

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sistem informasi dan teknologi komputer berkembang sangat pesat sejalan dengan besarnya kebutuhan terhadap informasi. Perkembangan teknologi informasi tidak lepas dari pesatnya perkembangan teknologi komputer, karena komputer merupakan media yang dapat memberikan kemudahan bagi manusia dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Perubahan dan dinamika masyarakat yang semakin cepat seiring dengan perkembangan jaman dan teknologi sehingga memerlukan kualitas informasi yang akurat, cepat dan tepat. Teknologi informasi adalah salah satu contoh produk teknologi yang berkembang pesat yang dapat membantu manusia dalam mengolah data serta menyajikan sebuah informasi yang berkualitas. Untuk menyediakan informasi tersebut, diperlukan suatu alat bantu atau media untuk mengolah beraneka ragam data agar dapat disajikan menjadi sebuah informasi yang bermanfaat dengan kemasan yang menarik dan berpedoman pada kriteria informasi yang berkualitas. Salah satunya adalah melalui aplikasi dan website.

Tingginya demand masyarakat mempengaruhi supply terhadap perangkat lunak. Hal ini berdampak positif juga terhadap pesatnya tingkat pertumbuhan serta daya saing bagi perusahaan skala kecil maupun menengah. Semakin menjamurnya perusahaan di Indonesia membuat persaingan antar perusahaan semakin kompetitif. Perusahaan dituntut untuk menyajikan sebuah perangkat lunak yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga menjadi solusi dan bahkan menjadi sesuatu yang bisa mendatangkan profit yang lebih besar. Munculnya perusahaan rintisan dalam skala

kecil dan menengah tersebut memberi dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi domestik seperti munculnya e-commerce dan platform pendidikan, salah satunya Sekolah.mu.

Agile Scrum adalah metodologi pengembangan perangkat lunak yang populer untuk menghasilkan produk yang berkualitas tinggi dengan memungkinkan tim untuk menghadapi perubahan kebutuhan pelanggan dengan cepat. Scrum terdiri dari serangkaian sprint, yaitu iterasi pengembangan yang singkat yang biasanya berlangsung selama satu atau dua minggu. Selama sprint, tim bekerja untuk menghasilkan sebuah inkrement atau versi produk yang dapat digunakan. Salah satu aspek kunci dari Scrum adalah fokus pada transparansi, inspeksi, dan adaptasi. Inspeksi dilakukan pada setiap langkah pengembangan produk, termasuk identifikasi dan pelaporan terhadap bug atau defect dalam aplikasi.

Nomor tiket defect adalah cara yang umum digunakan untuk mengidentifikasi dan melacak bug atau masalah dalam sebuah aplikasi. Dalam konteks Scrum, nomor tiket defect merupakan alat untuk inspeksi dan pelaporan terhadap bug yang ditemukan selama sprint.

Nomor tiket defect biasanya dibuat ketika tim menemukan masalah dalam aplikasi, dan digunakan untuk melacak masalah tersebut dari waktu pembuatan hingga waktu penyelesaian. Nomor tiket defect juga dapat digunakan untuk menghubungkan masalah dengan sprint atau versi produk tertentu. Dengan menggunakan nomor tiket defect, tim dapat dengan mudah mengidentifikasi, melacak, dan menyelesaikan masalah dalam aplikasi. Hal ini memungkinkan tim untuk melakukan inspeksi secara teratur dan memastikan bahwa produk yang dihasilkan sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan.

Dalam Scrum, inspeksi terhadap nomor tiket defect dilakukan pada setiap tahap sprint, termasuk selama sprint planning, daily scrum, sprint review, dan sprint retrospective. Hal ini memungkinkan tim untuk memantau dan memperbaiki kualitas produk secara terus-menerus, serta mengadaptasi kebutuhan pelanggan dan perubahan pasar dengan cepat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah mengenai inspeksi terhadap nomor tiket defect pada aplikasi dalam sebuah sprint dengan framework Scrum adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara membuat nomor tiket defect dalam konteks Scrum dan bagaimana nomor tiket tersebut digunakan untuk melacak masalah dalam aplikasi?
2. Bagaimana inspeksi terhadap nomor tiket defect dilakukan pada setiap tahap sprint dalam Scrum, termasuk selama sprint planning, daily scrum, sprint review, dan sprint retrospective?
3. Bagaimana nomor tiket defect membantu tim dalam melakukan inspeksi dan perbaikan terhadap masalah dalam aplikasi, serta meningkatkan kualitas produk secara terus-menerus?
4. Bagaimana adaptasi kebutuhan pelanggan dan perubahan pasar dapat dilakukan dengan cepat melalui inspeksi dan perbaikan terhadap masalah dalam aplikasi yang diidentifikasi melalui nomor tiket defect?

