

Bab 1

Pengenalan Produk

1.1 Latar Belakang

Fakultas Ilmu Terapan yang dulunya dikenal sebagai Politeknik Telkom. Di gedung kampus inilah terdapat banyak perangkat – perangkat elektronik yang mendukung kelancaran proses belajar mengajar, seperti AC, Karyator, dan lainnya. Semua fasilitas itu berperan penting dalam mewujudkan visi Fakultas Ilmu Terapan yaitu menjadi Fakultas unggulan di bidang Manajemen dan Teknologi Informasi & Komunikasi di Asia Tenggara.

Fasilitas – fasilitas elektronik tersebut terus digunakan setiap hari demi kenyamanan civitas kampus dalam proses belajar mengajar. Namun tidak menutup kemungkinan fasilitas tersebut akan mengalami kerusakan dan pihak yang menggunakannya merasa terganggu. Sehingga dibutuhkan penanggulangan kerusakan yang terjadi seperti AC, Karyator yang tidak nyala atau tidak dapat digunakan lagi. Dan sering sekali kerusakan ini menjadikan mahasiswa, dosen, atau pegawai – pegawai lainnya melakukan keluhan. Untuk melakukan keluhan tersebut biasanya civitas kampus dapat melaporkan keluhan mereka kepada duktek. Selama ini untuk melaporkan laporan keluhan, duktek masih menggunakan sistem manual yang dimana akan membutuhkan waktu yang lama dalam proses penanganan keluhan.

Untuk mencegah hal – hal yang tidak diinginkan tersebut, maka dengan pembuatan “Aplikasi Helpdesk Keluhan terhadap Fasilitas Kampus Berbasis Web” ini diharapkan dapat membantu petugas duktek atau CSA (*Customer Service Assistant*) untuk melakukan pengelolaan keluhan dengan baik dan memberikan informasi perangkat–perangkat mana yang akan di service atau mengambil keputusan selanjutnya dalam pengadaan barang. Sehingga dapat mempermudah petugas duktek membuat suatu laporan keluhan yang diterima selama 1 periode dan menyimpan laporan secara terdokumentasi. Laporan yang dibuat akan diberikan kepada pihak management tiap bulannya.

1.2. Tujuan

Adapun tujuan dari pembuatan karya akhir ini adalah sebagai berikut.

- a. Membuat aplikasi yang dapat mengolah data pengaduan dan penyelesaiannya.
- b. Menyediakan media admin yang dapat menyampaikan keluhan barang yang rusak kepada teknisi sehingga membantu teknisi menanggapi keluhan dengan cepat.
- c. Pembuatan laporan keluhan per periodenya.

1.3. Batasan Produk

Batasan masalah dari produk ini adalah sebagai berikut.

- a. Aplikasi yang dibuat hanya dapat menanggapi keluhan atau keluhan terhadap fasilitas kampus.
- b. Aplikasi yang dibangun tidak menangani *maintenance* fasilitas dan proses pengadaan barang.
- c. Aplikasi dibuat untuk membuat laporan keluhan ,status aset, kinerja per periode.

1.4. Sistematika Penulisan

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.