

PERANCANGAN MODEL E-KONSULTASI
(Studi Kasus: Assessment Center Indonesia PT Telekomunikasi Indonesia)

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1
di Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung

oleh:

Wiwi Kurniawati
NRP: 13.304.0167



PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
JULI 2019

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari:

Nama : Wiwi Kurniawati

Nrp : 13.304.0167

Dengan judul:

“PERANCANGAN MODEL E-KONSULTASI”
(Studi Kasus: Assessment Center Indonesia PT Telekomunikasi Indonesia)



Bandung, 9 Juli 2019

Menyetujui,

Pembimbing Utama

(Sali Alas Majapahit, S.ST, M.Kom.)

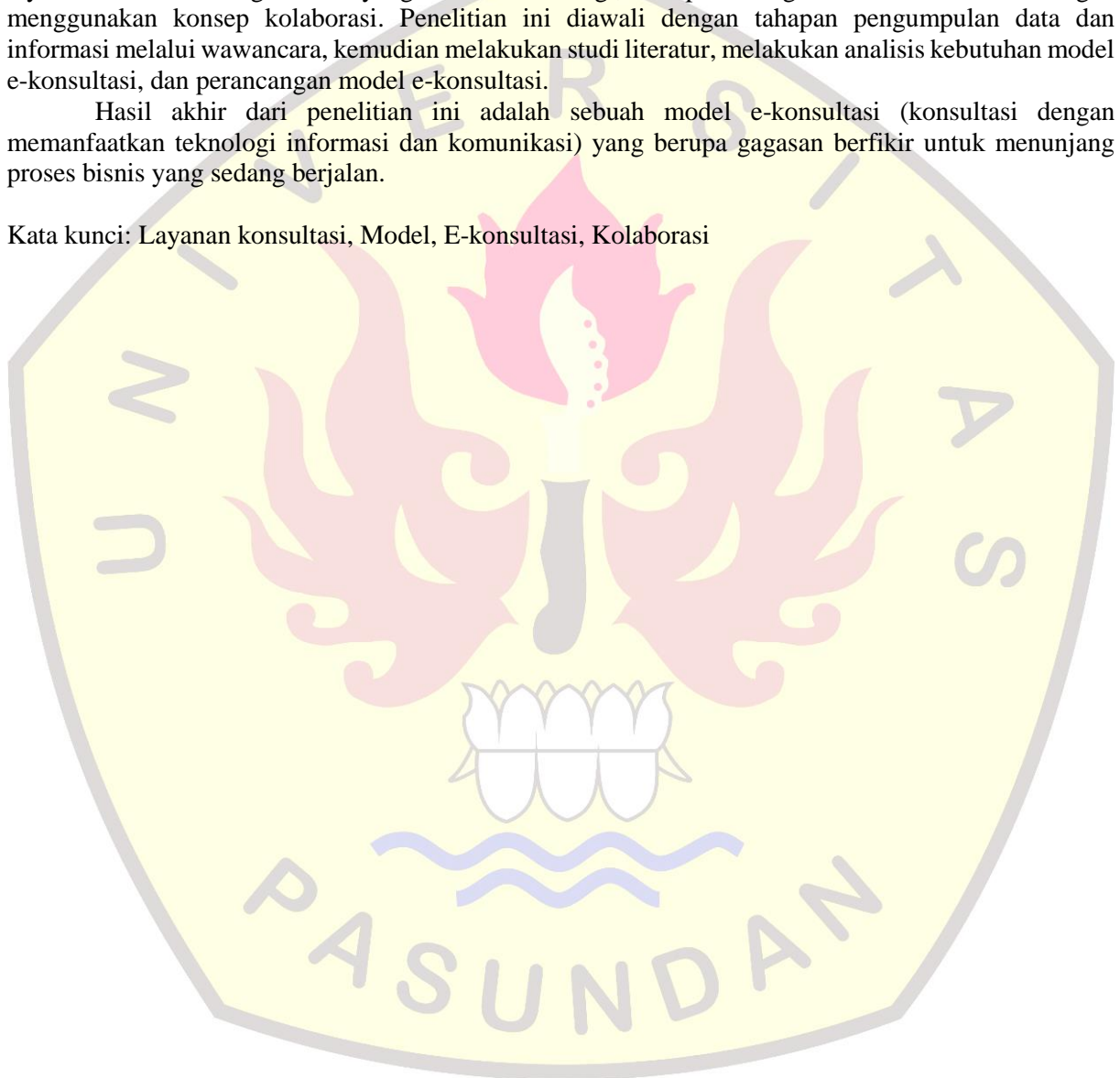
ABSTRAK

Layanan konsultasi yaitu layanan yang membantu *client* dalam memperoleh wawasan, pemahaman dan cara-cara yang perlu dilaksanakan dalam menangani kondisi dan/atau masalah *client* tersebut. Dalam melakukan layanan konsultasi kepada *client*, biasanya dilakukan disuatu ruang atau tempat yang sudah disepakati untuk terlaksananya layanan tersebut. Namun dengan pemanfaatan teknologi, layanan konsultasi dapat dilakukan tanpa harus bertemu langsung secara fisik melainkan dengan melakukan layanan konsultasi berbasis teknologi atau disebut e-konsultasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan rancangan atau model e-konsultasi sebagai media layanan konsultasi dengan *client* yang berbasis teknologi, serta perancangan model e-konsultasi dengan menggunakan konsep kolaborasi. Penelitian ini diawali dengan tahapan pengumpulan data dan informasi melalui wawancara, kemudian melakukan studi literatur, melakukan analisis kebutuhan model e-konsultasi, dan perancangan model e-konsultasi.

Hasil akhir dari penelitian ini adalah sebuah model e-konsultasi (konsultasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi) yang berupa gagasan berfikir untuk menunjang proses bisnis yang sedang berjalan.

Kata kunci: Layanan konsultasi, Model, E-konsultasi, Kolaborasi



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Tujuan Tugas Akhir	2
1.4 Lingkup Tugas Akhir	2
1.5 Metodologi Tugas Akhir	2
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	4



BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, lingkup tugas akhir, tujuan tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat, baik itu penyajian informasi maupun teknologi untuk berkomunikasi atau menyampaikan informasi secara cepat dan akurat. Dengan adanya hal tersebut maka perusahaan memerlukan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang keperluan dalam perkembangan bisnis dan layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada *client*. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna mendukung layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada *client* yaitu layanan konsultasi berbasis teknologi.

