

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi (Laudon dkk., 2008). Sistem informasi juga merupakan salah satu hal terpenting dalam sebuah perusahaan. Dengan adanya sistem informasi, suatu organisasi atau perusahaan dapat menjamin sebuah kualitas informasi yang terbaik yang disajikan dan dapat mengambil keputusan berdasarkan informasi tersebut. Oleh karena itu, dengan adanya sistem yang komputerisasi saat ini kemajuan teknologi semakin berkembang dengan pesat.

Kemajuan Teknologi yang pesat mengharuskan perusahaan untuk meningkatkan kualitas IT (*Information Technology*) agar dapat melakukan kelangsungan organisasi/perusahaan yang ditentukan oleh tingkat efektivitas organisasi dalam mengelola aset teknologi informasi dan sistem informasi. IT (*Information Technology*) merupakan sebuah perangkat alat yang mampu membantu pekerjaan manusia dengan informasi dan melakukan beberapa pekerjaan yang berhubungan dengan proses informasi (Haag & Keen, 1996). Salah satunya dalam pelaksanaan layanan dalam penggunaan IT diperlukan kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan dalam suatu layanan sehingga kualitas layanan dapat sesuai yang diinginkan pengguna.

Unit Sistem Informasi (SIFO) merupakan salah satu unit pelayanan di Universitas X berbasis IT untuk memberikan layanan infrastruktur teknologi informasi, layanan interkoneksi baik intranet ataupun internet, layanan data dan sistem informasi (aplikasi sistem informasi akademik, non-akademik maupun pendukung) dan layanan komputasi sebagai *strategic tools* untuk proses bisnis di Universitas X. Infrastruktur IT memiliki peranan penting dalam keberhasilan kegiatan sehari-hari, salah satunya dalam dunia pendidikan misalnya memfasilitasi dan mendukung kegiatan penelitian seperti simulasi sistem, pengolahan data dan lainnya (Riedel dkk., 2008).

Unit SIFO juga merupakan salah satu unit pelayanan yang akan mewujudkan visinya yaitu menjadi unit pengelola teknologi informasi, komunikasi dan sistem informasi dengan memberikan ide dan layanan yang menginspirasi (*ideas to inspire*) untuk mendukung tercapainya Universitas X menjadi perguruan tinggi berkelas dunia, sedangkan misinya yaitu menyediakan sarana dan prasarana layanan teknologi informasi dengan keberfungsian layanan yang handal bagi seluruh sivitas akademik Universitas X. Unit SIFO berdiri dibawah koordinasi Wakil Rektor I memberikan pelayanan kepada seluruh unit yang ada di Universitas X yang mengelola dan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi TIK. Unit SIFO terdiri dari 3 divisi yaitu divisi Layanan Operasional Sistem Informasi, divisi Infrastruktur dan Konten serta divisi Riset dan Pengembangan Sistem Informasi. Berikut peran dan tujuan utama Unit SIFO bagi institusi Universitas X yaitu:

1. Penunjang kegiatan akademik dan non-akademik
2. Optimasi sumber daya
3. Pengelolaan/otomatisasi administrasi kampus
4. Layanan nilai tambah dan daya saing
5. Transformasi model pendidikan dan pengajaran

Untuk mencapai visi, misi serta peran dan tujuan utama suatu unit pentingnya melakukan pengukuran kinerja unit untuk menilai hasil kerja unit, membandingkan hasil kegiatan dengan target yang ingin dicapai serta menilai tercapai atau tidaknya suatu unit dalam melakukan kinerja yang diberikan oleh suatu perusahaan (Robertson, 2002). Pengukuran kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa termasuk informasi atas efisiensi dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi (Moeheriono, 2012).

Unit SIFO juga bertanggung jawab dalam mengimplementasi pelayanan teknologi berupa informasi dan komunikasi pada Universitas X. Layanan yang diberikan Unit SIFO berupa jaringan komputer (intranet dan internet) mengenai layanan infrastruktur jaringan, IT *Helpdesk* mengenai layanan aplikasi dan data operasional

serta *website* I-Gracias mengenai layanan konten riset dan pengembangan *website*, *domain*, *subdomain*, *blog*. Berikut adalah keadaan yang terjadi pada pelayanan Unit SIFO terhadap peran dan tujuan utama yang dilakukan pada Universitas X:

Tabel I-1 Layanan Unit SIFO Tahun 2017

(Sumber : Wawancara dengan Manajer Divisi Layanan Operasional SIFO & Survei Pendahuluan)

