



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Teknologi merupakan serangkaian benda-benda yang sengaja diciptakan untuk membantu setiap kegiatan manusia. Teknologi sendiri juga berasal dari pemikiran manusia itu sendiri. Di era sekarang teknologi sudah sangat banyak digunakan di berbagai bidang baik pemerintah, industri dan juga pendidikan.

Perkembangan teknologi itu sendiri hingga sampai sekarang mengalami berbagai tahap yang panjang dan juga rumit. Seperti telepon genggam yang dulunya hanya bisa dipergunakan untuk menelepon dan juga mengirim pesan mengalami penambahan fungsi seperti menelepon dengan video.

Teknologi sendiri juga tengah digunakan oleh pemerintah kita seperti *e-ktip* di mana data yang kita miliki terdapat dalam *chip* setiap pemilik kartu. Dalam bidang industri juga menggunakan teknologi seperti membuat produk-produk makanan, baik dari proses pengolahan hingga pengemasan menggunakan teknologi. Dalam bidang pendidikan juga menggunakan teknologi, seperti proses memilih mata kuliah. Setiap mahasiswa dapat memilih sendiri mata kuliah yang diinginkan dengan menggunakan sistem yang sudah ada.

Proses bisnis yang terjadi dalam pendidikan menjadi 2 jenis, yaitu kegiatan utama di mana ini berkaitan langsung dengan mahasiswa, seperti proses mengajar, penerimaan mahasiswa baru dan juga kegiatan kerja sama dan pemasaran. Kegiatan pendukung di mana kegiatannya sebagai pendukung dari kegiatan utama, seperti layanan akademik, layanan kepegawaian, layanan keuangan, layanan sarana dan prasarana dan juga layanan kemahasiswaan. Proses bisnis pada Institut Bisnis dan

© Hak Cipta milik IBI KK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Informatika Kwik Kian Gie juga sudah mencakup semua proses kegiatan, baik kegiatan utama dan pendukung.

Pada saat ini peneliti akan melakukan penelitian terhadap layanan kepegawaian, terlebih lagi dalam hal umpan balik. Peneliti menemukan bahwa proses umpan balik ini belum sepenuhnya menggunakan teknologi dan terdapat lima temuan.

Temuan yang pertama adalah pelaksanaannya umpan balik, umpan balik ini hanya bisa terjadi ketika mahasiswa dan dosen sedang bertatap muka. Dalam kondisi ini akan mempersulit petugas dalam mengumpulkan data ketika mahasiswa dan dosen tidak sedang bertatap muka.

Temuan yang kedua adalah proses *input* data ke dalam sistem. Petugas diharuskan memasukkan data umpan balik yang telah didapatkan ke dalam sebuah sistem. Di mana dalam memasukkan data ini petugas bisa saja salah dalam mengisinya ke dalam sistem atau dapat di sebut *human error*.

Temuan yang ketiga adalah waktu yang digunakan untuk proses umpan balik. Dari temuan satu dan dua dapat dikatakan memerlukan proses yang cukup panjang, mulai dari bertemu dengan mahasiswa dan juga proses mengisi data ke dalam sistem.

Temuan yang keempat adalah biaya untuk melaksanakannya. Biaya yang dilakukan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie untuk mendapatkan data mahasiswa dapat dikatakan tinggi, karena untuk mendapatkan data satu kelas mengorbankan kertas yang cukup banyak di mana hanya dapat digunakan sekali pakai.

Temuan yang kelima adalah data yang semakin banyak. Mahasiswa baru setiap tahunnya akan mengalami peningkatan, tentu data dan informasi yang didapat akan semakin banyak dan akan sulit untuk diolah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## A. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Umpan balik hanya bisa terjadi ketika mahasiswa dan dosen sedang dalam mengajar, sehingga mahasiswa yang absen tidak dapat melakukan umpan balik.
2. *Human error* dapat terjadi ketika mengisi data umpan balik ke dalam sistem.
3. Proses yang relatif panjang dalam mendapatkan dan mengisi data ke sistem.
4. Penggunaan sumber daya yang kurang efisien seperti kertas yang hanya dapat digunakan sekali pakai.
5. Data dan informasi yang setiap tahunnya akan terus meningkat karena adanya mahasiswa baru.

## B. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang disebutkan di atas, peneliti membatasi masalah sebagai berikut :

1. Luas lingkup umpan balik hanya meliputi *rating* dan komentar.
2. Informasi yang disajikan berupa rekapitulasi hasil setiap dosen, setiap mata kuliah, dan setiap program studi.
3. Umpan balik yang diambil hanya berasal dari mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie terhadap kinerja dosen dalam mengajar.
4. Proses yang diubah hanya sebatas mengisi data dan juga mengolah data hingga menyajikan informasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### C. Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti melakukan penelitian adalah merancang dan mengimplementasikan sistem umpan balik ini untuk membantu memangkas atau mempersingkat proses bisnis yang tidak diperlukan dan juga mengurangi *human error* yang mungkin terjadi pada Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

### D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diambil dari skripsi ini adalah :

#### 1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengimplementasikan pengetahuan yang didapat dalam perkuliahan tentang bagaimana membuat sistem dan juga langkah – langkahnya hingga sistem itu siap digunakan.

#### 2. Bagi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Pihak Institusi dapat mengimplementasikan hasil sistem yang telah dibuat oleh peneliti. Institusi juga dapat mempersingkat proses bisnis dalam kegiatan operasionalnya, seperti waktu yang digunakan untuk mendapatkan dan mengolah data itu sendiri hingga menjadi informasi. Pihak Institusi dapat menghemat pengeluaran seperti yang dulunya menggunakan kertas dan juga listrik dalam proses mendapatkan data, menjadi hanya menggunakan listrik dan memanfaatkan server yang sudah ada. Data yang diperoleh juga menjadi akurat karena berkurangnya *human error* atau data dalam bentuk kertas yang mungkin hilang.

#### 3. Bagi Pembaca

Pembaca bisa mendapat wawasan tentang teknologi dan betapa berperannya teknologi itu sendiri dalam pendidikan. Pembaca juga dapat mengetahui fungsi sistem, baik dari tahap perancangan seperti mengidentifikasi

dan menentukan masalah, membuat desain *user interface*, merancang diagram dan juga *entity relationship* sampai ke sistem itu siap digunakan

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