### **1.3 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup dari inspeksi terhadap nomor tiket defect pada aplikasi dalam sebuah sprint dengan framework Scrum meliputi:

1. Pembuatan dan penggunaan nomor tiket defect sebagai alat untuk mengidentifikasi, melacak, dan menyelesaikan masalah dalam aplikasi selama sprint.
2. Proses inspeksi dan pelaporan terhadap bug atau masalah dalam aplikasi yang dilakukan pada setiap tahap sprint dalam Scrum, termasuk sprint planning, daily scrum, sprint review, dan sprint retrospective.
3. Penggunaan nomor tiket defect sebagai cara untuk memantau dan memperbaiki kualitas produk secara terus-menerus, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengadaptasi perubahan pasar dengan cepat.
4. Penerapan praktik-praktik terbaik dalam pengelolaan nomor tiket defect, termasuk metode pengelolaan, prioritas, dan penyelesaian masalah.
5. Penggunaan nomor tiket defect sebagai cara untuk berkomunikasi dan berkolaborasi dengan anggota tim Scrum, stakeholder, dan pengguna aplikasi dalam rangka meningkatkan kualitas produk dan memastikan bahwa masalah yang teridentifikasi diselesaikan dengan cepat dan efektif.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mempelajari cara membuat dan menggunakan nomor tiket defect sebagai alat untuk mengidentifikasi, melacak, dan menyelesaikan masalah dalam aplikasi selama sprint.

2. Mengidentifikasi dan menganalisis proses inspeksi dan pelaporan terhadap bug atau masalah dalam aplikasi yang dilakukan pada setiap tahap sprint dalam Scrum, termasuk sprint planning, daily scrum, sprint review, dan sprint retrospective.
3. Mengetahui bagaimana penggunaan nomor tiket defect dapat membantu tim dalam memantau dan memperbaiki kualitas produk secara terus-menerus, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengadaptasi perubahan pasar dengan cepat.
4. Mengidentifikasi praktik-praktik terbaik dalam pengelolaan nomor tiket defect, termasuk metode pengelolaan, prioritas, dan penyelesaian masalah.
5. Mengetahui bagaimana penggunaan nomor tiket defect dapat membantu dalam berkomunikasi dan berkolaborasi dengan anggota tim Scrum, stakeholder, dan pengguna aplikasi dalam rangka meningkatkan kualitas produk dan memastikan bahwa masalah yang teridentifikasi diselesaikan dengan cepat dan efektif.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memberikan beberapa manfaat, antara lain:

1. Meningkatkan kualitas produk: Dengan menggunakan nomor tiket defect dan praktik-praktik terbaik dalam pengelolaannya, tim pengembang dapat lebih mudah mengidentifikasi, melacak, dan menyelesaikan masalah dalam aplikasi, sehingga dapat meningkatkan kualitas produk secara keseluruhan.
2. Meningkatkan kepuasan pelanggan: Dengan memperbaiki masalah dalam aplikasi secara cepat dan efektif, kepuasan pelanggan dapat meningkat, karena mereka akan mendapatkan pengalaman yang lebih baik dalam menggunakan aplikasi.

3. Meningkatkan efisiensi dan produktivitas: Dengan menggunakan nomor tiket defect, tim pengembang dapat memprioritaskan dan mengelola masalah dengan lebih efisien, sehingga dapat menghemat waktu dan sumber daya, serta meningkatkan produktivitas.
4. Memudahkan komunikasi dan kolaborasi: Nomor tiket defect dapat digunakan sebagai alat untuk berkomunikasi dan berkolaborasi dengan anggota tim Scrum, stakeholder, dan pengguna aplikasi, sehingga dapat memudahkan koordinasi dalam menyelesaikan masalah dan memastikan bahwa masalah yang teridentifikasi diselesaikan dengan cepat dan efektif.
5. Memperbaiki proses pengembangan aplikasi: Dengan menganalisis proses inspeksi dan pelaporan terhadap bug atau masalah dalam aplikasi, tim pengembang dapat mengevaluasi dan memperbaiki proses pengembangan aplikasi secara keseluruhan, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengembangan aplikasi.
6. Meningkatkan komunikasi tim: Inspeksi tiket defect membantu tim Scrum untuk berkomunikasi dengan lebih efektif. Tim dapat saling berbagi informasi dan membantu satu sama lain dalam menyelesaikan masalah.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dari penelitian yang dilakukan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI**

Bab ini menjelaskan tinjauan pustaka untuk membedakan penelitian ini dari penelitian yang sebelumnya dan dasar teori yang dibutuhkan dalam proses analisis pembuatan sistem.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi bahan/data dan peralatan yang dibutuhkan dalam proses analisis dan pembuatan sistem, prosedur dan pengumpulan data penelitian, serta analisis dan perancangan sistem yang akan dibuat.

## **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi implementasi dan uji coba sistem yang membahas implementasi dari metode yang digunakan, kelebihan dan kekurangan yang diperoleh, serta pembahasan kajian/bahasan tentang hasil pengujian yang diperoleh dari penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan yang berisi jawaban dari pertanyaan penelitian yang dinyatakan dalam perumusan masalah, dan saran yang perlu dilanjutkan atau direalisasikan.