No	Layanan	Kriteria	Customer	Kondisi Eksisting	
1	Jaringan Komputer (Intranet & Internet)	1) Kecepatan mengakses	Mahasiswa (15,07%)	1) Gangguan jaringan komputer & akses <i>database</i> terkadang tidak bisa terhubung (60%)	
			Dosen (22,23%)		
			Karyawan (22,7%)		
		2) Teknologi yang digunakan	Mahasiswa (27,67%)		2) Hanya bisa ditempat tertentu untuk mengakses internet kampus (40%)
			Dosen (17,8%)		
			Karyawan (4,4%)		
2	IT Helpdesk	1) Kecepatan merespon keluhan/permintaan	Mahasiswa (7%)	1) Kurang kesigapan dalam merespon keluhan/permintaan (20%).	
			Dosen (7%)		
			Karyawan (6%)		
		2) Mampu berkomunikasi dengan baik	Mahasiswa (8%)		2) Informasi yang diberikan secara langsung kurang jelas (20%)
			Dosen (6%)		
			Karyawan (6%)		
		3) Menyambut dengan ramah dan sopan	Mahasiswa (15%)		3) Kurangnya keramahan dalam pelayanan (30%)
			Dosen (8%)		
			Karyawan (7%)		
		4) Memiliki pengetahuan baik mengenai jenis pelayanan	Mahasiswa (11%)		4) Kurangnya pengetahuan yang memadai menjawab pertanyaan permintaan/keluhan (30%)
			Dosen (10%)		
			Karyawan (9%)		
3	Website dan aplikasi I-Gracias	1) Mudah dipahami menu informasi yang di tampilkan	Mahasiswa (10%)	1) Konten menu informasi yang terdapat di <i>website</i> kurang jelas (25%)	
			Dosen (7%)		
			Karyawan (8%)		
		2) Mudah diakses dengan cepat	Mahasiswa (35%)	2) <i>Server down</i> disaat registrasi ulang mata kuliah dan pendaftaran geladi (50%)	
			Dosen (10%)		
			Karyawan (5%)		
		3) Layanan baru <i>Ticketing</i> mudah dipahami	Mahasiswa (5%)	3) Layanan <i>Ticketing</i> masih membingungkan para pengguna (25%)	
			Dosen (13%)		
			Karyawan (7%)		

Tabel I-1 menunjukkan hasil wawancara dengan salah satu manajer Unit SIFO dan survei pendahuluan beberapa layanan yang diberikan Unit SIFO pada mahasiswa, dosen dan Universitas X dalam menjalankan peran serta tujuan untuk institusi. Dari hasil survei pendahuluan yang dilakukan berdasarkan dari mahasiswa, dosen dan karyawan Universitas X dengan masing-masing sebesar 30 responden yang sesuai menurut skala *likert* lima dan sampel yang diambil paling sedikit 30, 50, 75, 100 atau kelipatannya (Riduwan, 2008).

Beberapa layanan Unit SIFO mengalami kendala dari fungsi layanan yang diberikan yaitu dari layanan jaringan komputer terdapat gangguan jaringan komputer sebesar 60% dan hanya dapat mengakses internet di tempat tertentu sebesar 40%. Pada layanan IT *Helpdesk* terdapat kurangnya kesigapan sebesar 20%, informasi kurang jelas sebesar 20%, kurangnya keramahan 30% dan kurangnya pengetahuan sebesar 30%. Pada layanan *website* I-Gracias terdapat konten menu kurang jelas sebesar 25%, mengalami *server down* saat registrasi mata kuliah sebesar 50% dan layanan baru *Ticketing* mudah dipahami sebesar 25%. Berdasarkan hasil persentase dari masing-masing responden pada tabel I-1 menunjukkan pada kolom *customer* terlihat persentase yang menunjukkan hasil diantara tiga *customer* bahwa mahasiswa yang paling banyak menggunakan layanan Unit SISFO diantara dosen dan karyawan Universitas X. Oleh karena itu, peneliti dilakukan pada salah satu responden yaitu mahasiswa Universitas X untuk ditindaklanjuti dalam penelitian ini.

