BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era digital yang terus berkembang, teknologi memiliki peran krusial dalam menunjang segala aktivitas manusia di berbagai sektor kehidupan, tak terkecuali pada sektor telekomunikasi dan komunikasi (Komalasari, 2020). Seiring dengan tuntutan digitalisasi dan peningkatan kualitas layanan, perusahaan perlu memprioritaskan efektivitas penyampaian informasi serta kemudahan akses bagi pihak yang dilayani. Hal ini juga menjadi perhatian pada salah satu unit layanan pelatihan yang mendukung dalam proses pengembangan kompetensi di bidang infrastruktur jaringan telekomunikasi yaitu Fiber Academy Bandung (FA Bandung), yang berada di bawah naungan PT Telkom Akses Witel Bandung. Hingga saat ini, Fiber Academy Bandung masih menghadapi tantangan dalam menjangkau peserta secara luas dan merespon kebutuhan informasi serta pendaftaran pelatihan secara efektif.

Saat ini, penyebaran informasi mengenai pelatihan masih disampaikan melalui metode manual seperti komunikasi melalui suatu kelompok kecil dengan media penyebaran berupa dokumen fisik dalam bentuk file PDF, sehingga informasi tidak selalu tersampaikan secara merata dan tepat kepada calon peserta. Kondisi ini menyebabkan calon peserta kesulitan memperoleh informasi secara fleksibel. Selain itu, tidak adanya sistem pendaftaran *online* menyebabkan pengolahan data peserta masih dilakukan secara manual melalui surat-menyurat, yang mana calon peserta harus mengirimkan surat permohonan terlebih dahulu kepada pihak penyelenggara pelatihan, dan nantinya akan terdapat surat balasan untuk dikonfirmasi. Hal ini tentunya membuat proses pendaftaran pelatihan menjadi lebih panjang.

Hal tersebut juga telah dikonfirmasi langsung oleh rekan tim Fiber Academy Bandung bahwa akses informasi mengenai program pelatihan dan proses pendaftarannya masih cukup sulit dijangkau oleh calon peserta. Hal ini disebabkan

karena belum tersedianya layanan *online* seperti *website* yang dapat menampilkan informasi katalog pelatihan secara *real-time* dan mendukung proses pendaftaran secara digital. Sehingga berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini berfokus untuk membuat sistem informasi layanan pelatihan berbasis *website* di Fiber Academy PT Telkom Akses Witel Bandung. Sistem ini akan dikembangkan dengan memberikan fitur informasi katalog produk pelatihan, serta sistem pendaftaran peserta pelatihan secara *online*. Dari penelitian ini, penulis harap akan didapat sebuah sistem yang dapat meningkatkan transparansi dalam penyebaran informasi layanan pelatihan, serta mempermudah proses pendaftaran bagi calon peserta pelatihan.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada identitas masalah dan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana perancangan sistem informasi layanan pelatihan berbasis *website* di Fiber Academy PT Telkom Akses Witel Bandung?
- b. Bagaimana hasil uji dari perancangan sistem informasi layanan pelatihan berbasis *website* di Fiber Academy PT Telkom Akses Witel Bandung pada aspek fungsionalitas dan aspek *usability*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, yaitu:

- a. Mengetahui bagaimana cara perancangan sistem informasi layanan pelatihan berbasis *website* di Fiber Academy PT Telkom Akses Witel Bandung.
- b. Mengetahui hasil uji dari perancangan sistem informasi layanan pelatihan berbasis *website* di Fiber Academy PT Telkom Akses Witel Bandung pada aspek fungsionalitas dengan menggunakan *Blackbox Testing* dan aspek *usability* dilakukan dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat bagi Instansi Fiber Academy PT Telkom Akses Witel Bandung yaitu sebagai berikut.

- a. Mempermudah penyebaran informasi layanan pelatihan melalui sistem yang lebih interaktif, terstruktur, dan mudah dijangkau oleh banyak pihak.
- b. Mempermudah pengelolaan data pelatihan dan pendaftaran peserta dalam satu sistem.
- c. Mengurangi potensi kesalahan data dan mempercepat pelayanan administrasi pelatihan.
- d. Meningkatkan kualitas layanan pelatihan agar lebih transparan, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Manfaat bagi masyarakat umum/peserta pelatihan yaitu sebagai berikut.

- a. Memberikan pengalaman pendaftaran dan pencarian informasi pelatihan yang lebih cepat dan ringkas melalui sistem berbasis *web*.

1.5 Ruang lingkup Penelitian

Untuk memastikan penyusunan penelitian ini tetap terarah dan tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai, penting untuk menetapkan ruang lingkup ataupun batasan penelitian dalam pembahasannya. Dalam konteks penelitian ini, ruang lingkup yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini bersifat eksperimental sehingga akan berfokus pada perancangan sistem atau *website* baru yang akan dibuat.
- b. Studi kasus penelitian berfokus di Fiber Academy PT Telkom Akses Witel Bandung.
- c. Sistem ini hanya berfokus pada pengelolaan informasi katalog produk pelatihan dan pendaftaran peserta pelatihan saja, tidak mencakup fitur pembayaran, serta tidak membahas terkait keamanan jaringan.
- d. Pengguna yang terlibat dalam sistem ini terdiri dari admin Fiber Academy Bandung dan peserta eksternal.

- e. Validasi pengujian sistem mencakup aspek kesesuaian fungsionalitas dengan metode *black box testing* serta aspek kegunaan (*Usability*) dengan metode *System Usability Scale* (SUS).