

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada penelitian ini menggunakan latar belakang masalah penelitian dengan objek Direktorat Pusat Teknologi dan Informasi (PTI). Nantinya ditahun 2023 Direktorat PTI ingin mengintegrasikan seluruh *website* yang ada di Direktorat PTI bisa terintegrasi, agar dapat menghimpun data dan mengelola data dari semua website yang ada. Sehingga tidak perlu menghimpun data satu per satu dari beberapa *website* yang ada.

Namun, dalam pengembangan teknologi kerap kali banyak kendala dan permasalahan serta kekurangan dalam pengembangan teknologi. Seperti halnya salah satu layanan dari Direktorat PTI yaitu Sistem Informasi Akademik (SIA). Web SIA Universitas Bhayangkara Jakarta Raya adalah *web* sistem informasi akademik Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk mengintegrasikan seluruh proses inti sebuah bisnis pendidikan ke dalam sebuah sistem informasi yang didukung oleh teknologi terkini. Yang mana di dalam layanannya masih mendapat kendala dan kritikan tentang pelayanan yang belum optimal dibagian Helpdesk.

Maka dari itu pelayan helpdesk dari SIA Ubhara yang melatar belakangi penelitian ini dengan judul “**PERANCANGAN ARCHITECTURE LIVE CHAT PADA SISTEM INFORMASI AKADEMIK UBHARA BERBASIS CLOUD COMPUTING**”. Adapun permasalahannya ialah masih kurangnya respon dalam layanan *helpdesk* dan waktu pelayanan yang masih 24 jam yang menyebabkan kurangnya responsif dalam pelayanan. Karna belum terintegrasi, maka interaksi saat *chat* di whatsapp dan Email tidak dapat menghimpun dan menyimpan data seperti *User/Mahasiswa* dan sifat percakapan saat interaksi tersebut dengan terstruktur.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Informasi dari *Helpdesk* atau *support center* menggunakan whatsapp dan email sehingga penyimpanan dan pendataan *user* tidak terstruktur.
2. Penjadwalan admin masih 24 jam dan belum ada jam kerja.
3. SIA belum ada *reporting* data dalam bentuk terstruktur.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka pokok permasalahan yang dihadapi adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat perancangan *live chat* menggunakan Genesys cloud?.
2. Bagaimana membuat jadwal *agent* dengan layanan Genesys cloud?.
3. Membuat reporting dari setiap interaksi *chat*.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan bagi penulis yang ingin didapat dari hasil penelitian ini adalah:

1. Mengimplementasikan sebuah sistem Genesys Cloud untuk mempermudah melakukan interaksi secara langsung.
2. Sebagai alat bantu karyawan dan mahasiswa Ubbara.
3. Mengurangi permasalahan kurangnya respon dan pembagian jam kerja helpdesk.
4. Membuat reporting data bisa terstruktur.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis, menjadi sarana untuk melatih kemampuan yang dimiliki penulis tentang *cloud computing* di Genesys Cloud.
2. Bagi Universitas, hasil dari penelitian ini semoga bisa menjadi salah satu masukan untuk pengembangan sistem layanan agar meningkatkan kinerja.
3. Bagi kantor Direktorat PTI, dapat memudahkan karyawannya dalam berinteraksi saat memberikan pelayanan dan informasi.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Implementasi *live chat* berbasis *cloud computing* menggunakan *platform open source* dengan model layanan *platform as a service* menggunakan Genesys cloud.
2. Membuat rancangan *live chat* di Genesys Cloud.
3. Server yang digunakan virtual private server.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan uraian tentang susunan penulisan yang dibuat secara teratur dan rinci sehingga dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Adapun sistematika penulisan pada laporan skripsi ini terbagi menjadi :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang *state of the art* dan teori yang mendukung penelitian.

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang tempat dan waktu penelitian, desain penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Pada bab ini berisi tentang implementasi dan uji coba pada penelitian. Mulai dari pengambilan data, penerapan aplikasi, dan pengelompokan data dengan aplikasi yang telah dibuat.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan pembahasan topik tugas akhir dan penulisan saran untuk pengembangan topik tugas akhir di masa mendatang.

