

Bab 1

Pengenalan Produk

1.1 Latar Belakang

Direktorat Sistem Informasi (SISFO) Telkom University (Tel-U) merupakan sebuah unit yang memberikan layanan infrastruktur teknologi informasi, layanan interkoneksi, layanan data, dan sistem informasi (aplikasi sistem informasi akademik, non-akademik, ataupun pendukung), serta layanan komputasi sebagai *tools* untuk berjalannya proses bisnis di Telkom University. Sistem informasi merupakan pusat keberhasilan institusi dalam melaksanakan kegiatan operasional rutin serta menjadi keunggulan dalam meningkatkan daya saing dengan institusi lain. Setiap aktivitas perlu didukung oleh data ataupun informasi yang akurat, serta aplikasi dan sistem informasi yang responsif, mudah dan dapat dipertanggungjawabkan.

Namun pada layanan SISFO itu sendiri masih terdapat yang mengalami kendala ataupun kesalahan baik berupa kendala akses ke jaringan, akses terhadap *web*, layanan akademik, ataupun akun *user*. Oleh karena itu, komplain dari pengguna atas kendala yang terjadi harus ditangani langsung oleh bagian sisfo. Saat ini komplain disampaikan secara langsung oleh pengguna kepada bagian *helpdesk*. Apabila komplain tersebut dapat langsung diselesaikan, maka pengguna akan mendapatkan penyelesaiannya pada saat itu juga. Namun, apabila komplain tersebut tidak dapat diselesaikan dalam waktu 15 menit, maka pengguna diminta untuk menunggu penyelesaiannya dalam waktu maksimal 3 hari kerja. Data komplain dicatat oleh bagian *helpdesk* dengan menggunakan microsoft excel pada *sheet* yang berbeda untuk setiap bulannya. Pendistribusian tugas penanganan komplain kepada masing-masing teknisi dilakukan dengan menggunakan form komplain, yang akan diberikan kepada teknisi, kemudian harus dikembalikan lagi setelah teknisi selesai melakukan perbaikan. Dengan cara penanganan seperti saat ini timbul beberapa permasalahan, yaitu :

1. Bagian *helpdesk* sulit memantau *progress* (kemajuan) penanganan komplain, sehingga sering terjadi ada komplain yang terabaikan;
2. Bagian *helpdesk* sulit memantau beban kerja masing-masing teknisi.

Penanganan yang tidak terkontrol atas komplain pengguna bisa menimbulkan citra kurang baik bagi Direktorat SISFO. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu aplikasi yang dapat menangani data komplain yang masuk secara cepat dan akurat. Berdasarkan masalah tersebut penulis membuat

karya akhir dengan judul “Apikasi Penanganan Komplain Berbasis Web Pada Sisfo Universitas Telkom”.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan pembuatan karya akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Membuat aplikasi yang dapat membantu memudahkan pengguna untuk mengajukan komplain kepada Direktorat SISFO Telkom University.
2. Membuat aplikasi yang dapat mengelola data komplain dan membantu bagian *helpdesk* dalam pendistribusian penangan komplain kepada petugas/teknisi, serta kontrol kemajuan penanganannya.
3. Memudahkan pengguna untuk memantau perkembangan penanganan komplain yang diajukannya.

1.3 Batasan Produk

Batasan masalah dari produk ini adalah sebagai berikut.

1. Aplikasi hanya bisa menerima satu komplain dalam satu pengajuan dari pengguna.
2. Setiap pengguna aplikasi harus memiliki akun *SSO*.
3. Lampiran dari satu pengajuan komplain maksimal tiga berupa gambar dengan format *jpeg/png*.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam karya akhir ini meliputi :

Bab 1 menjelaskan latar belakang, tujuan, batasan produk dan sistematika penulisan.

Bab 2 menjelaskan arsitektur produk.

Bab 3 menjelaskan modul-modul produk.

Bab 4 menjelaskan tata cara instalasi dan penggunaan produk.

Bab 5 berisi penutup yang terdiri dari hambatan yang dialami dan saran pengembangan produk.