

# Bab I Pendahuluan

## I.1 Latar Belakang

Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang saling berkaitan yang mengumpulkan, mengeluarkan, memproses, menyimpan, mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. (Laudon, Kenneth & Laudon, Jane P, 2007)

Perkembangan teknologi dan komputer membuat program studi Sistem Informasi (SI) meningkat peminatnya. Seseorang dengan pendidikan yang baik akan dipandang baik pula oleh orang-orang disekitarnya. Untuk mencapai pendidikan yang baik masyarakat akan mencari perguruan tinggi yang berprestasi baik pula agar dapat menjamin didapatkannya pendidikan yang baik. Kualitas sistem pendidikan sangat berpengaruh dalam menghasilkan mahasiswa-mahasiswa berprestasi yang dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman. Untuk meningkatkan kualitas seseorang maka diperlukannya peningkatan terhadap kualitas layanan pendidikan yang dilakukan.

*Telkom University* (disingkat Tel-U) merupakan penggabungan dari beberapa institusi yang berada dibawah badan penyelenggara Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) yaitu IT Telkom, IM Telkom, Poltek Telkom dan STISI Telkom.

Fakultas Teknik atau *Telkom Engineering School* (TES) merupakan transformasi dari Institut Teknologi Telkom (IT Telkom) - dahulu bernama STT Telkom - merupakan institusi pertama di Indonesia yang mengkhususkan program studinya pada bidang *Information and Communications Technologies* (ICT). IT Telkom diproyeksikan untuk menyiapkan tenaga-tenaga ahli di bidang ICT, yang terampil dan berwawasan bisnis, sebagai jawaban atas tuntutan perkembangan industri ICT yang begitu pesat.

**Tabel I.1**Jumlah Mahasiswa Masuk Prodi Sistem Informasi *Tel-U*

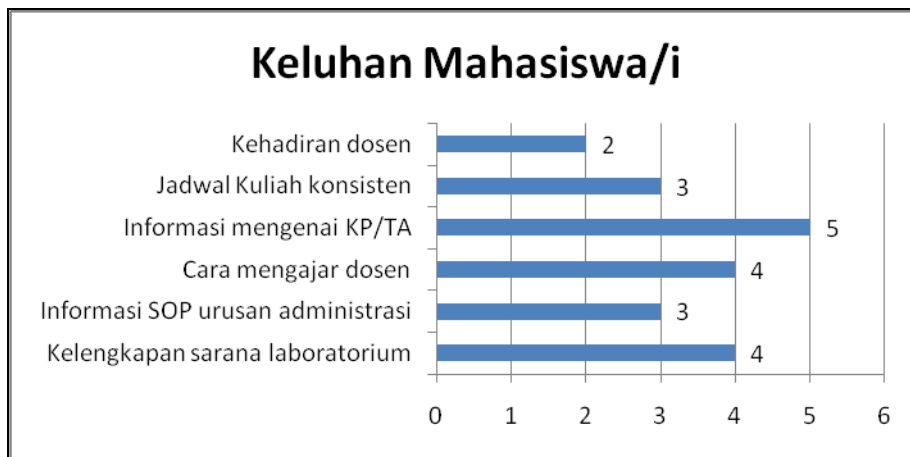
No	Tahun Masuk	Jumlah Mahasiswa
1	2009	153
2	2010	127
3	2011	166
4	2012	207
5	2013	237

(sumber : BAA, 2013)

Prodi S-1 Sistem Informasi *Tel-U* berada di bawah Fakultas Rekayasa Industri, prodi ini berdiri tanggal 30 November 2007 berdasarkan Surat Keputusan Mendiknas No. 235/D/O/2007, dan mulai menerima mahasiswa tahun 2008 di bawah naungan Fakultas Rekayasa Industri.

Program studi Sistem Informasi *Tel-U* dirancang untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkompeten dalam pengelolaan industri infokom dengan keahlian di bidang sistem informasi, manajemen dan teknologi informasi. Sarjana Sistem Informasi *Tel-U* akan memiliki kemampuan untuk merancang sistem informasi yang efektif dan efisien dari suatu organisasi bisnis dengan mengimplementasikan teknologi informasi terkini dalam berbagai aplikasi, serta memiliki kemampuan berpikir kritis, analitis, berkomunikasi yang baik dan etika professional. Dengan kualifikasi tersebut, sarjana Sistem Informasi *Tel-U* akan mampu berkontribusi untuk kemajuan perkembangan telematika atau infokom di Indonesia serta internasional.

Setelah dilakukannya survey pendahuluan terhadap 10 mahasiswa Prodi Sistem Informasi *Tel-U* maka dapat dilihat bahwa terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Prodi Sistem Informasi *Tel-U*. Pada Gambar I.1 dapat dilihat hasil survey pendahuluan yang dilakukan terhadap 10 mahasiswa mengenai layanan pendidikan yang diberikan oleh Prodi Sistem Informasi *Tel-U*.



