

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di masa pandemi saat ini masih sangat terbatas bagi mahasiswa mengadakan permasalahan di mata kuliah. Bahkan, banyak mahasiswa yang masih bingung harus mengadu kemana. Hal ini akan menyebabkan masalah, mahasiswa harus mengulang mata kuliah di semester berikutnya, di karenakan nilai KHS siswa kosong saat dicetak, nilai tugas tidak dimasukkan, atau nilai UAS dan KHS salah.

Selain itu, masalah lain dapat muncul ketika keluhan lisan dan tertulis tidak sampai ke dosen yang bersangkutan. Masalah ini cukup serius, karena jika pengelola layanan universitas tidak mengetahui kekurangan departemen layanan universitas, akan memakan waktu lama, bahkan tim pengelola layanan universitas tidak akan memperbaikinya. Akibatnya, akreditasi universitas akan berkurang.

Dari permasalahan di atas, teknologi informasi dapat berperan besar dalam mempermudah pekerjaan tim pengelola layanan universitas untuk dapat mengetahui semua keluhan dan aduan setiap mahasiswa. Sebuah sistem informasi pengaduan berbasis *web* dapat dibangun sebagai sarana bagi mahasiswa agar dapat dengan mudah mengadakan semua permasalahan. Keluhan tentang nilai dan aduan akan ditampung oleh sistem informasi sehingga dapat diproses secepat mungkin.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis menyusun Tugas Akhir ini dengan judul **“Analisa perancangan sistem pengaduan mahasiswa berbasis web (Studi Kasus PAMU Universitas Esaunggul)”** dengan harapan dapat menjadi solusi untuk permasalahan atau kendala yang terjadi pada unit PAMU universitas Esa Unggul.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, makadi hasilkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Proses pengaduan nilai masih menggunakan kertas
2. Bagaimana mengimplementasikan Perancangan sistem informasi pengaduan layanan universitas untuk dapat menangani keluhan yang masuk?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah membangun sistem informasi yang dapat menerima dan menampung pengaduan nilai mahasiswa di universitas khususnya di PAMU sehingga dapat diselesaikan dengan secepat-cepatnya guna memperbaiki kualitas universitas.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kemudahan untuk pengaduan masalah yang ada di PAMU terutama tentang nilai mahasiswa yang bermasalah.
2. Memantau status penyelesaian aduan melalui web sehingga dapat memudahkan team pengelola layanan untuk cepat menyelesaikan aduan yang disampaikan.

1.5 Lingkup Tugas Akhir

Untuk ruang lingkup Tugas Akhir ini penulis memfokuskan pada pembatasan masalah tanpa mengurangi nilai pokok dalam permasalahan yang telah di rumuskan. Batasan-batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi ini hanya untuk pengguna yang ingin mengkomplain masalah nilai mahasiswa yang belum diselesaikan, aplikasi ini hanya untuk di Unit PAMU (Pelaksana Akademi Matakuliah Universitas) Di Universitas Esa Unggul.
2. Aplikasi ini dibangun hanya sebatas sistem informasi pengaduan sederhana.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini terbagi menjadi lima bab. Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan membahas permasalahan umum latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penelitian sistem informasi pengaduan layanan universitas berbasis Web.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori berisi tentang teori-teori yang berhubungan dan berkaitan dengan penelitian sistem informasi layanan universitas berbasis web.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai gambaran metodologi penelitian analisa dan pengembangan aplikasi yang akan dibuat.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membuat implementasi meliputi implementasi sistem dan implementasi aplikasi, hasil pengujian aplikasi meliputi skenario pengujian, hasil pengujian dan pengujian fungsional.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengemukakan kesimpulan yang diambil berdasarkan sistem yang telah dibuat sesuai rancangan dan beberapa saran untuk kepentingan lebih lanjut agar menjadi lebih baik lagi.