Perkembangan teknologi informasi yang berkembang pada saat ini telah menggeser definisi konseling yang telah ada. Konseling yang dahulu seringkali dinyatakan sebagai hubungan profesional tatap muka secara langsung antara konselor dan konseli kemungkinan akan berubah. Proses konseling saat ini telah banyak dilakukan dengan mempergunakan piranti elektronik. Perkembangan global yang semakin cepat membuat individu semakin sulit untuk bisa mengadakan pertemuan dengan konselor secara langsung. Waktu mereka seringkali dihabiskan hanya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan padanya. Kesulitan individu untuk meninggalkan pekerjaannya maka mengarahkan individu untuk mempermudah menyelesaikan masalah mereka dengan mempergunakan perangkat elektronik. Komunikasi antara dua pihak dapat lebih cepat, lebih efisien dan lebih nyaman dengan menggunakan telepon, mesin fax dan pager serta email. [GOS03]

Salah satu bisnis atau layanan yang diberikan oleh *Assessment Center Indonesia* yaitu *consulting*, yang mana mengidentifikasi permasalahan *client* yang berhubungan dengan sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi dan permasalahan organisasi tersebut.

Saat ini belum adanya media atau alat yang dapat menjadikan layanan konsultasi berjalan tanpa harus bertemu langsung secara fisik antara konselor dengan *client*, serta harus melakukan janji temu dengan menentukan waktu dan tempat yang tentunya memerlukan biaya cukup besar serta memakan waktu yang cukup lama untuk melakukan pelaksanaan konsultasi tersebut. Konsultasi dapat dilakukan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yaitu e-konsultasi yang mampu membantu mempermudah layanan konsultasi lebih efisien.

Disamping itu, konsultasi yang dilakukan oleh konselor kepada *client* merupakan sebuah sistem kolaborasi, karena pelayanan konsultasi terdapat beberapa aktivitas yang harus dilakukan oleh pihak-pihak yang terkait dan aktivitas tersebut dipenuhi secara berurut berdasarkan ketentuan yang berlaku. Pada saat memberikan layanan konsultasi kepada *client* maka pihak-pihak yang terkait melakukan kolaborasi untuk mencapai sebuah tujuan yaitu memberikan pelayanan konsultasi kepada *client* yang sesuai dengan permintaan dan kebutuhan *client*.

