

KINERJA iLEARNING RAHARJA ASK AND NEWS (IRAN) DALAM MENDUKUNG KEGIATAN TRIDHARMA IDUHELP!

Untung Rahardja¹
Meta Amalya Dewi²
Fitri Lisnawati³

e-mail : untung@raharja.info; meta@raharja.info; fitrilisnawati@raharja.info

Diterima : 16 April 2014 / Disetujui: 22 Juli 2014

ABSTRACT

Advances in information technology and communications which we achieve now actually been recognized and felt in the world of education in general. Currently College Prog implement a Tridharma terms Tridharma iDuHelp!. Tridharma is one of the basic responsibilities that students must be developed simultaneously and together. In this Tridharma still there are problems in the system iDuHelp! service. So IRAN (iLearning Prog Ask and News) in collaboration with iDuHelp! in providing answers and information needed by the student. In its application in Tridharma iDuHelp! IRAN There is a related method in it, such as iLearning methods that are currently being developed. With iLearning method can facilitate conduct research in detail, accurately, and clearly by using mindmapping. Besides the method of analysis is also done with three stages namely the identification of the problem, identifying needs, and identifying system requirements. In this study using 4 literature reviews that can be used as references in preparing this paper. In this article explained about the problems that arise and solving problems in accurately using the flow Flowchart. In the implementation of the prototype shown iDuHelp! As well as the performance of Iran. So the end result of the study is a system performance to information and communication media of Iran can maximize iDuHelp! care system It is widely integrated in a university.

Keyword : TriDharma iDuHelp!, iRAN, services , performance

- 1. Dosen Jurusan Sistem Informasi, STMIK Raharja**
Jl. Jend Sudirman No. 40 Modern Cikokol-Tangerang Telp. 5529692
- 2. Dosen Jurusan Sistem Informasi, STMIK Raharja**
Jl. Jend Sudirman No. 40 Modern Cikokol-Tangerang Telp. 5529692
- 3. Mahasiswa Jurusan Sistem Informasi, STMIK Raharja**
Jl. Jend Sudirman No. 40 Modern Cikokol-Tangerang Telp. 5529692

ABSTRAKSI

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang kita capai sekarang sudah benar-benar telah diakui dan dirasakan didalam dunia Pendidikan pada umumnya. Saat ini Perguruan Tinggi Raharja menerapkan sebuah TriDharma Perguruan Tinggi dengan istilah TriDharma iDuHelp!. TriDharma Perguruan Tinggi adalah salah satu dasar tanggung jawab mahasiswa yang harus dikembangkan secara simultan dan bersama-sama. Dalam TriDharma ini masih terdapat permasalahan pada sistem pelayanan iDuHelp!. Sehingga IRAN (iLearning Raharja Ask and News) saling berkaitan dengan iDuHelp! dalam memberikan jawaban dan informasi yang di butuhkan oleh Mahasiswa. Dalam penerapannya IRAN dalam TriDharma iDuHelp! Terdapat metode yang terkait didalamnya, seperti metode iLearning yang saat ini sedang berkembang. Dengan metode iLearning dapat memudah melakukan penelitian secara detail, akurat, dan jelas dengan menggunakan mindmapping. Selain itu metode analisa juga dilakukan dengan tiga tahapan, yaitu identifikasi masalah, identifikasi kebutuhan, dan identifikasi persyaratan system. Dalam penelitian ini menggunakan 4 literatur review yang dapat dijadikan sebagai referensi dalam menyusun tulisan ini. Dalam artikel ini dijelaskan mengenai masalah-masalah yang timbul serta pemecahan masalah yang di teliti dengan menggunakan alur Flowchart. Pada implementasi ditampilkan prototype iDuHelp! Serta kinerja iRAN. Maka hasil akhir dari penelitian adalah sebuah kinerja sistem media infomasi dan komunikasi iRAN dapat memaksimalkan system pelayanan iDuHelp! yang terintegrasi secara luas di suatu Perguruan Tinggi.

Kata Kunci : TriDharma iDuHelp!, iRAN, Pelayanan, Kinerja

PENDAHULUAN

Di zaman yang serba modern ini, berbagai multimedia memang banyak digunakan untuk berbagai keperluan. Kecanggihan teknologi yang mempengaruhinya menjadi salah satu faktor yang menyebabkan banyak pihak lebih tertarik untuk menggunakan media ini. Saat ini perkembangan teknologi informasi sangat pesat, hal ini terlihat bahwa hampir rata-rata masyarakat kota maupun desa sudah mempunyai perangkat yang dapat mengakses adanya internet, layanan internet yang memang bisa diakses kapanpun dan dimanapun, pastinya hal ini merupakan solusi yang sangat efektif untuk memberikan pelayanan yang praktis, mudah, dan pastinya lebih cepat. layanan ini bisa mejadi solusi untuk mereka dengan ini diharapkan akan menjadi lebih mudah karena hanya cukup menggunakan media yang bisa terkoneksi dengan internet.

