

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan penemuan-penemuan baru pada bidang teknologi khususnya teknologi informasi. Di era informasi sekarang teknologi telah memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan dalam segala kegiatan. Teknologi informasi saat ini sangat berkembang pesat, dan teknologi informasi yang lebih inovatif serta memberikan manfaat yang sangat baik secara ekonomis. Kebutuhan Informasi itu sendiri menjadi suatu kebutuhan sangat penting yang tidak bisa ditinggalkan oleh manusia[Nia Oktaviani, 2015]. Saat ini peran teknologi informasi dirasakan semakin besar dikarenakan hampir dari semua kegiatan bisnis dalam organisasi dapat dilakukan melalui teknologi informasi, salah satunya adalah melalui internet. Salah satu pemanfaatan internet yaitu dengan adanya website. Dimana website merupakan sebuah sistem dengan informasi yang disajikan dalam bentuk teks, usara, dan lain-lain yang tersimpan dalam sebuah server yang disajikan dalam hiperteks[Simarmata, 2010]. Salah satu organisasi yang telah memanfaatkan adanya sebuah website adalah perguruan tinggi.

Universitas PGRI Palembang merupakan salah satu perguruan tinggi keguruan yang ada di kota palembang provinsi sumatera selatan yang didirikan pada 1 September 1984. Dan saat ini Universitas PGRI Palembang sudah menerapkan Sistem informasi akademik atau Sisfo berbasis website untuk memberikan pelayanan mempermudah aktivitas kampus. Adapun informasi yang diberikan di dalam sisfo tersebut yaitu Entry KRS, KHS, Pembayaran SPP, data mahasiswa dan Dosen, IPK, Pengajuan judul,

Utility. Dengan adanya sebuah layanan tersebut dipastikan dapat mempermudah kegiatan di universitas PGRI Palembang, salah satu contoh sebelum ada layanan sisfo pada saat entri KRS mahasiswa PGRI harus antre di bagian loket entri KRS dan antrian yang panjang sering terjadi akibat banyaknya mahasiswa yang melakukan entri KRS itu pun membutuhkan waktu yang lama. Belum lagi mahasiswa yang melakukan perbaikan KRS karena kesalahan saat pengentrian KRS, dan harus menunggu lagi sampai KRS dicetak. Dengan layanan sisfo tersebut mahasiswa tidak harus lagi antri panjang untuk mendapatkan KRS, mereka bisa entri KRS dimana saja selagi terhubung dengan internet. Tindakan ini dilakukan agar mempermudah pengentrian KRS setiap semesternya.

Kunci keberhasilan pada perguruan tinggi yaitu pemanfaatan sebuah teknologi dan sistem informasi yang optimal, dengan begitu maka diperlukan suatu perencanaan yang baik dalam pengembangan Sistem Informasi (SI) dan Teknologi Informasi (TI), suatu perencanaan yang baik diawalidengan d strategi SI/TI yang baik agar nanti mendapatkan hasil yang maksimal[Ellyusman and Hutami, 2017].

Upaya dalam mendukung kelancaran proses pada layanan sisfo ini, pihak manajemen harus bisa menjaga Kualitas kinerja pelayanan dengan menjamin kepuasan layanan bagi setiap pengguna dengan sebuah sistem yang sudah stabil. Karena kepuasan pengguna merupakan hal yang utama pada suatu layanan informasi. Dengan ini, dalam upaya melayani kebutuhan pengguna dan meningkatkan kualitaslayananwebsite sisfo.univpgri-palembang.ac.id yang bisa memuaskan pengguna harus dilakukan pengukuran Kepuasan. Karena Kepuasan pengguna pada suatu kualitas layanan website teknologi merupakan suatu hal yang memang menjadi tujuan dari adanya teknologi saat ini[Darma, 2012].

Kualitas website mempunyai tiga komponen tolak ukur yaitu *usability* (kegunaan), *information system* (kualitas informasi), dan *serviceinteraction quality* (kualitas interaksi layanan) yang ketiga komponen tersebut

merupakan bagian dari komponen yang ada pada metode webqual. Dalam pengembangannya metode Webqual berdasar pada konsep *Quality Function Deployment*(QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada “*voice of customer*”. Metode webqual mengalami berapa kali perkembangan hingga saat ini telah mencapai versi 4.0[Barnes and Vidgen, 2002]. Metode Webqual telah banyak digunakan oleh peneliti sebelumnya untuk mengetahui kualitas layanan. Oleh karena itu dalam penelitian ini untuk indikatornya digunakan indikator pada webqual 4.0 dan Webqual lebih fokus kepada kualitas layanan website.