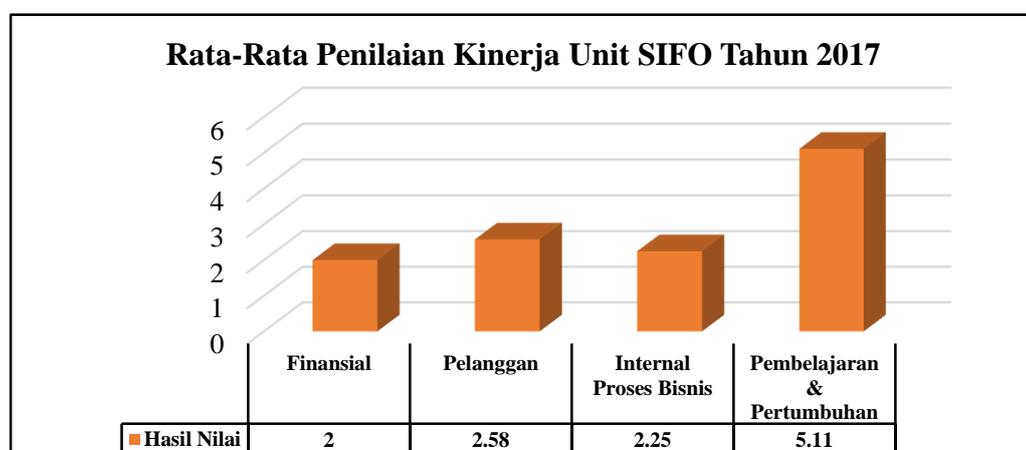
Dari Tabel I-1 menunjukkan juga bahwa keadaan yang terjadi di Unit SIFO saat ini mempengaruhi terhadap kinerja pelayanan yang terbukti masih adanya permasalahan yang timbul baik segi layanan jaringan komputer (intranet dan internet), layanan IT *helpdesk* maupun layanan *website* I-Gracias. Saat ini pengukuran kinerja pada Unit SIFO menerapkan metode *Balanced Scorecard* dengan menggunakan kontrak manajemen unit sebagai penilaian kinerja unit berdasarkan empat perspektif yaitu pelanggan, keuangan, internal proses bisnis dan pembelajaran serta pertumbuhan. Pengukuran kinerja unit dapat berpengaruh pada tingkat kemajuan suatu organisasi dalam meraih tujuan dan target yang dicapai serta meningkatkan kinerja unit pada suatu penilaian kinerja unit dalam mewujudkan visi dan misi dari unit itu sendiri.

Pada tabel I-2 dibawah ini terdapat batasan untuk pengukuran kerja unit yang berlaku untuk seluruh unit yang berada dalam lingkungan instansi Universitas X. KEP.261/SDM-02/YP/2010 tentang Tata Cara Penilaian Kinerja Individu, Unit dan Lembaga Dilingkungan Yayasan Pendidikan, pada pasal 14 terdapat kriteria penilaian kinerja unit yang dijadikan acuan oleh instansi. Pimpinan disuatu unit atau sub wajib sama dengan NKUnya.

Tabel I-2 Kriteria Penilaian Kinerja Unit

Kriteria	Nilai Kinerja
Sangat Kurang	0 – 2.00
Kurang	2.01 – 2.79
Cukup	2.80 – 3.69
Baik	3.70 – 4.49
Sangat Baik	4.50 – 5.00

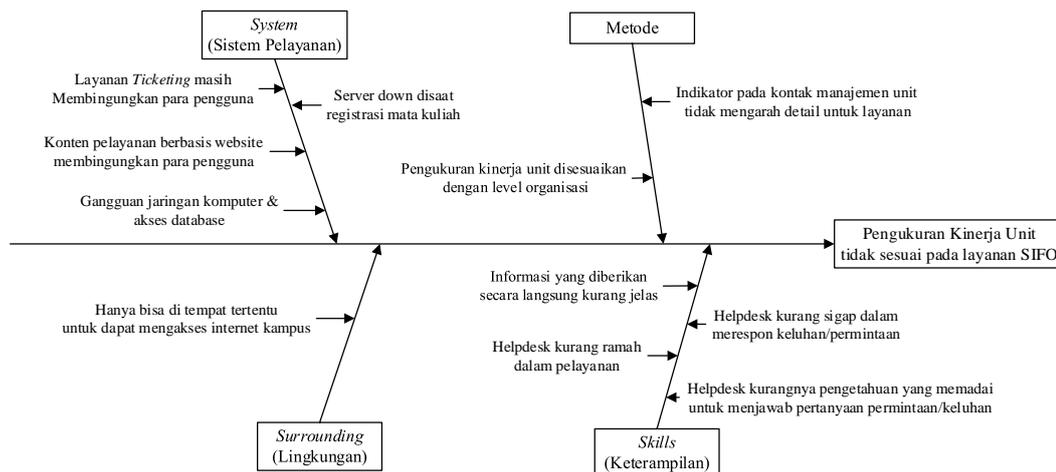
Penerapan pengukuran kinerja unit pada kontrak manajemen yang dilakukan Unit SIFO menggunakan empat perspektif *Balanced Scorecard* yaitu perspektif pelanggan, perspektif finansial, perspektif internal bisnis proses dan perspektif pembelajaran serta pertumbuhan yang masing-masing terdapat indikator pendukung yang menunjang program-program Unit SIFO beserta bobot nilai, target, realisasi dan nilai dari masing-masing indikator. Berikut hasil rata-rata penilaian kinerja Unit SIFO untuk tahun 2017 adalah:



