

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pengembangan fitur Pusat Bantuan Layanan Dosen pada Website Sister Kemendikbud dilatarbelakangi oleh kompleksitas navigasi yang meningkat seiring dengan bertambahnya fitur-fitur yang tersedia. Meskipun fitur-fitur ini bertujuan memenuhi kebutuhan pengguna, namun pengalaman pengguna menjadi kurang optimal, yang dapat mengurangi efektivitas website dalam membantu mengurangi beban administrasi dan meningkatkan efisiensi kerja.

Sebagaimana yang disoroti dalam jurnal "Exploring the impact of customer experience on customer loyalty in e-commerce", pengalaman pengguna menjadi kunci dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dalam sebuah platform digital[1]. Fokus pada pengalaman pengguna yang lebih baik dapat secara langsung meningkatkan hubungan antara pengguna dengan platform tersebut. Oleh karena itu, peningkatan pengalaman pengguna pada Website Sister diarahkan untuk meningkatkan efektivitas layanan, dengan pengembangan fitur Pusat Bantuan Layanan Dosen. Fitur ini dirancang untuk memudahkan pengguna dalam mengakses panduan dan regulasi, serta navigasi fitur-fitur yang ada, sehingga pengguna tetap dapat menggunakan aplikasi SISTER dengan efektif meskipun dengan adanya tambahan fitur-fitur baru.

Dari segi manfaat, pengembangan fitur ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan yang disediakan oleh SISTER kepada pengguna. Hal ini akan memberikan akses yang lebih mudah dan efisien, serta memberikan solusi teknologi yang cepat dan efisien dalam menangani berbagai permintaan dan kebutuhan pengguna.

Selain itu, fitur ini juga akan mempermudah admin dalam memeriksa dan memverifikasi data artikel panduan secara menyeluruh melalui halaman Dashboard pusat SISTER. Dengan adanya Dashboard Panduan, admin dapat melakukan pembaruan data artikel secara menyeluruh, serta mengakses analitik pengguna

untuk mengumpulkan feedback secara langsung. Hal ini akan membantu dalam meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dan efektivitas penggunaan aplikasi SISTER.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diangkat adalah meningkatkan efektifitas , pemahaman dan pengalaman pengguna website SISTER dengan implementasi fitur Pusat Bantuan Layanan Dosen.

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar pembahasan utama tidak meluas dan lebih terarah. Berikut beberapa batasan masalah dalam pengembangan fitur ini:

1. Pengembangan fitur Pusat Bantuan Layanan Dosen dilakukan pada Website Sister Kemendikbud.
2. Fitur ini menggunakan layanan pihak ketiga Zendesk untuk manajemen konten artikel yang akan ditampilkan.
3. Konten artikel yang ditampilkan, sebelumnya sudah dibuat oleh tim sumber daya SISTER

## **1.4 Tujuan**

Tujuan yang akan dicapai dalam pengembangan dan implementasi fitur Pusat Bantuan Layanan Dosen pada website SISTER adalah meningkatkan efektifitas , pemahaman dan pengalaman pengguna dalam menggunakan website SISTER.

## 1.5 Profil

### 1.5.1 Profil Mitra Magang IT

Sekretariat Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi merupakan bagian integral dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan berbagai kegiatan pendidikan tinggi, riset, dan teknologi di Indonesia. Sebagai lembaga pemerintah, Sekretariat Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi memiliki peran penting dalam menyusun kebijakan, mengkoordinasikan program, serta mendukung implementasi berbagai inisiatif untuk meningkatkan kualitas pendidikan tinggi, riset, dan teknologi di Indonesia.

### 1.5.2 Deskripsi Magang IT

- a) Bidang Magang : Full Stack Developer
- b) Lokasi Kegiatan : Jl Jenderal Sudirman Pintu 1 Senayan Gedung D Komp. Kemdikbud Jakarta
- c) Skema Kegiatan : Jadwal kerja dimulai dari hari Senin sampai Jumat dilakukan secara wfo (work from office).
- d) Durasi Kegiatan : 6 Bulan
- e) Syarat Keikutsertaan Kegiatan :
- f) Mahasiswa tingkat akhir
- g) Memiliki pengalaman kerja minimal 6 bulan pada bidang yang sama
- h) Memiliki pengalaman menggunakan Laravel , Jquery dan Bootstrap
- i) Link Penyelenggara Kegiatan : <https://setjen.kemdikbud.go.id/>