

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dengan 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.

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

Semakin bertambahnya jumlah mahasiswa yang masuk di kampus Institut Sains dan Bisnis (ISB) Atma Luhur maka akan memungkinkan sekali adanya masalah yang terjadi. Mahasiswa adalah raja, pernyataan ini mungkin menjadi tolak ukur dari kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas yang disediakan perguruan tinggi tempat mahasiswa tersebut kuliah, termasuk di ISB Atma Luhur. Ada kalanya, mahasiswa mengalami kekecewaan terhadap fasilitas yang disediakan di kampus, sehingga dibutuhkan sarana untuk menyampaikan keluhannya. Pada ISB Atma Luhur, memang sudah disediakan kotak saran yang dapat diisi oleh mahasiswa. Akan tetapi, mahasiswa menjadi sangsi menyampaikan keluhannya pada media ini mengingat lokasi kotak saran yang terbuka sehingga privasi

mahasiswa tersebut dapat menjadi terganggu. Selain itu, penyampaian keluhan seperti ini kerap lambat mendapat respon dari biro atau bagian yang dikeluhkan.

Mahasiswa ISB Atma Luhur umumnya dapat menyampaikan keluhannya kepada Biro Penjaminan Mutu (BPM). Keluhan mahasiswa tersebut selanjutnya akan dicatat dan diteruskan ke biro atau bagian terkait. Biro terkait akan memproses keluhan mahasiswa tersebut sampai selesai. Akan tetapi, proses bisnis seperti ini pun memiliki masalah yang sama, yaitu lambatnya penanganan atas keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa. BPM pun mengalami masalah dalam lambatnya penyusunan laporan keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa dan tanggapan atas keluhan tersebut oleh biro terkait.

Beberapa penelitian terdahulu terkait dengan keluhan terhadap layanan di antaranya adalah: Penelitian dari Cahya F.<sup>[1]</sup> pada tahun 2018 yang berjudul “Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Lingkup Desa Gunung Tanjung Berbasis Web dan SMS Gateway”, Penelitian Endang S.P.<sup>[2]</sup> pada tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Pada Universitas Swasta Di Lampung”, Penelitian Danniari R.F., dkk.<sup>[3]</sup> pada tahun 2018 yang berjudul “Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelaporan Sarana dan Prasarana Studi pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya”, Penelitian yang dilakukan Siti W.M.<sup>[4]</sup> pada tahun 2018 yang berjudul “Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung”, Penelitian yang dilakukan Rohana dan Khairul I.<sup>[5]</sup> pada tahun 2018 yang berjudul “Sistem Informasi Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lombok Tengah”.

Berdasarkan masalah di atas dan besarnya manfaat teknologi informasi, khususnya Android membuat penulis tertarik mengambil judul penelitian **“APLIKASI MANAJEMEN KELUHAN MAHASISWA PADA ISB ATMA LUHUR PANGKALPINANG BERBASIS ANDROID”**. Diharapkan, dengan adanya aplikasi ini dapat membantu mahasiswa yang ingin menyampaikan keluhannya dengan lebih cepat.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan, masalah dirumuskan:

1. Bagaimana membuat aplikasi untuk menyampaikan keluhan mahasiswa ISB Atma Luhur Pangkalpinang berbasis Android?
2. Bagaimana agar keluhan yang disampaikan mahasiswa dapat diteruskan ke biro terkait ISB Atma Luhur Pangkalpinang?
3. Bagaimana biro pada ISB Atma Luhur Pangkalpinang yang terkait dapat menanggapi keluhan mahasiswa?

## 1.3. Batasan Masalah

1. Aplikasi penyampaian keluhan yang digunakan mahasiswa dibangun menggunakan Android Studio dan berjalan di *platform* Android, sedangkan sistem informasi keluhan yang digunakan oleh BPM dan biro atau bagian dibangun menggunakan bahasa pemrograman untuk web dan berjalan di peramban web.
2. Kategori keluhan mahasiswa yang disampaikan terkait bus kampus, dosen, keuangan, laboratorium, perpustakaan, satpam, sistem informasi, toilet/wc, website, dan wifi.
3. Bagian penjamin mutu yang akan meneruskan dan menanggapi keluhan yang akan diteruskan ke biro terkait.

## 1.4. Tujuan dan Manfaat

Penelitian ini bertujuan untuk membuat aplikasi manajemen keluhan mahasiswa pada ISB Atma Luhur Pangkalpinang berbasis Android.

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Privasi mahasiswa dapat lebih terjaga dalam menyampaikan keluhannya terhadap kampus ISB Atma Luhur.
2. Proses penanganan keluhan menjadi lebih cepat selesai dikarenakan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.
3. BPM dapat membuat laporan keluhan dan tanggapan secara lebih mudah.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan penelitian ini bertujuan untuk memahami lebih jelas mengenai hal-hal dan proses pembuatan penelitian. Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan mengenai definisi dan teori-teori dari berbagai sumber dan referensi yang membahas tentang perangkat lunak yang akan digunakan untuk membuat sistem keluhan mahasiswa pada ISB Atma Luhur Pangkalpinang.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini.

### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL**

Bab ini membahas tentang proses analisa kebutuhan, perancangan aplikasi dan basisdata, pembuatan aplikasi, implementasi, dan pengujian aplikasi.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang didapat dari pembahasan bab-bab sebelumnya.