

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Evolusi teknologi semasa ini telah mendatangkan sumber daya baru, dan salah satu hasilnya adalah kemunculan internet. Meskipun telah menjadi media komunikasi selama beberapa waktu, internet saat ini menjadi kebutuhan esensial hampir semua orang di seluruh dunia. Dengan dukungan teknologi informasi, perjalanan informasi menjadi tambah cepat, tambah saksama, dan lebih dapat dipercaya.

Dampaknya tidak hanya terasa dalam kehidupan sehari-hari dan perkembangan masyarakat, tetapi juga mempengaruhi dunia bisnis dan organisasi. Pada era ini, sistem informasi menjadi suatu kebutuhan penting dan memberikan manfaat sebagai sarana informasi perusahaan serta mendukung berbagai proses kegiatan perusahaan. Oleh karena itu, hampir seluruh sektor perusahaan memanfaatkan sistem informasi untuk menjaga kelangsungan bisnisnya, termasuk dalam bidang pendidikan.

Pengaruhnya perkembangan teknologi informasi terhadap beberapa bidang pendidikan, menimbulkan dampak cukup positif bagi Universitas Pembangunan Jaya dalam keberlangsungan organisasi. Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) merupakan instansi sekolah tinggi yang memiliki sasaran untuk memantapkan Universitas yang tangguh dalam tata usaha, strategi akademik dan kompendium yang mahir bersaing seraya instansi sekolah tinggi di Asia Tenggara dan mengedepankan hasil pendidikan serta layanan berkualitas. Pada Universitas Pembangunan Jaya, pemanfaatan sistem informasi mencakup berbagai kegiatan diantaranya administrasi, keuangan, pendidikan, pengajaran, kegiatan mahasiswa, dan masih banyak lagi.

Kegiatan mahasiswa merupakan berbagai aktivitas yang dijalankan oleh mahasiswa di lingkungan maupun di luar kampus, yang melibatkan partisipasi aktif mahasiswa dalam aspek-aspek kehidupan akademis, sosial, budaya, dan pengembangan diri. Kegiatan mahasiswa mencakup berbagai bidang, mulai dari keterlibatan dalam organisasi mahasiswa, kegiatan akademis di dalam dan di luar kelas, hingga kontribusi terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar.

Pada Universitas Pembangunan Jaya terdapat beberapa organisasi mahasiswa yaitu Badan Eksekutif Mahasiswa, UKM, Himpunan Mahasiswa, dan lain-lain.

Salah satu organisasi pada Universitas Pembangunan Jaya adalah Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM). Terdapat beberapa menteri yang ada yaitu kemendagri, kemenlu, akprof, orseti, kominfo, dan kastrat . Peran Badan Eksekutif Mahasiswa diantaranya menyusun dan melaksanakan anggaran untuk kegiatan-kegiatan mahasiswa, mengoordinasikan kegiatan organisasi dan memastikan implementasinya, membangun dan menjaga hubungan dengan pihak-pihak eksternal, termasuk kerjasama dengan pihak universitas, organisasi mahasiswa lainnya, dan lembaga masyarakat, serta mewakili suara dan aspirasi mahasiswa di hadapan pihak-pihak eksternal, seperti pihak universitas, pemerintah, dan lembaga terkait. Seluruh peran BEM dalam mewakili dan mengurus kepentingan mahasiswa tentulah sangat berpengaruh, terkhusus untuk mewakili suara dan aspirasi mahasiswa. Badan Eksekutif Mahasiswa mengetahui bahwasanya setiap mahasiswa memiliki permasalahan tersendiri baik dalam urusan pribadi maupun berkaitan dengan organisasi dan memerlukan ruang aduan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Kementerian kastrat merupakan menteri yang memiliki tanggung jawab dalam hal pengadvokasian mahasiswa. Dalam melakukan tugasnya, penulis dan BEM menyadari bahwa pendapat mahasiswa dalam melakukan proses pengaduan dirasa kurang optimal. Mahasiswa kesulitan untuk melakukan pelaporan, dikarenakan sulitnya menghubungi bagian terkait dan prosedur yang berbelit-belit. Kurangnya informasi mengenai alur pelaporan dan minimnya keaktifan pihak terkait dalam memberikan pelayanannya menyebabkan masalah baru bagi para korban dan organisasi. Masalah lainnya, tidak adanya data penyimpanan pelapor sehingga untuk melanjutkan permasalahan hukum, bukti-bukti dan dokumen pendukung dapat hilang, masalah dianggap sudah selesai, dan update progress atau akhir dari penyelesaian tidak dapat dilihat. Selain itu, dengan hilangnya data, memungkinkan kerahasiaan data mahasiswa dapat tersebar dan diketahui orang lain, hal ini dapat menimbulkan kecemasan