Media online (online media) adalah media massa yang tersaji secara online di situs web (*website*) internet. Banyak keuntungan yang diperoleh dari menggunakan layanan online diantaranya adalah mudah untuk digunakan atau diakses, lebih praktis,

biaya lebih efektif, dan pastinya lebih menyenangkan. Beberapa hal tersebut memang merupakan harapan ketika mereka yang ingin memberikan layanan melalui pelayanan yang praktis dan cepat. Di zaman yang serba modern ini, menggunakan multimedia untuk menikmati layanan melalui online ini memang merupakan hal yang sudah sangat umum. Bahkan Hal ini juga sudah banyak diberlakukan oleh banyak bank, contohnya di luar negeri dalam memberikan pelayanan perbankan kepada nasabahnya. Jadi tidak heran jika banyak nasabah bank di dunia yang sudah banyak menggunakan layanan ini untuk memenuhi berbagai kebutuhan. Layanan online banking ini telah banyak memberikan kemudahan bahkan layanan ini telah banyak memberikan banyak perubahan. Jika dulu harus mengunjungi toko *fashion* satu persatu untuk mendapatkan model *fashion* terbaik, maka kini anda sudah cukup dengan menggunakan media internet.

Penyampaian informasi yang dilakukan oleh Perguruan Tinggi Raharja sebelumnya masih menggunakan 2 metode manual dan elektronik. Untuk metode manual masih memberikan informasi menggunakan majalah dinding (*madding*), sepanduk, poster, dan dari orang satu ke orang lainnya. Sedangkan untuk elektronik menggunakan telephone. Jika ada sebuah informasi dari pihak kampus akan menghubungi atau mengirimkan sebuah pesan yang berisi sebuah informasi tentang kampus. Namun dalam hal ini kampus merasakan kesulitan. Karena setiap mahasiswa ada saja yang mengganti nomor telephone mereka dan tidak terupdate oleh pihak kampus, sehingga penyampaian informasi pun tidak sampai kepada yang membutuhkan dan tidak tepat sasaran. Tapi pada saat ini Perguruan Tinggi Raharja mempunyai 2 metode pelayanan informasi yang terupdate dan akan mempermudah untuk mendapatkan pelayanan informasi sehingga akan tepat sasaran. Metode ini memanfaatkan media komputer yang diakses dengan jaringan internet dan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, selama tersambung dengan jaringan internet. Perguruan Tinggi Raharja telah mengembangkan sebuah media informasi dan pelayanan online, yaitu media informasi iRAN dan media pelayanan online iDuHelp!

TriDharma iDuHelp! ini melibatkan sebuah pelayanan iDuHelp! secara online melalui *Live Chat* oleh Operator di Perguruan Tinggi. Di dalam pelayanan iDuHelp! secara online ini terdapat beberapa operator yang bertugas di dalamnya yang telah dilakukan pelatihan terlebih dahulu sebelum melakukan pelayanan terhadap mahasiswa maupun dosen untuk mendapatkan sebuah informasi yang tepat dan akurat. [1] Namun yang sering terjadi dan ditemukan dalam permasalahan iDuHelp! ini informasi yang dimiliki setiap operator sangat terbatas dan belum tentu terbukti kebenarannya. Apa lagi setiap pertanyaan yang diajukan belum dapat di prediksi oleh setiap operator, sehingga operator harus mencari pihak yang terkait dan disampaikan langsung dan