Gambar I-1 Rata-Rata Penilaian Kinerja Unit SIFO Tahun 2017

Gambar I-1 menunjukkan hasil nilai rata-rata penilaian kinerja unit di Unit SIFO pada tahun 2016. Rata-rata dari perspektif finansial adalah 2 dengan keterangan bahwa nilai kinerja unit termasuk kriteria “sangat kurang”. Pada perspektif pelanggan dan perspektif internal proses bisnis rata-ratanya adalah 2,58 dan 2,25 dengan keterangan nilai kinerja unit termasuk kriteria “kurang”. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan rata-ratanya adalah 5,11 dengan keterangan nilai kinerja unit termasuk “sangat baik”.

Dari pengukuran kinerja Unit SIFO yang diuraikan sebelumnya bahwa penilaian pada Unit SIFO terlihat baik dari beberapa masing-masing perspektif. Pada kenyataan di lapangan, masih terdapat berbagai masalah pada kondisi eksisting layanan SIFO yang diberikan kepada mahasiswa Universitas X seperti yang dijabarkan pada gambar 1.2 dibawah ini:



Gambar I-2 Diagram Sebab Akibat

Gambar I-2 menjabarkan diagram sebab akibat yang menghubungkan faktor-faktor penyebab yang dapat mengidentifikasi permasalahan yang terjadi. Pada diagram sebab akibat gambar I-2 diketahui bahwa terdapat 4 faktor sebab akibat yaitu metode, *skills*, *system* dan *surrounding*. Pada diagram sebab akibat yang paling berpengaruh pada Unit SIFO adalah kategori metode, dikarenakan jika metode tidak sesuai dengan unit layanan maka akan mengakibatkan kesenjangan antara pengguna layanan dengan pihak yang memberikan layanan sehingga akan berdampak pada kualitas pelayanan menjadi yang buruk dimata para pengguna layanan tersebut. Menurut Tjiptono & Chandra (2011) menyatakan kualitas layanan

dibutuhkan dalam suatu unit layanan untuk mengukur seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sehingga mampu sesuai dengan harapan pengguna layanan tersebut. Dari definisi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan persepsi pengguna layanan mengenai layanan yang diberikan oleh seorang individu. Penelitian mengenai kualitas pelayanan dilakukan oleh Scotti (2007) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan konsumen. Dalam konteks penelitian ini yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah kualitas layanan yang diberikan oleh Unit SIFO yang meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan kepada mahasiswa Universitas X baik akademik maupun non akademik. Sedangkan kepuasan penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa Universitas X yang merupakan pengguna utama layanan Unit SIFO.

Berbagai macam metode kualitas layanan yang digunakan adalah metode SERVQUAL (*Service Quality*), Metode KANO, metode IPA (*Importance Performance Analysis*), metode QFD (*Quality Function Deployment*), metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) (Winanda dan Sriyanto, 2016). Metode yang digunakan untuk penelitian pada Unit SIFO adalah metode SERVQUAL. Pada metode SERVQUAL dapat melakukan peningkatan kualitas dengan perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) pelayanan untuk tiap dimensi SERVQUAL (Winanda dan Sriyanto 2016). Metode SERVQUAL dapat menghubungkan pandangan dari konsumen dan penyedia jasa mengenai kualitas pelayanan serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas pelayanan (Han, 1996). Metode SERVQUAL menurut Parasuraman dkk., (1988) terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (perwujudan), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (kepastian), dan *emphaty* (empati).

