

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini sebuah sistem informasi sangat dibutuhkan bagi sebuah perusahaan atau instansi pendidikan karena informasi yang tepat dan akurat serta tepat waktu, serta mewujudkan pelayanan yang ramah, cepat dan transparan akan sangat membantu bagi penggunaanya dalam menjalankan kegiatan organisasinya sebagai dasar proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajemen perusahaan atau instansi pendidikan tersebut.

Kritik dan saran didalam suatu instansi pendidikan biasanya hanya dilakukan dengan menggunakan kuisioner atau kotak saran yang tersedia dan pada akhir semester atau berbicara langsung kepada kepala program studi atau jurusan.

Berdasarkan pengamatan penulis di beberapa tempat instansi pendidikan perguruan tinggi, kritik dan saran terhadap kinerja dosen masih dilakukan secara manual atau diberikan kuisioner pada akhir semester, tetapi hasil dari kuisioner banyak tidak diketahui oleh dosen dan mahasiswa. Sehingga tidak berdampak pada permasalahan perbaikan yang akan diselesaikan oleh dosen dan mahasiswa.

Salah satu pemanfaatan teknologi sistem informasi didalam sebuah instansi pendidikan perguruan tinggi seperti Universitas untuk mengevaluasi hasil dari kinerja dosen, dibutuhkan suatu sistem yang dapat berjalan secara efisien dan efektif. Dimana sistem tersebut dapat membantu mengevaluasi atau memberikan kritik dan saran kepada dosen. Penulis melakukan observasi pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya di Fakultas Teknik, karena belum tersedianya sistem tersebut sehingga proses evaluasi hasil kinerja dosen dan civitas akademik tidak berjalan secara akurat dan cepat. Pada perancangan kali ini penulis akan membuat suatu sistem yang dinamakan dengan sistem *E-Complaint*, guna mempermudah pihak Universitas dalam mengevaluasi para dosen-dosennya dan civitas akademik. Dan merupakan salah satu wadah untuk para mahasiswa khususnya Fakultas teknik dalam memberikan kritik dan saran secara online.

Dengan adanya sistem *E-Complaint* ini, diharapkan para mahasiswa akan lebih terbantu karena para dosen dan civitas akademik dapat mengetahui secara langsung hasil dari kinerjanya, Selain itu untuk mempermudah komunikasi antara admin, dosen, dan para mahasiswa/i yang nantinya akan ada pemberitahuan secara khusus apabila ada dosen dan civitas akademik yang kinerjanya kurang baik.

Maka dalam penelitian ini sistem *E-Complaint* yang akan dibuat bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah para mahasiswa/i untuk memberikan pengaduan kritik atau saran atas kinerja dosen dan civitas akademik dengan hasil yang optimal, cepat, tepat dan akurat.

Atas dasar uraian tersebut diatas, maka permasalahan diangkat sebagai tema dari skripsi dengan judul “Sistem *E-Complaint* Dosen Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya”.

1.2. Identifikasi Masalah

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengidentifikasi masalah yang ada didalam perancangan sistem *E-Complaint* terhadap indeks kinerja dosen fakultas teknik pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya adalah sebagai berikut:

1. Pengaduan atau penilaian dosen dan civitas akademik masih menggunakan kuisisioner pada akhir semester dan melalui kotak saran yang tersedia.
2. Dosen dan mahasiswa tidak dapat mengetahui hasil dari memberikan kritik dan saran secara cepat dan tepat.
3. Belum tersedianya tempat bagi para mahasiswa/i Fakultas Teknik untuk memberikan *Complaint* dan saran terhadap dosen dan civitas akademik.

1.3. Rumusan Masalah

Bagaimana cara merancang Sistem *E-Complaint* Dosen Fakultas Teknik pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Agar sistem *E-Complaint* ini dapat berjalan dengan baik, akurat dan efisien, sehingga para mahasiswa/i dapat memberikan masukan atau evaluasi terhadap hasil kinerja dosen yang bersangkutan.