Berdasarkan paparan diatas, maka diperlukan sebuah model yang dapat merepresentasikan kolaborasi pada layanan konsultasi yang berbasis teknologi yaitu sebuah model e-konsultasi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan pada latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang menjadi dasar dari pengerjaan tugas akhir ini, yaitu:

1. Bagaimana layanan konsultasi berjalan lebih efisien dengan pemanfaatan teknologi?
2. Bagaimana aktivitas layanan konsultasi menggunakan konsep kolaborasi?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan akhir ini akan menghasilkan sebuah model e-konsultasi dengan konsep kolaborasi. Tujuan yang ingin dicapai dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah mengetahui bagaimana layanan konsultasi dapat dilakukan secara jarak jauh atau dapat dilakukan tanpa bertemu *client* secara langsung, hal ini dapat menunjang proses bisnis yang sedang berjalan.

1.4 Lingkup Tugas Akhir

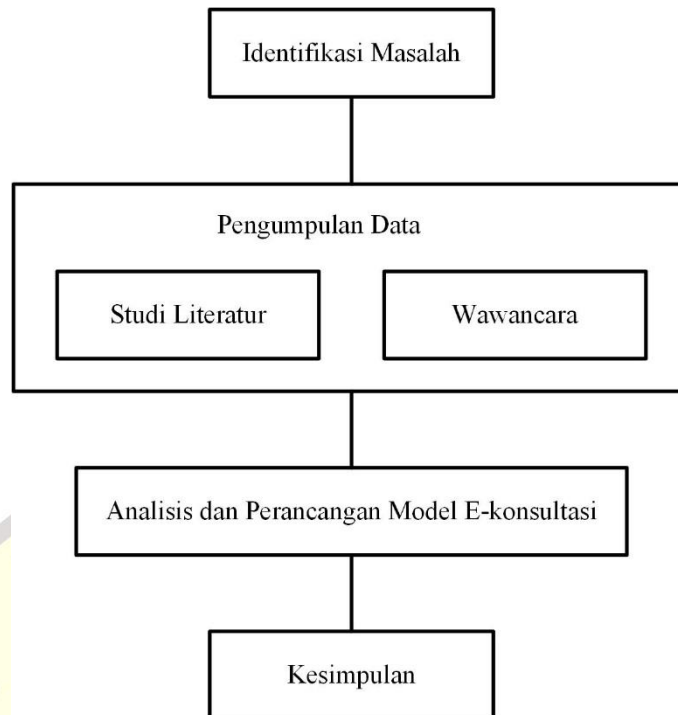
Adapun lingkup dan batasan penelitian pada tugas akhir yaitu:

1. Merancang model e-konsultasi
2. Model e-konsultasi yang dihasilkan berupa gagasan berfikir untuk menunjang proses bisnis yang sedang berjalan
3. Tugas akhir ini tidak sampai membangun aplikasi e-konsultasi

1.5 Metodologi Tugas Akhir

Metodologi tugas akhir atau tahapan-tahapan dalam pengerjaan tugas akhir yang digunakan dalam perancangan model e-konsultasi yang meliputi beberapa metode.

Berikut pada Gambar 1.1 menunjukkan metodologi dalam pengerjaan tugas akhir



Gambar 1. 1 Metodologi Tugas Akhir

Berikut merupakan rincian dari metodologi tugas akhir, diantaranya:

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini dilakukan pengidentifikasian masalah yang terjadi di organisasi, serta solusi sementara yang akan diusulkan untuk mengatasi masalah tersebut.

2. Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang relevan secara teoritis atau yang didapat dari organisasi tempat penelitian beserta lingkungannya untuk menunjang tahap analisis serta perancangan model e-konsultasi. Tahap pengumpulan data terdiri dari:

a) Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian dan perbandingan referensi yang didapat dari buku, jurnal dalam bentuk buku cetak maupun *e-book* di internet untuk mendapatkan teori yang relevan dengan masalah yang sudah diidentifikasi serta dengan tujuan dari tugas akhir ini.

b) Wawancara

Pada tahap ini dilakukan tanya jawab kepada pihak yang terkait pelaksanaan layanan konsultasi.

3. Analisis dan Perancangan Model E-konsultasi

Pada tahap ini dilakukan analisis untuk mengetahui bagaimana karakteristik dari pelaksanaan layanan konsultasi, kemudian dilakukan perancangan model e-konsultasi yang dapat menunjang proses bisnis yang sedang berjalan.