Pada penelitian manajemen sistem informasi yang dikemukakan oleh Kettinger dan Lee (1994) bahwa SERVQUAL dikembangkan menjadi IT SERVQUAL sebagai metode yang digunakan untuk mengevaluasi persepsi kualitas pelayanan yang diharapkan dan yang diterima pada unit layanan TI (Hochstein, 2014). Metode IT SERVQUAL juga merupakan metode yang dapat menentukan parameter instrumen kualitas fungsional berdasarkan atribut layanan informasi pada tingkat pengetahuan

pengguna dan keterlibatan dalam pengembangan sistem serta aktivitas unit layanan IT. Pada metode IT SERVQUAL, terdapat penambahan enam dimensi kualitas layanan IT menurut Silva (2015) yaitu *tangibles* (wujud fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (kepastian), *emphaty* (empati) dan *usability* (kegunaan).

Kelebihan dari metode ini adalah dapat mengetahui nilai *gap* (nilai kualitas layanan) dari setiap atribut-atribut kebutuhan, mengetahui harapan dan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan, mengetahui atribut mana yang harus menjadi fokus untuk perbaikan selanjutnya, dan telah menjadi standar penilaian atas berbagai dimensi kualitas pelayanan. Kekurangan dari metode ini adalah tidak dapat menentukan secara langsung dimensi mana yang harus diperbaiki pelayanannya terlebih dahulu sesuai dengan kepentingan dimensi tersebut dan perbaikan kualitas layanan hanya berdasarkan pada *gap* (kesenjangan) yang memiliki nilai tertinggi.

Sehubungan dengan ini, peneliti akan melakukan perancangan pengukuran kepuasan mahasiswa dengan metode IT SERVQUAL dengan harapan untuk memperbaiki kualitas pelayanan Unit SIFO, mengurangi kesenjangan pada mahasiswa dengan pihak penyedia layanan Unit SIFO, mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan Unit SIFO yang sesuai guna mengetahui atribut-atribut yang lebih detail terkait untuk mendukung pelayanan yang lebih spesifik pada visi, misi serta peran dan tujuan Unit SIFO serta meningkatkan kualitas pelayanan Unit SIFO.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan Unit SIFO di Universitas X dengan menggunakan metode IT SERVQUAL?
2. Bagaimana hasil gambaran pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan Unit SIFO dengan menggunakan metode IT SERVQUAL?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah

1. Mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan Unit SIFO di Universitas X dengan menggunakan metode IT SERVQUAL.
2. Menjabarkan hasil gambaran pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan Unit SIFO dengan menggunakan metode IT SERVQUAL.

I.4 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat batasan masalah untuk menetapkan ruang lingkup penelitian penelitian ini yaitu:

1. Penelitian hanya dilakukan di Unit SIFO Universitas X.
2. Data yang digunakan adalah wawancara dan kuisioner serta data pendukung dari Unit SIFO dari bulan Januari-Desember 2017.
3. Data pendukung lainnya adalah jumlah mahasiswa Universitas X tahun 2018.
4. Hasil penelitian ini hanya sampai tahap usulan dan tidak sampai pada tahap implementasi.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan target pencapaian dan kemampuan kualitas pelayanan terhadap operasi layanan pada layanan IT di Unit SIFO.
2. Mengurangi kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa Universitas X pada layanan IT di Unit SIFO.
3. Mengetahui tingkat pengetahuan mahasiswa Universitas X dan keterlibatan dalam pengembangan sistem serta kegiatan layanan IT di Unit SIFO.
4. Dapat menjadi cerminan salah satu unit manajemen yang berpengaruh kepada pelayanan dan kepuasan terhadap mahasiswa Universitas X.
5. Dapat dijadikan referensi sebagai penelitian selanjutnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan penelitian ini, dapat dipaparkan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, permasalahan yang ada pada perusahaan, perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian, tujuan dari penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi tinjauan dan studi pustaka yang menunjang penelitian ini, dimulai pengertian sistem informasi, kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan dan metode IT SERVQUAL. Informasi-informasi tersebut digunakan untuk memecahkan permasalahan penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi tahap merumuskan masalah penelitian, mengembangkan model penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, dan analisis pengolahan data.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini menjelaskan mengenai pengumpulan data-data yang berasal dari perusahaan dan proses pengolahan data yang disajikan secara singkat. Bab ini akan diuraikan dalam sumber data yang didapatkan serta darimana sumber data tersebut.

Bab V Analisis

Bab ini berisi analisis dari hasil penelitian yang dilakukan meliputi metode pengumpulan, pengolahan dan perhitungan data yang diuraikan analisis pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan Unit SIFO dengan menggunakan metode IT SERVQUAL.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab terakhir pada laporan penelitian ini berupa rangkuman hasil penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah dan tujuan pada bagian awal penelitian. Bagian ini pun menuliskan saran dari peneliti untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.