

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Pengaduan atau penyampaian aspirasi yang berupa kritikan, keluhan, ataupun saran mahasiswa merupakan hal yang penting bagi sebuah institusi atau universitas. Dengan adanya penyampaian aspirasi tersebut, maka sebuah institusi atau universitas dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya.

Pengaduan atau penyampaian aspirasi mahasiswa adalah suatu bentuk keikutsertaan atau partisipasi mahasiswa terhadap perbaikan layanan universitas. Dengan demikian, pihak terkait dapat memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa sehingga tercipta pelayanan atau fasilitas yang lebih baik. (Sainudin, 2018)

Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta merupakan salah satu fakultas yang terdiri dari ribuan mahasiswa, sehingga wajar jika Fakultas Teknik Muhammadiyah Yogyakarta mendapatkan banyak aspirasi atau keluhan terkait sarana atau prasarana yang ada. Saat ini, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta telah memiliki rancangan Sistem Penanganan Keluhan berbasis web. Web tersebut nantinya dapat menampung keluhan, aspirasi dan saran dari mahasiswa terkait pelayanan maupun fasilitas yang ada di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Namun, seiring perkembangan zaman dibutuhkan sistem yang dapat diakses oleh siapapun dan dimanapun melalui perangkat *mobile*, contohnya *smartphone*. *Smartphone* saat ini merupakan hal yang wajib dibawa oleh sebagian besar orang di dunia kemanapun mereka pergi. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah sistem untuk membuat keluhan, aspirasi atau saran yang dapat diakses dengan nyaman oleh mahasiswa Fakultas Teknik dan atau untuk admin yang menangani keluhan, aspirasi dan saran yang dibuat mahasiswa Fakultas Teknik melalui *smartphone*. Atas dasar tersebut, penulis mengajukan Tugas Akhir berjudul “Pengembangan

Sistem Penanganan Keluhan Berbasis Android” untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa Fakultas Teknik beserta admin yang menangani keluhan, aspirasi dan saran yang dibuat mahasiswa Fakultas Teknik.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan masalah yang dipaparkan pada latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Sistem Penanganan Keluhan Berbasis Android dapat membantu mahasiswa membuat pengaduan melalui perangkat *smartphone*?
2. Apakah Sistem Penanganan Keluhan Berbasis Android dapat membantu admin menerima dan melihat pengaduan melalui perangkat *smartphone*?

1.3. BATASAN MASALAH

Batasan dari masalah ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi ini dibuat untuk digunakan mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Aplikasi ini digunakan untuk *smartphone* dengan *platform* android.

1.4. TUJUAN

Tujuan dari pembuatan aplikasi ini adalah agar mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dapat melakukan pengaduan ataupun menyampaikan aspirasi menggunakan *smartphone android* miliknya. Selain itu, admin yang menerima pengaduan dapat menerima notifikasi dan melihat pengaduan dari *smartphone* android miliknya.

1.5. MANFAAT

Manfaat dari pembuatan aplikasi ini adalah agar mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dapat melakukan pengaduan ataupun menyampaikan aspirasi kapanpun dan dimanapun.

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan laporan penelitian disusun dalam lima bab yang membahas beberapa hal sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi penjelasan mengenai pendahuluan dari penelitian yang meliputi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan, maksud dan sistematika penulisan yang digunakan untuk pembuatan tugas akhir.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab tinjauan pustaka dan landasan teori berisi penjelasan tentang kajian pustaka dan teori-teori penunjang yang digunakan dalam penelitian berupa konsep dan teknologi dalam pangkalan data dan segala sesuatu yang berhubungan dengan topik penelitian ini seperti hal-hal yang berkaitan dengan metadata dalam pangkalan data.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian berisi penjelasan mengenai metode dan perangkat yang digunakan dalam perancangan sebuah sistem, yang kemudian akan diimplementasikan dalam sistem sesuai harapan. Sistem yang telah dirancang sebelumnya mengacu pada konsep-konsep penunjang yang telah disebutkan pada bab sebelumnya.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab hasil dan pembahasan berisi penjelasan mengenai hasil yang diperoleh dari seluruh penelitian dan pengujian yang dilakukan terhadap hasil implementasi sistem. Hasil implementasi sistem tersebut kemudian dilakukan analisa terhadap sistem sesuai dengan perancangan pada bab-bab sebelumnya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan saran merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran dari pengembangan penelitian yang lebih lanjut.