4. Kesimpulan

Pada tahap ini akan dilakukan penyimpulan dari penelitian yang telah dilakukan terkait dengan masalah yang sudah diidentifikasi, serta saran sebagai prospek penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan tugas akhir yaitu pembagian kajian laporan menjadi beberapa bab dan sub bab. Pembagian secara umum adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi pengerjaan tugas akhir, serta sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai teori-teori penunjang yang diperoleh dari hasil kajian dan tinjauan buku-buku referensi yang berhubungan dengan topik tugas akhir, guna mendukung pemahaman terhadap perancangan sistem yang dibuat.

BAB 3 SKEMA PENELITIAN

Bab ini berisi kerangka penyelesaian tugas akhir, skema analisis persoalan, ketepatan solusi tugas akhir, rencana dan alur analisis yang akan dilakukan, analisis peta dan relevansi penggunaan konsep atau teori, analisis kesesuaian dan ketepatan pemilihan literatur atau sumber pustaka, dan profil tempat penelitian serta penjelasan mengenai layanan konsultasi dimana pada tahapan ini dapat menganalisis sistem yang sedang berjalan dan dapat mengidentifikasi dari proses layanan konsultasi yang dilakukan pada pengerjaan tugas akhir ini.

BAB 4 PERANCANGAN MODEL

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai perancangan model e-konsultasi yang diusulkan serta penjelasan mengenai model e-konsultasi tersebut.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian tugas akhir, saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut, serta rekomendasi berupa usulan usulan penerapan aplikasi e-konsultasi

DAFTAR PUSTAKA

- [ACH05] Achmad Juntika Nurihsan. Strategi Layanan Bimbingan & Konseling (Bandung: PT. Refika Aditama, 2005), hlm. 63.
- [AGU11] Agus Suprijono. Model-Model Pembelajaran. Jakarta: Gramedia Pustaka Jaya, 2011.
- [AII17] AIIM. *What is Collaboration?*. Diakses 17 Desember 2017. <http://www.aiim.org/Whats-is-Collaboration>.
- [ARI15] Aris Munandar. Implementasi Layanan Konsultasi Dalam Bimbingan Konseling Di SMK Negeri Se-Kota Semarang. Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2015.
- [ASS17] Assessment Center Indonesia, 22 Desember 2015. Diakses 19 Agustus 2017. www.telkom.co.id.
- [BRI09] Briggs, R.O., Kolfshoten, G., de Vreede, G.J., Albrecht, C., Lukosch, S., & Dean, D., "A Seven Layer Model of Collaboration: Separation of Concern for Designers of Collaboration of System", 2009.
- [FAR98] Farley, Jim. "Java Distributed Computing", January 1998.
- [FEN14] Fenti Hikmawati. Bimbingan dan Konseling. Jakarta: Raja Grafindo Perasada, 2014.
- [GOS03] Goss, S & Anthony, K. *Technology in Counseling and Psychotherapy: A Practitioner's Guide*. New York: Pallgrave Macmillan, 2003.
- [HER09] Herdiani, Anisa. "Perancangan Ensiklopedia dalam Pengembangan Collaborative Environment" Tesis, 2009.
- [IKA14] Ika Mahardiyah Astuti. Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Konsultasi Pengadaan Barang/Jasa Melalui Media Surat. Bandung: Universitas Pasundan, 2014.
- [JOG97] Jogiyanto. "Sistem Informasi Berbasis Komputer", Edisi 2, Yogyakarta: BPFE, 1997.
- [KEL95] Kelleher, Kevin, Casey G., Lois D., et al, "Cause and Effect Diagram: Plain & Simple", Joiner Associates Inc, USA, 1995.
- [PRA04] Prayitno. Layanan Konseling. Padang: BK FIP, 2004.
- [RIN15] Rini Astrya. Perancangan Model Interaksi pada Sistem Kolaborasi. Bandung: Universitas Pasundan, 2015.
- [ROS00] Rosemarie S. Hughes, *Ethics and Regulation of Cybercounseling*. March 2000. (<http://www.counseling.org/Resource/Library/Selected%20Topics/Cybercounseling/Hughes-Digest-2000-03.htm>) Diakses 22 Januari 2018
- [SRI10] Sri Handayaningsih, Wahyu Pujiyono. Sistem Konsultasi Dan Laporan Pembimbingan Tugas Akhir. Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan, 2010
- [TAU16] Taufiq Hidayat. Pembangunan Model Kolaborasi Pemilihan Penguji Sidang Tugas Akhir. Bandung: Universitas Pasundan, 2016.