1.4. Batasan Masalah

1. Hanya terbatas pada masalah *Complaint* dosen dan civitas akademik dengan mengakses menggunakan *web*.
2. Keluhan umum hanya terbatas untuk civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Pembuatan aplikasi hanya terbatas pada sistem *E-Complaint* terhadap dosen dan civitas akademik.
4. Perancangan sistem informasi *E-Complaint* yang dibangun menggunakan bahasa pemograman *Ruby* dan database *MySQL* atau biasa disebut pemrograman berbasis *Web*.

1.5. Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan dalam melakukan perancangan sistem *E-Complaint* kinerja dosen yaitu sebagai berikut :

1. Dapat memberikan informasi pada pihak civitas akademik seperti Rektor, Dekan, Kaprodi dan Staff dalam mengevaluasi hasil dari kinerja Dosen dan civitas akademik.
2. Dengan adanya sistem informasi *E-Complaint* dapat Mempermudah mahasiswa dan pihak fakultas dalam mengevaluasi kinerja para dosen dan civitas akademik secara cepat dan akurat.
3. Dapat membantu para mahasiswa/i dalam memberikan kritik dan saran kepada dosen dan civitas akademik yang bersangkutan.

1.6. Metodologi Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. *Case Study*

Dalam hal ini data-data yang didapat oleh penulis diperoleh secara langsung karena penulis terlibat langsung dengan obyek penelitian yang dibahas yang terdiri dari:

a. Metode Observasi/*Survey*

Adalah Metode pengumpulan data yang ditempuh dengan cara memberikan kuisioner kepada para Mahasiswa Fakultas Teknik dan melakukan pengamatan secara langsung pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Fakultas Teknik serta mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penulisan tugas akhir.

b. Studi Pustaka

Dalam metode ini penulis mengambil data dan keterangan yang diperoleh melalui buku-buku, jurnal, dan tulisan-tulisan lain yang berhubungan dengan Skripsi yang akan dibuat.

c. Metode Perancangan

Metode yang akan digunakan dalam perancangan sistem *E-Complaint* menggunakan Metode *XP* dan bahasa pemrograman *Rubby on Rails* dengan *database MySQL*, atau biasa disebut pemrograman berbasis *Web*.

“*Extreme Programming* adalah metode pengembangan perangkat lunak yang ringan dan termasuk salah satu agile methods yang dipelopori oleh Kent Beck, Ron Jeffries, dan Ward Cunningham. Sasaran *Extreme Programming* adalah tim yang dibentuk berukuran antara kecil sampai medium saja, tidak perlu menggunakan sebuah tim yang besar”. (Widodo, Massus subkti:2006)

1.7. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini mempunyai sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penulisan, metode penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang landasan-landasan teori yang berkaitan dengan topik pembahasan, diantaranya konsep dasar sistem, pengembangan sistem, analisa sistem, perancangan sistem, peralatan pendukung seperti, *Unified Modeling Language* (UML), spesifikasi proses, bagan terstruktur, spesifikasi modul, Selain itu juga menerangkan deskripsi tentang *MySQL* dan bahasa pemrograman *Ruby on Rails* atau biasa disebut pemrograman berbasis *Web* pada sistem yang dibuat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang umum, perancangan jalannya sistem informasi yang mengangkat judul tentang *E-Complaint* terhadap dosen Fakultas Teknik pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, perancangan database yang akan sangat dibutuhkan dibagian admin. Pada bab ini juga dibahas tentang pokok permasalahan yang dihadapi dan alternatif pemecahannya.

BAB IV PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI

Dalam bab ini menjelaskan tentang proses rancangan sistem usulan yang berupa hasil implementasi dari sistem yang telah dirancang spesifikasi program dan evaluasi terhadap implementasi tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Diakhir bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penulisan skripsi yang telah dibuat dan penulis memberikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan atau instansi pendidikan.