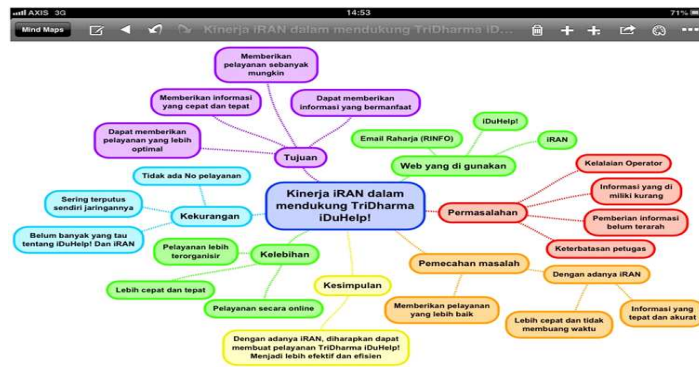
dapat memberikan jawaban yang tepat dan akurat. Hal ini menyebabkan setiap operator membutuhkan waktu yang sangat lama. Oleh karena itu, sistem pelayanan ini membutuhkan sebuah sistem pendukung dalam menunjang proses pelayanan ini. Untuk menjawab permasalahan ini maka di butuhkan sebuah sistem pendukung yaitu iRAN (iLearning Raharja Ask and News) merupakan media penyimpanan informasi yang ada di Perguruan Tinggi Raharja. iRAN sangat menunjang sistem pelayanan iDuHelp! Pada Perguruan Tinggi Raharja, karena keunggulan iRAN itu sendiri adalah dapat memberikan informasi terbaru mengenai kegiatan atau kejadian yang sedang berlangsung dilingkungan kampus dan setiap mahasiswa dapat berpartisipasi dalam membagi informasi yang mereka ketahui kedalam iRAN. Sehingga diharapkan dengan menggunakan sistem iRAN dapat memberikan informasi yang tepat. Begitupun informasi yang diberikan oleh operator yang di dapatnya dari sistem pelayanan iDuHelp! Ini.

PERMASALAHAN

Sistem pelayanan iDuHelp! Merupakan pokok utama yang harus di perhatikan. Karena dengan adanya sistem pelayanan ini akan memenuhi kebutuhan dan permintaan seseorang. Sehingga mutu dan kualitas pelayanan sistem ini pun harus diperhatikan, karena sangat penting guna meningkatkan kualitas dari sistem pelayanan yang telah diterapkan di Perguruan Tinggi Raharja. Pada umumnya Perguruan Tinggi Raharja sudah memiliki sistem pelayanan ini, namun masih belum optimal. Dalam pelayanan ini terdapat 4 (empat) permasalahan yang dihadapi oleh pelayanan iDuHelp! Ini. Permasalahan pertama adalah Terdapat kelalaian operator dalam memberikan pelayanan, Sehingga menyebabkan *Customer complain* karena tidak di layani dengan baik pada saat ingin bertanya. Permasalahan kedua adalah Pengetahuan informasi yang di miliki setiap operator masih sangat kurang, sehingga pencarian informasi membutuhkan waktu yang lama untuk mencari pihak yang terkait. Permasalahan yang ketiga adalah Prosedur dalam pemberian informasi belum terarah dan jelas, sehingga pelayanan iDuHelp! ini menjadi lebih kurang memuaskan. Dan untuk Permasalahan ke empat adalah karena tidak ada pihak yang terkait dalam informasi yang dibutuhkan, sehingga operator mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

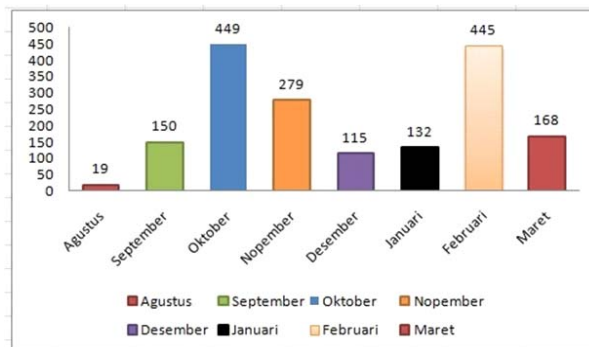
Dari Keempat permasalahan ini dapat disimpulkan secara detail penjabarannya sistem pelayanan iDuHelp! Ini. Dengan menggunakan Mindmapping akan dijelaskan

lebih detail. Karena proses pembuatannya tidak mudah, sehingga membutuhkan proses yang bertahap aplikasi yang sebenarnya.



Gambar 1. Mind Mapping pelayanan iDuHelp!

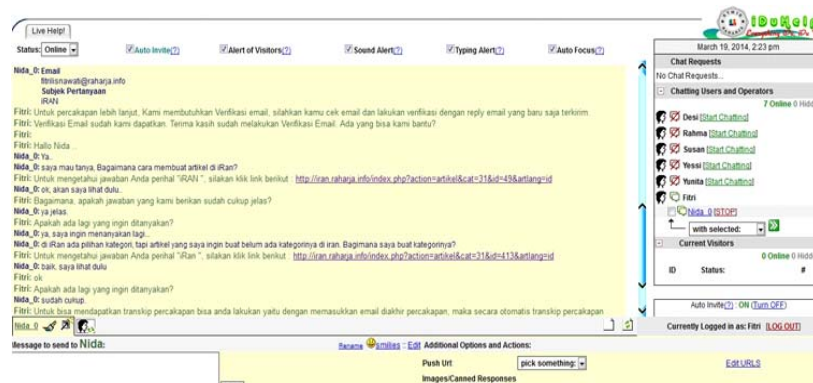
Sistem pelayanan iDuHelp! Pada saat ini masih membutuhkan perbaikan lagi dalam tahapan pelayanan, sehingga diperlukan perbaikan dari segi kualitas pelayanan dan pemberian informasi kepada customer hingga terlihat lebih stabil dalam pencapaiannya. Berikut ini terdapat grafik pelayanan iDuHelp!.