**Gambar I.1** Keluhan Mahasiswa/i terhadap Prodi Sistem Informasi *Tel-U*

Dengan adanya keluhan-keluhan tersebut maka Prodi Sistem Informasi *Tel-U* perlu melakukan peningkatan terhadap pelayanan pendidikannya sehingga prodi Sistem Informasi di *Tel-U* tetap menjadi pilihan masyarakat untuk menimba ilmu dan menjadi sumber daya yang berkualitas untuk menghadapi perkembangan zaman.

*Quality Function Deployment* (QFD) adalah suatu cara untuk meningkatkan kualitas barang atau jasa dengan memahami kebutuhan konsumen, kemudian menghubungkannya dengan ketentuan teknis untuk menghasilkan suatu barang atau jasa pada setiap tahap pembuatan barang atau jasa yang dihasilkan. QFD dapat digunakan untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan karena dapat mengukur kinerja layanan akademik diperguruan tinggi dan mengetahui kebutuhan-kebutuhan mahasiswa dengan tepat. QFD merupakan alat yang efektif untuk mengkategorikan atribut pada produk atau jasa berdasarkan seberapa besar tingkat kepentingan kinerja yang dihasilkan oleh setiap atribut.

Dengan didasari dimensi *Education Quality (Eduqual)* atribut kebutuhan mahasiswa dikelompokkan berdasarkan *course delivery*, *administrative personel*, *information system* dan *physical evidence*. Dimensi

*eduqual* dirumuskan secara khusus untuk mengukur kualitas layanan pendidikan tinggi yang berdasarkan persepektif mahasiswa.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah yang akan diangkat sebagai bahan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut kebutuhan pelayanan pendidikan di Prodi Sistem Informasi *Tel-U* dengan menggunakan dimensi *Eduqual*?
2. Atribut kebutuhan manakah yang menjadi prioritas untuk perbaikan kualitas pendidikan di Prodi Sistem Informasi *Tel-U*?
3. Bagaimana menentukan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan pendidikan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa Prodi Sistem Informasi *Tel-U*?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, maka dapat ditentukan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan atribut kebutuhan di Prodi Sistem Informasi *Tel-U* berdasarkan dimensi *Eduqual*.
2. Mengetahui atribut kebutuhan yang menjadi prioritas untuk memperbaiki kualitas layanan pendidikan di Prodi Sistem Informasi *Tel-U*.
3. Memberikan rekomendasi peningkatan kualitas layanan pendidikan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa Prodi Sistem Informasi *Tel-U*.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Untuk memperjelas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, maka perlu dilakukan beberapa pembatasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dibatasi hanya sampai pada perancangan perbaikan kualitas saja, tidak membahas lebih lanjut pada tahap implementasi.

2. Pihak manajemen yang terlibat adalah Ka.Prodi Sistem Informasi dan Ka.Prodi Rekayasa Industri *Tel-U*.
3. Layanan yang diteliti hanya layanan yang sudah ada di Prodi Sistem Informasi.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

1. Dengan diketahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan pendidikan, diharapkan Prodi SI dapat memberikan layanan sesuai dengan harapan mahasiswa.
2. Dengan diberikan rekomendasi, diharapkan Prodi SI dapat melakukan perbaikan kualitas layanan pendidikan.

### **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **Bab I**      Pendahuluan

Pada bab pendahuluan berisi mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Pada latar belakang dijelaskan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian ini, kemudian dibuat perumusan masalah berdasarkan latar belakang tersebut. Hasil keluaran penelitian dipaparkan pada tujuan penelitian. Sistematika penulisan menjelaskan tahapan dalam penyusunan laporan tugas akhir.

#### **Bab II**      Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, diantaranya : *Quality Function Deployment (QFD)*, *Eduqation Quality (Eduqual)*, dan Mutu Pendidikan.

**Bab III** Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, mengidentifikasi atribut kebutuhan, merancang kuesioner penelitian, melakukan pengumpulan dan pengolahan data, menganalisis hasil, dan merumuskan rekomendasi.

**Bab IV** Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini berisi mengenai tahap pengumpulan dan pengolahan data pada penelitian ini. Proses pengolahan data dilakukan setelah pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner penelitian. Pengolaha data dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*

**Bab V** Analisi Data dan Rekomendasi

Pada bab ini berisi mengenai analisis dari hasil pengolahan data dan kemudian merumuskan rekomendasi.

**Bab VI** Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi mengenai penjelasan kesimpulan pada penelitian yang dilakukan dan saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.