BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) merujuk pada penggunaan teknologi dalam pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyebaran informasi. Teknologi informasi melibatkan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak(*software*), jaringan komputer, dan infrastruktur komunikasi untuk mengelola infromasi dan memfasilitasi pertukaran data. Teknologi Informasi memiliki dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk bisnis, pendidikan, pemerintahan, kesehatan, komunikasi, dan hiburan. Hal ini memfasilitasi akses cepat terhadap informasi, meningkatkan efisiensi operasional, memungkinkan kolaborasi yang lebih baik, dan mendorong inovasi. Namun, juga ada tantangan yang terkait dengan Teknologi Informasi, termasuk masalah privasi, keamanan data, dan dampak sosial dari ketergantungan pada teknologi.

Teknologi Informasi sangat luas cangkupannya di era globalisasi sekarang yang mana dengan judul saya yaitu lebih mengacu ke aplikasi mobile dimana sangat di butuhkan di era sekarang, aplikasi mengacu pada program komputer atau perangkat lunak yang dirancang untuk melakukan tugas-tugas tertentu atau memberikan fungsi khusus kepada pengguna. Aplikasi dapat berjalan di berbagai platform, termasuk komputer pribadi, ponsel pintar, tablet, perangkat seluler, dan perangkat elektronik lainnya.

Pengaduan atau aspirasi dalam keluhan mahasiswa merupakan hal penting pada sebuah perguruan tinggi, karena dengan aadanya penyampaian aspirasi tersebut dapat mempermudah suatu perguruan tinggi dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Terkadang kita seiring dengan kebutuhan manusia dan informasi, berkeinginan untuk membuat pengaduan ini untuk menampung keluhan- keluhan mahasiswa.

Permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan dengan menggunakan teknologi,

mahasiswa sudah mengenal yang namanya android dan web. Didalam permasalahan dilingkungan kampus yang terjadi misalnya ac yang tidak menyala dengan semestinya dimana mahasiswa bisa melaporkan kejadian tersebut. [1]

Pengaduan mahasiswa merupakan suatu bentuk partisipasi mahasiswa agar penyediaan layanan perguruan tinggi dapat menampung keluhan berupa kritik dan saran dari mahasiswa. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar pihak terkait dapat memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa sehingga tercipta pelayanan yang lebih baik pada perguruan tinggi. Fasilitas ini yang nantinya diharapkan bisa membantu menghubungkan antara mahasiswa dengan pengelola perguruan tinggi dengan efektif serta efisien. Sistem yang akan rancang dan dibangun adalah sebuah aplikasi antarmuka berbasis android yang akan menampung keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa.[2]

Salah satu kualitas yang perlu ditingkatkan adalah kualitas layanan akademik bagi mahasiswa. Sistem yang direncanakan berupa aplikasi pengaduan berbasis Android yang mudah digunakan oleh mahasiswa. Melihat bahwa hampir setiap mahasiswa mempunyai *smartphone* Android maka dengan adanya aplikasi tersebut mahasiswa tidak perlu lagi menghadap ke pihak Fakultas untuk melakukan pengaduan karena pengaduan dapat dilakukan melalui aplikasi tersebut.[3]. Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan akademik dengan cepat dan terus menerus serta kepuasan layanan senantiasa terpenuhi, sistem pengaduan layanan akademik menjadi salah satu sarana yang wajib untuk diterapkan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan peningkatan penggunaan *smartphone*, pengembangan aplikasi berbasis Android menjadi salah satu solusi yang efektif untuk mempermudah mahasiswa dalam mengakses dan menggunakan layanan yang ada di perguruan tinggi. Dengan adanya permasalahan tersebut, maka diperlukan sistem untuk memudahkan dalam pengaduan keluhan masalah yang terjadi pada layanan akademik. Sistem informasi ini diharapkan dapat memudahkan INSTITUT SAINS DAN BISNIS dalam mengelola segala jenis keluhan mahasiswa sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan akademik. [4]

Oleh karena itu, analisis kebutuhan fungsional Aplikasi pengaduan mahasiswa ini dibuat dan diharapkan dapat menjadi salah satu aplikasi yang dapat membantu staff kampus ISB ATMA LUHUR dalam menangani keluhan mahasiswa..[5]

No	Peneliti	Tahun	Judul	Hasil
1	Sitompul, Sofya C Simamora, Roni J Perangin Angin, Resianta	2019	METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS MOBILE WEB DI KECAMATAN TARUTUNG	Sistem Informasi pengaduan masyarakat Kecamatan Tarutung dapat membantu kinerja pemerintah kecamatan dalam urusan hal pengaduan masyarakat.
2	Melani, Yayuk Ike	2019	Sistem Pengaduan Layanan Akademik Menggunakan Responsive Web Design	Sistem pengaduan layanan akademik bagi mahasiswa menggunakan menggunakan responsive web desain mampu mempermudah mahasiswa dalam menyampaikan keluhan terhadap layanan akademik yang diterima. Sistem
3	Yahya, Muhammad Hasanuddin, Tasrif Abdullah, Syahrul	2020	Analisis dan Perancangan Sistem Pengaduan	Dengan adanya aplikasi tersebut mahasiswa