Gambar 2. Grafik Pelayanan iDuHelp!

Terlihat dari Grafik di atas merupakan tampilan grafik perkembangan pelayanan iDuHelp! terhadap mahasiswa Perguruan Tinggi Raharja dari tahun 2013-2014. Hal ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan iDuHelp! yang tidak stabil dalam setiap bulannya, bahkan cenderung menurun. Karena tidak dapat diprediksi dalam kebutuhan pelayanannya. Sedangkan permasalahan yang umum sering muncul terjadi

pada operator yang tidak memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Sehingga pemberian informasi pun menjadi kurang akurat, hal ini dapat berdampak pada perkembangan pelayanan iDuHelp!.



Gambar 3. Live Chat iDuHelp! Online

Pada gambar di atas terdapat tampilan *Live Chat iDuHelp! Online* yang sering dilakukan oleh semua operator iDuHelp! Yang sedang bertugas melayani mahasiswa maupun dosen yang membutuhkan informasi. Terlihat pada *Live Chat* tersebut mahasiswa yang bertanya dan operator iDuHelp! tidak dapat menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh *customer*, karena informasi yang dimilikinya masih kurang dan tidak jelas, sehingga penyampaian informasi kepada mahasiswa maupun dosen terjadi keterlambatan proses penyampaiannya. Dalam hal ini kinerja iRAN (iLearning Raharja Ask and News) sangat berperan penting untuk mengurangi permasalahan—permasalahan yang dihadapi pada saat pelayanan iDuHelp!. Karena operator tidak perlu mencari-mencari pihak yang terkait tentang pertanyaan tersebut, tetapi operator dapat langsung membuka iRAN lalu memilih kategori yang dibutuhkan dan mencari artikel yang sesuai dengan pertanyaan yang ditanyakan oleh customer.

LITERATURE REVIEW

Untuk meningkatkan mutu pelayanan berbasis online perlu dilakukan studi pustaka sebagai salah satu dari penerapan metode penelitian yang akan dilakukan. Diantaranya mengidentifikasi kesenjangan (*identify gaps*), menghindari

pembuatan ulang (reinventing the wheel), mengidentifikasi metode yang pernah dilakukan, serta mengetahui orang lain yang spesialisasi dan area penelitian yang sama dibidang ini. Beberapa literature review adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Untung Rahardja, Dina Fitria Murad, dan Bunga Pertiwi dari perguruan Tinggi Raharja, Indonesia pada tahun 2013 yang berjudul “Penerapan Sistem iLearning Raharja Ask and News (iRAN) Dalam Mendukung Media Informasi Kampus pada Perguruan Tinggi Raharja”. Penelitian ini menjelaskan penerapan sistem iLearning Raharja Ask and News (iRAN) Dalam mendukung media pelayanan informasi kampus pada perguruan tinggi Raharja, bahwa iRAN memenuhi kebutuhan informasi bagi seluruh Pribadi Raharja. Tujuan dan Manfaat penelitian dari system iRAN yaitu diantaranya mempermudah pelayanan dengan systematis sesuai dengan system yang berjalan saat ini guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Perguruan Tinggi Raharja serta mengidentifikasinya kebutuhan-kebutuhan untuk meningkatkan Learning Management System pada Perguruan Tinggi Raharja, dalam memenuhi kebutuhan informasi yang mudah diakses oleh setiap Pribadi Raharja.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Untung Rahardja, Meta Amalya Dewi, dan Citra Destianty dari Perguruan Tinggi Raharja, Indonesia pada tahun 2013 yang berjudul “Kinerja Role Online System Ticketing Raharja (ROOSTER) Dalam Menunjang Sistem Pelayanan iDuHelp! Pada Perguruan Tinggi Raharja”. Penelitian ini menjelaskan kinerja Rooster dalam menunjang system pelayanan iDuHelp!. Dengan adanya system ini sangat bermanfaat khususnya bagi operator iDuHelp! Dan kinerja Rooster bias diakses kapanpun yang dibutuhkan. Dalam Rooster terdapat alternative jalan yang memudahkan suatu pelaksana untuk melakukan proses tersebut, yaitu melalui *view detail listing create ticketing* yang merupakan kinerja Rooster. Sehingga diharapkan dapat memudahkan operator iDuHelp! Dalam memperoleh informasi yang tidak dapat diakses dan tentunya dengan adanya kinerja Rooster dapat menunjang system pelayanan iDuHelp! Menjadi lebih optimal dalam proses pencapaian informasi.[5]
3. Penelitian yang dilakukan oleh Padmini Patwardhani dan Jin Yung dengan judul “Internet Dependency Relations And Online Customer Behavior: A Media system dependency Theory And Perspective On Why People Shop, Chat And Read News Online” Pada penelitian ini, memperkenalkan hubungan ketergantungan internet (IDR) sebagai predictor kegiatan konsumen online.

