

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tim unit IT adalah bagian yang merawat dan memperbaiki perangkat komputer, internet, CCTV dan lainnya yang terkait dengan IT di SMK Bhina Tunas Bhakti Juwana. Pada unit ini pelaporan terkait kendala IT masih menggunakan cara manual, yaitu masih harus ke ruangan tim IT untuk memberikan laporan.

Dengan teknik pelaporan saat ini, pelaporan kendala masih terhitung lambat dan berdampak kepada lambatnya penyelesaian tim IT atas pengaduan dari unit atau ruangan yang mengalami masalah. Seharusnya dalam penyelesaian pengaduan dituntut agar lebih cepat, tepat dan akurat.

Sistem layanan pengaduan IT di SMK Bhina Tunas Bhakti, Juwana adalah sebuah komponen penting dalam upaya untuk memastikan bahwa komunitas sekolah memiliki akses yang mudah dan efisien untuk mengatasi masalah atau kendala teknis yang mereka alami. Sistem ini dirancang untuk memberikan layanan pelaporan, pemantauan, dan penyelesaian masalah IT di lingkungan sekolah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk membuat sebuah sistem layanan pengaduan IT di SMK Bhina Tuas Bhakti Juwana.

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, selanjutnya rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Apa tujuan dari dibuatnya Sistem Pengaduan Layanan IT Berbasis Web di SMK Bhina Tunas Bhakti Juwana?
2. Bagaimana merancang dan membangun aplikasi yang dapat memudahkan tim IT dalam menerima laporan kendala IT serta, warga sekolah dalam memberikan laporan kendala IT?
3. Bagaimana menerapkan sistem pengaduan kendala IT Berbasis Web di SMK Bhina Tunas Bhakti Juwana?

1.3. Batasan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, terdapat batasan masalah pada penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Sistem Layanan Pengaduan IT merupakan system yang berbasis Website dan Android Hybird.
2. Sistem Layanan Pengaduan IT ini diterapkan di SMK Bhina Tunas Bhakti Juwana.
3. Sistem Layanan Pengaduan IT memiliki ruang lingkup pembahasan yang meliputi proses pelaporan masalah IT, proses tracking laporan dan proses manajemen laporan.
4. Sistem Layanan Pengaduan IT menggunakan API WhatsApp sebagai notifikasi.
5. Pelapor harus memiliki akun untuk melaporkan kendala di Sistem Layanan Pengaduan IT.

1.4. Tujuan

Dari rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan pada penelitian yang akan dilaksanakan antara lain:

1. Mempermudah proses pelaporan masalah IT yang dapat dilacak jalanya laporan dari dilaporkan hingga laporan selesai.
2. Mendesain dan mengembangkan system pengaduan masalah IT di SMK Bhina Tunas Bhakti Juwana yang dapat menunjang aktivitas masalah IT.
3. Menerapkan sistem pengaduan masalah IT berbasis web di SMK Bhina Tunas Bhakti Juwana.

1.5. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis membahas tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan, dan Sistematika Penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menjelaskan terkait dengan Penelitian Terkait, dan Landasan Teori.

BAB III: METODOLOGI

Dalam bab ini penulis membahas Metodologi Penelitian, Kerangka Pikir, dan Metode Pengembangan Sistem.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis membahas tentang hasil yang di peroleh atau output dari penelitian ini.

BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang Kesimpulan dan Saran.