bagi mahasiswa bahkan dapat menimbulkan kekhawatiran yang membuat mahasiswa merasa ragu untuk melakukan laporan kembali.

Sehingga diperlukan adanya pemecahan masalah yang terdapat pada mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya. Menimbang hal tersebut, penulis membuatnya dalam bentuk penelitian dalam judul **“RANCANG BANGUN APLIKASI PENGADUAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA (Studi Kasus : Modul Pengaduan)”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, berikut hasil identifikasi masalah yang disimpulkan penulis :

- a. Proses pengaduan di lingkup Universitas Pembangunan Jaya belum memiliki prosedur yang baku, sehingga mahasiswa merasa kesulitan untuk melakukan pengaduan.
 - b. Proses kendali tidak berjalan dengan baik, sehingga laporan tersebut lambat laun dianggap sudah selesai dan tidak adanya update mengenai progress pelaporan.
 - c. Kerahasiaan data mahasiswa dirasa kurang terjaga dengan baik, sehingga mahasiswa merasa cemas dan menimbulkan kekhawatiran.
- Dengan uraian identifikasi masalah diatas, penulis merumuskan masalah yang dapat diambil pada penelitian ini, yaitu “Bagaimana rancang bangun aplikasi pengaduan mahasiswa di Universitas Pembangunan Jaya?”

1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Berlandaskan dari masalah yang teridentifikasi, penulis membatasi masalah dengan mengembangkan aplikasi pengaduan yaitu modul pengaduan, berfitur form input dan approval pengaduan yang berfokus pada permasalahan akademik dan non akademik, yang akan diimplementasikan dan direalisasikan di Universitas Pembangunan Jaya.

1.4 Maksud dan Tujuan Peneliti

1.4.1 Maksud Peneliti

Maksud dari penelitian yang dilaksanakan oleh penulis ialah untuk menyediakan standar operasional baku untuk pengaduan secara online dan merancang sistem informasi pengaduan.

1.4.2 Tujuan Peneliti

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

- a. Menyediakan media sarana lapor online, sehingga memudahkan mahasiswa dalam melakukan pengaduan di Universitas Pembangunan Jaya.
- b. Memberikan nilai unggul sebagai kemajuan kualitas Universitas Pembangunan Jaya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan prosedur yang berkorelasi dengan perlakuan terhadap topik penelitian yang diangkat dalam sistematisasi Tugas Akhir. Sistematika penulisan ini mempunyai lima bab, dari kelima bab tersebut memiliki subbab masing-masing, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisikan mengenai latar belakang, pengidentifikasi permasalahan, ruang lingkup dan batasan masalah, membakukan maksud serta tujuan dari penelitian yang dilakukan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II berisikan mengenai Penjelasan teori dan jurnal yang mendukung permasalahan yang diambil oleh penulis dalam pelaksanaan Tugas Akhir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III berisikan mengenai metode penelitian yang diyakini penulis untuk mendukung pengambilan data dan metode pembangunan yang digunakan penulis untuk merancang aplikasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisikan mengenai hasil dan Penjelasan masalah yang diangkat dalam proyek tugas akhir.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisikann mengenai rangkuman dan masukan dari penelitian yang sudah dilaksanakan penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini menjelaskan kesleuruhan sumber yang penulis jadikan acuan untuk mengerjakan tugas akhir.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi dokumen lampiran tugas akhir.