Rp didasarkan pada persepektif teoritis dari teori ketergantungan system media yang mendalilkan hubungan ketergantungan antara individu dan media berdasarkan kegunaan yang di rasakan dari media dalam pemahaman pertemuan (social / diri), orientasi (tindakan / interaksi), dan bermain (social / soliter) gol. Menggunakan survey *croos-sectional* email dari 166 responden secara acak diambil dari fakultas, staf, dan populasi mahasiswa di sebuah universitas pertengahan barat besar di Amerika Serikat, pengaruh prediksi IDR-on berjalan online, chatting, dan membaca berita itu di uji secara empiris. Rata-rata konsumen dalam survey telah member delapan produk online dalam 6 bulan terakhir. Menghabiskan dua puluh satu menit setiap hari membaca berita online dan mengobrol sepuluh menit dengan internet. Mereka juga di tampilkan moderat, meskipun hubungan ketergantungan positif dengan internet. Rp signifikan menjelaskan kegiatan belanja online dan membaca berita online, tetapi tidak memprediksi online chatting. Dari segi dimensi tujuan RP spesifik, pengaruh prediksi orientasi tindakan pada online, belanja, bermain soloter di chatting online, dan pemahaman social pada membaca berita online dikonfirmasi.[3]

- 4 Penelitian yang dilakukan oleh Lili Luo dari University of North Carolina at Chapel Hill, Chapel Hill, North Carolina, USA, pada tahun 2007 yang berjudul “Chat Reference Compeetencies : identification From a Literature Review And Librarian Interviews”. Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan identifikasi kopetensi chatting, dengan tujuan menyediakan tujuan perilaku untuk kinerja chatting professional. Upaya identifikasi komponen disajikan dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian. Sebuah tinjauan menyeluruh *literature reverensi chatting* berpengalaman untuk memperoleh persepsi mereka tentang pentingnya referensi *chat*. Temuan yang dihasilkan adalah tiga jenis referensi kopetensi *chatting* diidentifikasi. Komponen ini untuk referensi umum, komponen untuk referensi umum tetapi disorot dalam ruang lingkup chatting, dan kopetensi yang diidentifikasi dapat berfungsi sebagai dasar yang kuat untuk desain program penelitian dan pendidikan untuk referensi pustakawan chat. Nilai yang diharapkan pada penelitian dan pendidikan ini adalah dapat menghasilkan daftar yang diperlukan untuk referensi obrolan yang bias menggunakan pelatihan dan pendidikan pustakawan referensi chatting. Dalam penelitian ini korelasi dengan penelitian yang dilakukan adalah *chat* yang professional agar dapat memberikan kepuasan.

Dari keempat *Literature Review* yang ada, banyak korelasi penelitian yang saling berkaitan satu dengan yang lain. Hal ini dikarenakan media informasi online sangat mudah di gunakan dan dapat di akses di mana saja dan kapan saja pada saat tersambung dengan internet. Namun dapat disimpulkan bahwa belum ada penelitian yang secara khusus membahas mengenai “**Kinerja iLearning Raharja Ask and News (iRAN) Dalam Mendukung Kegiatan TriDharma iDuHelp!**”.

