# BAB I

**PENDAHULUAN**

## Latar Belakang

Pelayanan terhadap konsumen merupakan hal yang sangat penting. Pelayanan yang baik akan dapat meiningkatkan kepercayaan dari konsumen. Pelayanan menjadi ujung tombak utama bagi konsumen untuk memutuskan apakah akan menggunakan produk atau layanan yang di tawarkan atau tidak. Pelayanan yang baik juga akan meningkatkan citra yang baik bagi instansi tersebut. tujuan pelayanan yang baik agar konsumen merasa terlayani dan dari segi instansi atau perusahaan akan meningkatkan kepercayaan konsumen (Barata, 2003).

Salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan pelayanan terhadap konsumen adalah kemampuan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan konsumen. komunikasi adalah hal yang paling lumrah dilakukan dalam memberikan pelayanan. Nilai baik tindakannya sebuah pelayanan sering kali dilihat dari bagaimana cara melayani dalam berkomunikasi dengan konsumen. untuk keterampilan komunikasi ini haruslah dimiliki dan dikuasai baik oleh setiap layanan.

Politeknik atau Perguruan Tinggi sebagai salan satu institusi pendidikan memiliki konsumen yaitu mahasiswa. Pelayanan yang baik perlu diterapkan oleh seluruh *stakeholder* yang ada di Politeknik atau Perguruan Tinggi tersebut. Pelayanan yang baik terutama kepada calon konsumen yaitu berupa kelengkapan, ketetapan dan kecepatan informasi saat dibutuhkan.

Teknologi telah menjadi kebutuhan dasar manusia dan mengubah kondisi sosial terutama dibidang komunikasi (Escobar, 2016). Pemanfaatan teknologi dapat digunakan dalam komunikasi dalam berbagai bidang kehidupan, tidak terkecuali di bidang pendidikan. Perguruan tinggi sebagai salah satu bagian dari sistem pendidikan harus mampu merespon perubahan lingkungan dan perubahan teknologi yang pesat (Azan, et al., 2015).

Website, merupakan salah satu sisi positif dari perkembangan teknologi. Website dimanfaatkan sebagai saranan komunikasi dan penyampaian informasi secara virtual (maya) oleh dan kepada seluruh element masyarakat tidak terbatas, baik secara personal maupun komunal. Semua orang dapat menikmati dan menggunakan website sesuai kebutuhan mereka tanpa ada batas.

Broadband Multimedia sebagai salah satu program studi yang terdapat pada Jurusan Teknik Elektro perguruan tinggi Politeknik Negeri Jakarta, menggunakan website sebagai salah satu media informasi dan juga sistem layanan akademik. Segala aktifitas terkait informasi PSBM, kegiatan bimbingan tugas akhir mahasiswa Broadband Multimedia akan ditampilkan dalam website PSBM.

Alasan inilah yang mendorong peneliti untuk pelakukan penelitian tentang optimalisasi penggunaan website PSBM sebagai media komunikasi dan informasi. Akhirnya melalui penelitian ini dapat diketahui apakah website benar-benar dapat menjadi media komunikasi dan informasi yang efektif dan efisien untuk seluruh mahasiswa dan calon mahasiswa.

## Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang didapati pada Optimasi Website Program Studi Broadband Multimedia dengan Penambahan Fitur Layanan Chatbot dan Portal Bimbingan Tugas Akhir Menggunakan Framework CodeIgniter ini diantaranya:

1. Bagaimana perubahan Website Program Studi Broadband Multimedia setelah di optimasi.
2. Bagaimana cara kerja layanan Chatbot dalam merespon konsumen / calon konsumen dalam mencari informasi.
3. Bagaimana cara kerja Portal Bimbingan Tugas Akhir untuk dijadikan aplikasi Bimbingan Tugas Akhir berbasis website.

