat memberikan tanggapan dalam bentuk *notification* bahwa pengaduan atau keluhan sudah ditangani dan dapat dilihat oleh karyawan^[2].

Penelitian yang dilakukan Muhammad Fathulmubarak pada tahun 2017 yang berjudul “Aplikasi Pelaporan Layanan Publik berbasis Android”, kesimpulan dari penelitian ini adalah aplikasi pelaporan pelayanan publik berbasis Android ini merupakan aplikasi yang dapat digunakan untuk membantu dan mempermudah bagi masyarakat untuk memberikan pelaporan terhadap layanan publik^[3]. Penelitian yang dilakukan Anys Galih Prabowo pada tahun 2016 yang berjudul “Perancangan dan Implementasi Aplikasi Pelaporan Layanan Infrastruktur pada Platform Android”, kesimpulan dari penelitian ini adalah maka dapat disimpulkan bahwa menggunakan teknologi yang ada pada *smartphone* berbasis *mobile* dapat membantu pekerjaan^[4].

Penelitian yang dilakukan Humisar Hasugian, Muhhamad Idrus pada tahun 2015 yang berjudul “Rancang Bangun Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanganan Pada PT. Jasko Prima Sejahtera”, kesimpulan dari penelitian ini adalah mempermudah dan mempercepat pekerjaan bagian gudang dan Divisi IT dalam mengelola data, penanganan keluhan pelanggan^[5].

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dan besarnya manfaat dari teknologi informasi khususnya Android, peneliti tertarik mengambil judul penelitian yaitu **“APLIKASI PENCATATAN KELUHAN LAYANAN IT PADA BAGIAN SISTEM INFORMASI STMIK ATMA LUHUR BERBASIS ANDROID”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan, adapun rumusan masalah dirumuskan yaitu “Bagaimana membuat Aplikasi Pencatatan Keluhan Layanan IT pada Bagian Sistem Informasi STMIK Atma Luhur Pangkalpinang Berbasis Android“?

1.3. Batasan Masalah

1. Objek penelitian dilakukan pada Bagian Sistem Informasi STMIK Atma Luhur Pangkalpinang.
2. Pencatatan keluhan terhadap layanan IT yang dilayani BSI hanya bersumber dari pegawai maupun dosen, tidak termasuk mahasiswa.

1.4. Tujuan dan Manfaat

Penelitian ini bertujuan untuk membuat Aplikasi Pencatatan Keluhan Layanan IT pada Bagian Sistem Informasi pada STMIK Atma Luhur Pangkalpinang Berbasis Android.

Adapun penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi:

1. BSI dapat memperoleh laporan terkait keluhan terhadap layanan IT.
2. Pegawai maupun dosen di STMIK Atma Luhur dapat menyampaikan keluhan terhadap layanan IT secara lebih privasi tanpa harus melalui Whatsapp Group.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan didalam pembuatan skripsi ini secara besar akan dijabarkan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini dijabarkan latar belakang masalah akan dibahas, perumusan masalah, batasan masalah, metode penelitian yang digunakan, manfaat dan tujuan dilakukannya penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan landasan teori yang merupakan tinjauan pustaka menjelaskan tentang teori-teori yang mendukung perencanaan dan pembuatan aplikasi, mulai dari perencanaan konsep-konsep, langkah-langkah dasar, teknik penyajian aplikasi. Pada bab ini juga membahas tentang komponen yang digunakan untuk pembuatan aplikasi atau untuk keperluan penelitian dan menjelaskan sumber landasan teori atau referensi yang digunakan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang penjabaran mengenai saran dan tujuan dikembangkannya aplikasi ini, siapa saja yang terlibat dan bertanggungjawab dalam tahap pembangunan dan penggunaan aplikasi, gambaran umum hasil akhir perangkat lunak, model atau proses yang digunakan dalam tahap pengembangan untuk menghasilkan sebuah produk akhir.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tujuan umum yang menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian yang dipergunakan untuk memecahkan masalah-masalah yang dihadapi, berkaitan dengan kegiatan penelitian. Bab ini poin utamanya adalah analisis masalah, perencanaan dan implementasi sistem.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan kesimpulan dan saran yang memaparkan hasil-hasil dari tahapan penelitian, dari tahapan analisis, desain, implementasi desain, hasil pengujian, dan implementasinya, berupa penjelasan teoritik, baik secara kualitatif, kuantitatif, atau secara statistik.