	Mubarak		Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Muslim Indonesia	tidak perlu lagi menghadap ke pihak Fakultas untuk melakukan pengaduan karena pengaduan dapat dilakukan melalui aplikasi tersebut. Daftar
4	Noval Niati, Ilham Hadjaratie, Lillyan Abdillah, Tajuddin	2023	Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Mahasiswa Berbasis Android	Sistem ini dirancang untuk membantu mahasiswa memberikan keberanian mengadukan tanpa harus takut ataupun ribet datang ke BAKP langsung, cukup menggunakan aplikasi Sispenma ini dari ponsel pribadi setiap mahasiswa. Hal tersebut dapat meminimalisir waktu dari Mahasiswa, BAKP, dan Pejabat Kampus.
5	Setiyani, Lila Tjandra, Evelyn	2021	Analisis Kebutuhan Fungsional Aplikasi Penanganan Keluhan Mahasiswa Studi Kasus:	Hasil dari penelitian ini, aplikasi penanganan penanganan keluhandiharapkan

			Stmik Rosma Karawang	dapat membantu dan mempermudah manajemen dalam mengelola data pengaduan atau penanganan keluhan mahasiswa.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah ;

a. Bagaimana menanggapi laporan aspirasi atau kritik yang di adukan oleh mahasiswa dengan menggunakan aplikasi ? dan
b. Manfaat dan dampak dari penerapan sistem Pelaporan Pengaduan Mahasiswa di ISB ATMA LUHUR?

1.3 Batasan Masalah

Pada pembuatan aplikasi ini perlu didefinisikan batasan masalah mengenai sejauh mana pembuatan aplikasi ini akan dikerjakan. Beberapa batasan masalah tersebut antara lain:

1. Pembuatan aplikasi pengaduan ini memiliki kukurangan fitur foto pada laporan yang akan sampaikan.
2. Aplikasi ini di buat untuk mewadahi mahasiswa untuk melakukan pengaduan terhadap kerusakan fisik yang ada di kampus ISB ATMA LUHUR PANGKALPINANG.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian yang berjudul "APLIKASI PENGADUAN FASILITAS KAMPUS ISB ATMA LUHUR BERBASIS ANDROID" adalah untuk

mengembangkan sistem laporan pengaduan mahasiswa berbasis android sehingga memudahakan mahasiswa untuk melakukan pelaporan tentang kerusakan AC, Proyektor yang tidak menyala, parkir liar, dan lain-lain. Sistem ini juga bertujuan untuk mempermudah penanggapan laporan mahasiswa.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi bagi mahasiswa yang ingin melaporkan dan untuk mempermudah melakukan pertolongan darurat secepat mungkin.

Manfaat dari penelitian yang berjudul "APLIKASI PENGADUAN FASILITAS KAMPUS ISB ATMA LUHUR BERBASIS ANDROID" antara lain:

a. Meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam melakukan penanganan yang menghambat pembelajaran di suatu kelas.
b. Mempermudah mahasiswa dalam melakukan pelaporan untuk penanganan.
c. Memberikan solusi untuk kepada mahasiswa dalam mengoptimalkan laporan pengaduan mahasiswa yang lebih efisien dan efektif.
d. Menunjukkan keunggulan dan efektivitas sistem pelaporan mahasiswa yang online dibandingkan dengan sistem pelaporan offline.
e. Memberikan kontribusi terhadap mahasiswa dalam hal pelaporan.
f. Menjadi referensi atau acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan sistem pelaporan pengaduan.
g. Menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dan mahasiswa mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam hal pengaduan

1.6 Sistem Penulisan

Agar dapat memberikan gambaran yang jelas pada Penulisan Tugas Akhir ini, maka Penulis membaginya dalam beberapa bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab Menjelaskan mengenai latar belakang pemilihan judul skripsi, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi, dan sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori dasar dalam membangun dan merancangan Aplikasi Laporan Pengaduan Mahasiswa.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini Penulis menguraikan tentang implementasi sistem Aplikasi Laporan pengaduan mahasiswa berbasis android. Aplikasi Laporan Pegaduan Mahasiswa berbasis android, meliputi perancangan *layout* dan gambaran aplikasi yang akan di buat sampai dengan aplikasi itu dijalankan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang bagaimana proses lanjutan dari Implementasi aplikasi Laporan Pegaduan Mahasiswa berbasis Android. Menguraikan secara detail tiap bagian implementasi sistem dan menyorot apakah implementasi sesuai dengan perancangan sistem yang akan dibuat.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini Penulis menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang dikutip oleh Penulis selama proses pembangunan aplikasi Laporan Pegaduan Mahasiswa berbasis Android ini.