PEMECAHAN MASALAH

iRAN merupakan sistem pelayanan informasi seputar lingkungan kampus. Semua Artikel dan News yang tersimpan mencakup ruang lingkup seputar kampus Perguruan Tinggi Raharja. Ask dalam bahasa indonesia yaitu Pertanyaan. Ask merupakan bagian dalam iRAN karena setiap bentuk pertanyaan seputar kampus di iRAN dapat di jawab.[2] Fasilitas Ask ini berguna dalam melengkapi segala unsur pelayanan. iRAN dalam hal ini sebagai media pnyimpanan media informasi seputar kampus. Dengan adanya media iRAN maka pelayanana akan menjadi lebih terarah dan jelas. iRAN dapat di akses di manapun dan kapanpun dengan menggunakan jaringan internet. iRAN merupakan salah satu dari 10 pilar IT iLearning yang terhubung satu dengan lainnya. Seperti pada gambar berikut:



Gambar 4. 10 Pilar IT iLearning

Aplikasi iRAN membuat seluruh tutorial/informasi mengenai 10 pilar IT iLearning. Oleh karena itu di sebut saling berkaitan. Kelebihan iRAN yaitu dapat menampilkan beberapa konten yang dapat di akses secara bebas oleh mahasiswa maupun dosen.[4] Menurut teori DeLone and McLean (1992) yang mengatakan

bahwa salah satu factor yang dapat menentukan keberhasilan dari system informasi adalah kualitas dari sistem tersebut.[6] Hal tersebut dapat berdampak baik terhadap pelayanan iDuHelp! di Perguruan Tinggi Raharja. Oleh karena itu berdasarkan analisa dari kekurangan serta kabutuhan saat ini hendaknya menambahkan data–data serta informasi yang dibutuhkan demi mengoptimalkan kinerja iRAN untuk sistem pelayanan iDuHelp! pada saat ini di Perguruan Tinggi Raharja.

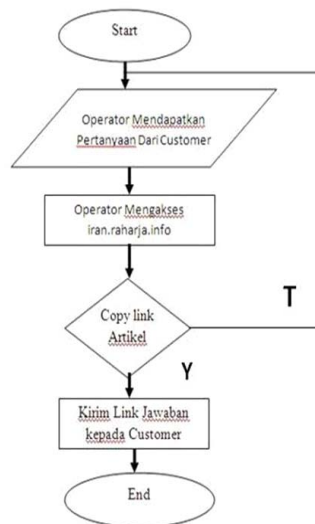
Dengan melihat permasalahan yang terjadi, maka untuk mengatasi berbagai masalah yang ada, maka diperlukan proses yang cepat dan efisien dalam memberikan pelayanan yang baik dalam sebuah Perguruan Tinggi. Untuk itu permasalahan yang ada harus dipecahkan yaitu dengan kinerja iRAN melalui pemberian Artikel yang berkualitas, karena dengan pemberian artikel yang berkualitas informasi yang diberikan pun akan menjadi baik. Selain itu dibuatkan sebuah prosedur yang jelas untuk operator iDuHelp!, agar dapat melayani *customer* dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada. Sehingga dengan adanya sebuah prosedur, pelayanan yang diberikan akan sesuai dan memuaskan *customer*.



Gambar 5. Alur jawaban iDuHelp! online

Terlihat dari Gambar 5, maka proses kinerja iRAN sangat dibutuhkan untuk pelayanan iDuHelp! menjadi lebih optimal dan proses kinerja iRAN yaitu dengan menyediakan jawaban yang dibutuhkan oleh *customer*. Sehingga tanpa harus menunggu lama–lama dan membuang waktu, *customer* dapat langsung mendapatkan jawaban yang dibutuhkan. Dengan adanya kerja sama yang tercipta oleh kedua sistem pelayanan ini, maka dari pelayanan ini dapat memberikan suatu kepuasan kepada *customer* dalam memberikan informasi. Dibawah ini merupakan gambaran

alur flowchart untuk program yang berjalan saat ini dari sistem kinerja iRAN dalam menunjang pelayanan iDuHelp! maka penulis menggambarkan sebagai berikut :



Gambar 6. Flowchat Sistem Pemberian jawaban iRAN

Terlihat pada Gambar 6 sesuai dengan Alur flowchat menjelaskan bahwa untuk setiap operator dapat langsung membuka iRAN tanpa harus login terlebih dahulu dan langsung memberikan jawaban kepada *customer*. Sehingga lebih cepat dan mudah. Dalam sistem pemberian jawaban iRAN untuk membantu pelayanan iDuHelp! sehingga kinerja dan kualitasnya pun semakin baik. iRAN sangat berkaitan erat dalam pelayanan iDuHelp!. Dengan adanya iRAN operator menjadi lebih mudah dan cepat dalam memberikan jawaban kepada *customer* sehingga tidak membuang waktu.