Untuk mengidentifikasi agar lebih spesifik indikator yang sudah maupun belum memenuhi harapan oleh para pengguna peneliti menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Dimana atribut yang penting harus ditunjukkan kepada organisasi untuk memenuhi kepuasan penggunanya berdasarkan persepsi dan harapan pengguna terhadap layanan Sisfo tersebut.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Dalam teknik ini responden diminta untuk menilai tingkatkepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*) pada masing-masing atribut tersebut[Sahfitri, 2017]. *Importance performance analysis* (IPA) adalah pendekatan strategis untuk mengukur kepuasan pengguna dan secara sederhana dan fungsional mengidentifikasi kekuatan dan bidang peningkatan dalam layanan tertentu. Dengan terlebih dahulu memastikan pentingnya bahwa pengguna menetapkan atribut yang paling relevan dari suatu layanan dan kemudian mengevaluasi kinerja setiap layanan[Lopes and Maia, 2012]. Pada pengukuran kepuasan pengguna digunakan Indikator *Webqual 4.0*, Dengan menggunakan tiga kategori pengukuran yaitu *Usability*, *Information* dan *Service Interaction*. Kemudian untuk teknik analisisgunakan Metode IPA pada tingkat kesesuaian membandingkan antara tingkat kepentingan (harapan) dengan tingkat kinerja penyedia pelayanan sistem yang diberikan kepada

pengguna. Hasil dari IPA tersebut nantinya akan dimasukkan kedalam diagram kartesius untuk mengetahui semua prioritas dari atribut suatu layanan sistem pada perguruan tinggi tersebut. Sehingga, akan tampak atribut mana saja yang harus di perbaiki maupun dipertahankan pada layanan sistem [Purnomo, 2015].

Berdasarkan pembahasan yang diuraikan diatas maka penulis melalukan penelitian dengan judul “**Analisa Kualitas Layanan Sisfo Universitas PGRI Palembang Dengan Metode *Importance Performance Analysis***”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan uraian diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana menganalisa kualitas layanan sisfo Universitas PGRI Palembang dengan metode *Importance Performance Analysis*?”.

1.3. Batasan Masalah

Agar permasalahan terfokus dan lebih terarah, maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Menganalisa layanan sisfo Universitas PGRI Palembang.
2. Responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Universitas PGRI Palembang.
3. Pengukuran hanya pada tingkat kualitas layanan pada sisfo Universitas PGRI Palembang dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan seperti berikut :

- a. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kualitas kinerja layanan Sisfo Universitas PGRI Palembang dengan menggunakan metode *importance performance analysis*.
- b. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan Sisfo yang dimiliki oleh Universitas PGRI Palembang dengan metode *importance performance analysis*.
- c. Untuk mengetahui atau mengidentifikasi indikator-indikator yang ada pada Webqual 4.0, apa yang harus diperbaiki dan dipertahankan pada layanan Sisfo Universitas PGRI Palembang.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan memberikan manfaat adalah sebagai berikut:

1. Bagi instansi
 - a. Sebagai masukan yang dapat mengatasi permasalahan yang ada dan dapat dijadikan sebagai suatu pertimbangan dalam usaha memperbaiki kualitas layanan sisfo Universitas PGRI Palembang.
 - b. Untuk dijadikan suatu tindakan yang mendukung pada manajemen sisfo Universitas PGRI Palembang agar sukses menjalankan operasional layanan tersebut.
 - c. Dapat meningkatkan kualitas layanan terhadap sisfo Universitas PGRI Palembang.
2. Bagi Pembaca
Dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini yang berisikan tentang analisa sistem yang akan berjalan , kemudian analisa dengan menggunakan metode yang telah ditentukan. Pada bab ini juga berisi uraian mengenai analisis kebutuhan yang meliputi dan teori-teori yang berkaitan dalam proses Analisa.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari Analisa Kualitas Layanan Sisfo Universitas PGRI Palembang Dengan Metode *Importance Performace Analysis*

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.