## Batasan Masalah

Batasan masalah yang didapati pada Optimasi Website Program Studi Broadband Multimedia dengan Penambahan Fitur Layanan Chatbot dan Portal Bimbingan Tugas Akhir Menggunakan Framework CodeIgniter ini diantaranya adalah:

1. Optimasi website yang dilakukan yaitu menambahkan sistem aplikasi layanan chatbot dan Portal Bimbingan Tugas Akhir dengan landing page sebagai wadah sistem aplikasi tersebut.
2. Website yang di optimasi menggunakan framework codeigniter dengan basis PHP native.
3. Layanan chatbot dibuat menggunakan platform dari Google Dialogflow.

## Tujuan dan Manfaat

### Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana bentuk optimalisasi berdasarkan karakteristik dan tujuan website sebagai media.

Adapun tujuan dari Optimasi Website Program Studi Broadband Multimedia dengan Penambahan Fitur Layanan Chatbot dan Portal Bimbingan Tugas Akhir Menggunakan Framework CodeIgniter ini yaitu untuk:

1. Membantu mengoptimalkan fungsi website sebagai wadah untuk pemberdayaan layanan akademik, khususnya Prgoram Studi Broadband Multimedia.
2. Membantu Program Studi Broadband Multimedia dalam mengelola dokumen masuk dan keluar khususnya kegiatan tugas akhir.
3. Membantu meningkatkan kualitas penyebaran informasi khususnya Program Studi Broadband Multimedia.

### Manfaat

Manfaat yang diperoleh apabila realisasi dari optimasi website atau implementasi alat ini diantaranya sebagai berikut:

1. Memudahkan calon mahasiswa mencari informasi terkait Program Studi Broadband Multimedia.
2. Memudahkan Mahasiswa dalam melakukan bimbingan tugas akhir.
3. Memudahkan Dosem dalam memonitoring tugas akhir dari mahasiswa.

## Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam Optimasi Website Program Studi Broadband Multimedia dengan Penambahan Fitur Layanan Chatbot dan Portal Bimbingan Tugas Akhir Menggunakan Framework CodeIgniter adalah sebagai berikut:

1. Studi Literatur

Mencari sumber bacaan berupa buku dan jurnal penelitian untuk mempelajari teori terkait topik penelitian.

1. Perancangan dan Implementasi

Melakukan survei analisa dalam bentuk kuesioner untuk mendapatkan data yang akan diolah untuk kebutuhan optimasi, menentukan jenis metode penelitian dengan menggunakan waterfall. Dalam tahap implementasi akan dilakukan optimasi website dengan merancang beberapa fitur layan chatbot dan Portal Bimbingan Tugas Akhir Menggunakan Framework CodeIgniter.

1. Pengujian dan Analisa Hasil Pengujian

Optimasi website akan diuji dengan cara melakukan uji coba satu per satu untuk melihat hasil output yang di hasilkan. Untuk layanan chatbot akan dilakukan pengujian dengan melakukan aksi tanya jawab kepada bot. Untuk uji coba sistem portal bimbingan tugas akhir akan dilakukan pengujian dengan cara *CRUD*. Analisa yang dilakukan adalah memantau / memeriksa error yang muncul saat sistem dijalankan untuk dilakukan perbaikan dan penyempurnaan sistem.

1. Dokumentasi

Dokumentasi yang akan dilakukan meliputi perancangan hingga hasil penelitian dalam bentuk *screen capture*.

1. Konsultasi Bimbingan dan Penyusunan Laporan

Melakukan konsultasi kepada dosen pembimbing dan panitia skripsi untuk mendapatkan arahan selama penelitian maupun penyusunan laporan. Laporan yang akan disusun dengan pedoman penulisan skripsi.

# Daftar Pustaka

Azan, K., Meirawan, D. & Sutarsih, C., 2015. Mutu Layanan Akademik. *Jurnal Administrasi Pendidikan,* Issue 22, pp. 190-203.

Barata, A. A., 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Escobar, A., 2016. The Impact of the Digital Revolution in the Development of Market and Communication Strategies for the Luxury Sector (Fashion Luxury). *Central European Business Review,* Issue 5, pp. 17-36.