Metode pengembangan meliputi bagian pokok, yaitu Metode Analisa yang di lakukan menggunakan tiga tahapan yaitu : identifikasi masalah, identifikasi kebutuhan, dan identifikasi syarat sistem. Adapun ciri khas dari sistem iRAN yang merupakan sistem pelayanan yang berbasis web yaitu dapat di gunakan sebagai media pelayanan yang benar. Untuk mengakses sistem iRAN sebagai penunjang pelayanan iDuHelp!, semua *user* dapat mengakses sistem iRAN kapanpun di butuhkan dalam pelayanan iDuHelp!. Sehingga *listing program* yang saya tampilkan adalah *listing program* kumpulan artikel sebagai jawaban yang di berikan kepada *customer* pada saat bertanya. Berikut ini adalah *listing program*nya :

```

</script>
<form action=""&action=view" method="post">
<fieldset>
<legend>Cari</legend>

<p>
<label>Kata Kunci:</label>
<input type="text" name="searchterm" size="50" value="" autofocus="autofocus" />
<br />
<input type="checkbox" name="linkstate" value="linkbad" />
Hanya dengan link yang tidak benar </p>
<p>
<label>Kategori:</label>
<select name="searchcat">
<option value="0">Semua kategori</option>
<option value="1">Akreditasi</option>
<option value="2">Brosur</option>
<option value="3">CCTV Jurnal</option>
<option value="4">Email raharja.co</option>
<option value="5">IME</option>
<option value="6">Fasilitas</option>
<option value="7">Green Campus</option>
<option value="8">Event</option>
<option value="9">Identitas Kampus</option>
<option value="10">IDU</option>
<option value="11">iDuHelp!</option>
<option value="12">Learning</option>
<option value="13">...Petunjuk Penyelesaian Tugas Praktikum</option>
<option value="14">Learning Idol</option>
<option value="14">Info Biaya</option>
<option value="15">Info Jurusan</option>

```

Gambar 7. Listing Program Kumpulan Artikel

IMPLEMENTASI

Tampilan kinerja iRAN dalam menunjang sistem pelayanan iDuHelp! macam tampilan yang dapat di gunakan oleh operator iDuHelp! maupun pihak yang terkait didalamnya :

1. Tampilan Menu Login Operator iDuHelp!

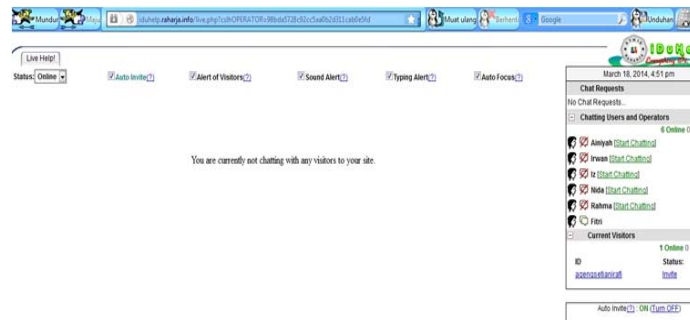
Tampilan ini di gunakan oleh operator pada saat ingin melakukan *Live Chat* dengan Customer dan siap untuk melayani pertanyaan yang di ajukan.



Gambar 8. Tampilan Menu Login Operator iDuHelp!

2. Tampilan *Live Chat* Operator iDuHelp!

Tampilan ini menunjukkan bahwa operator iDuHelp! sedang dalam keadaan online Live Chat dan menunggu customer untuk bertanya.



Gambar 9. Tampilan *Live Chat* Operator iDuHelp!

3. Tampilan Home iRAN dan Menu Login

Pada tampilan ini, operator dapat langsung melihat kategori yang ada di iRAN tanpa harus login. Login di sini digunakan bila operator ingin membuat sebuah artikel mengenai informasi yang mereka ketahui maupun sebuah berita terbaru seputar kampus.



Gambar 10. Tampilan Home iRAN dan Menu Login

4. Tampilan Kategori – Kategori dan Isi iRAN

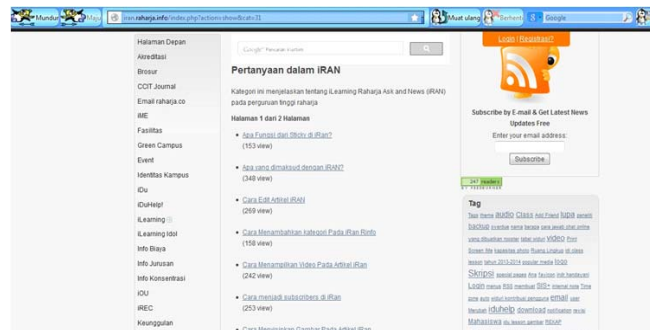
Pada tampilan ini, terdapat 41 kategori yang ada di dalam iRAN dan terdapat 551 Artikel di dalamnya.



Gambar 11. Tampilan Kategori dan Isi iRAN

5. Tampilan Pertanyaan dalam iRAN

Pada tampilan ini, dalam iRAN terdapat beberapa judul artikel sesuai dengan kategori yang ada dan semua kategori yang akan di butuhkan.



Gambar 12. Tampilan Pertanyaan dalam iRAN

6. Tampilan Isi dari Artikel

Pada tampilan ini berisi tentang, isi dari sebuah artikel yang nantinya akan di berikan kepada customer pada saat pelayanan iDuHelp! sebagai jawaban atas pertanyaan yang mereka tanyakan kepada operator iDuHelp!.



Gambar 13. Tampilan dari isi Artikel

KELEBIHAN KINERJA iRAN

Pada sistem iRAN ini terdapat kelebihan yang dapat mempermudah operator dalam melayani customer, Berikut ini kelebihan dari iRAN :

1. Lebih cepat dalam melayani Customer
2. Tanpa login dapat memberikan jawaban kepada Customer
3. Telah terkomputerisasi
4. Sangat mudah dalam mengaksesnya
5. Pemberian informasi yang tepat
6. Dapat diakses dimana saja dan kapan saja
7. Terdapat sebuah berita yang terupdate

KEKURANGAN KINERJA iRAN

Pada sistem iRAN pun, tidak luput dari kekurangan. Berikut ini kekurangan yang ada pada sistem iRAN :

1. Harus terhubung dengan jaringan internet
2. Hanya seputar ruang lingkup saja artikel yang dibuat

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap sistem iLearning Raharja Ask and News (iRAN) dalam mendukung TriDharma iDuHelp! pada Perguruan Tinggi Raharja dapat disimpulkan bahwa iRan sudah memenuhi standar kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh seluruh Pribadi Raharja.

Kinerja iRAN pun dalam menunjang pelayanan iDuHelp! sangat bermanfaat bagi operator iDuHelp!. Dengan adanya iRAN, informasi tentang apa saja dan kapan saja di butuhkan dapat langsung di akses. Sehingga tidak membuang-buang waktu dalam pelayanan iDuHelp! dan informasi yang di dapat sudah pasti tepat, jelas, dan akurat. Dalam hal ini pelayanan iDuHelp! pun akan menjadi lebih optimal. Karena dalam sistem iRAN sudah terdapat 41 kategori dan 551 arikel di dalamnya. Sehingga informasi yang di butuhkan untuk pelayanan iDuHelp! ini sudah sangat optimal dalam pemberian informasi.

DAFTAR PUSTAKA

1. iLearning, iDuHelp!.<http://iduhelp.ilearning.me/2013/01/11/hello-world/> (Diakses pada tanggal 28 Maret 2014) iRan, iDuHelp!. <http://iran.raharja.info/index.php?action=artikel&cat=11&id=10&artlang=id>(Diakses pada tanggal 28 Maret 2014).
2. iRan.<http://raharja.info/index.php?action=artikel&cat=31&id=239&artlang=id> (Diakses Pada tanggal 28 Maret 2014). Widuri, iRAN. <http://widuri.raharja.info/index.php?title=IRAN> Halaman ini Pertama Kali dibuat pada 15.22, 30 April 2013 Dan Terakhir di ubah pada 19.55, 8 Mei 2013. (diakses pada tanggal 28 Maret 2014).
3. Padmini. Patwardhan, Jin. Yang. “ Internet Depedency Relations And Online Cunsumer Behavior: A Media System Depedency Theory Perspective On Why People Shop, Chat And Read Online”. Academy Of Advertising, American 2003.
4. R.Untung, Murad. Fitria Dina, Pertiwi. Bunga. “ Penerapan Sistem iLearning Raharja ask and news (iRAN) Dalam Mendukung Informasi Kampus Pada Perguruan Tinggi Raharja”. Perguruan Tinggi Raharja, Indonesia 2013.
5. R. Untung, Dewi. Amalya Meta, Destianti. Citra. “Kinerja Role Online System Ticketing Raharja (Rooster) Dalam Mendukung Sistem Pelayanan iDuHelp! Pada Perguruan Tinggi”. Perguruan Tinggi Raharja, Indonesia 2013.
6. W.H. deLone, E.R. McLean. “ The Delone and McLean Model of Information Systems Success : A-Ten-Year Update”. Journal Of Management Information System, Vol. 19 No. 4. www.proquest.com, diunduh 1 Maret 2008.