

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi salah satu teknologi yang berkembang dengan sangat pesat, sehingga berperan besar dalam meningkatkan pengetahuan terutama pada bidang pemerintahan. Perkembangan teknologi akan membuka peluang dan tantangan untuk menciptakan, mengakses, mengolah, dan memanfaatkan informasi secara tepat dan akurat. Pemerintahan Indonesia telah berinisiatif membuat kebijakan dalam memanfaatkan teknologi untuk membangun *Electronic Government for Good Governance* yang terintegrasi mulai dari tingkat pemerintahan daerah hingga ke pusat (Aminudin & Putra 2014). Hal tersebut menyebabkan *e-Government* atau pemerintahan berbasis elektronik menjadi semakin berperan penting bagi semua pengambil keputusan.

Dalam zaman modern ini penggunaan teknologi bukan lagi hal baru. Perkembangan teknologi terjadi dengan sangat cepat, tanpa terkecuali di Indonesia. Pengguna teknologi dan internet di Indonesia semakin hari semakin banyak. Dengan mengandalkan teknologi dan internet yang ada saat ini, mencari berbagai macam informasi yang dibutuhkan sangatlah mudah. Banyaknya aplikasi yang ada di internet saat ini, memberikan banyak kemudahan untuk penggunaannya.

Sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, yang mendukung fungsi operasi organisasi bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. (Prastyaningsih, 2019). Kepuasan pelanggan adalah perasaan kecewa atau senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2004).

Universitas YARSI sebagai lembaga Pendidikan memiliki sebuah unit bernama Direktorat Pelayanan Terpadu (DPT) yang bertugas memberikan pelayanan akademik dan non akademik di Universitas YARSI. DPT juga berfungsi untuk melakukan perizinan maupun non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai terbitnya sebuah dokumen dilakukan di dalam satu tempat. DPT Universitas YARSI memiliki 5 layanan yaitu layanan perpustakaan, *marketing*, layanan operasional akademik, layanan informasi mahasiswa dan layanan pengelolaan fasilitas. Layanan tersebut mempunyai tujuan untuk membantu

mahasiswa, dosen, dan pengunjung Universitas YARSI untuk mendapatkan informasi akademik. Namun pada kondisi saat ini DPT Universitas YARSI belum memiliki sistem yang dapat mengetahui tingkat kepuasan layanan mahasiswa, dosen, dan pengunjung Universitas YARSI terhadap layanan yang ada di Universitas YARSI. Tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan pengunjung Universitas YARSI sangat penting untuk mengetahui layanan apa saja yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kualitas layanannya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu *staff* di DPT yaitu Bapak M. Fahad Abd. Azis, S.Kom, diketahui bahwa DPT belum mendapatkan informasi untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan. Oleh karena itu, penulis ingin membangun Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Layanan Berbasis Web yang mempunyai tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan Universitas YARSI. Sistem informasi tersebut berisi penilaian layanan oleh mahasiswa, dosen, dan pengunjung Universitas YARSI. Sehingga, *fitur* aplikasi ini dapat membantu DPT dalam mengetahui tingkat penilaian mahasiswa, dosen dan pengunjung terhadap layanan yang ada di Universitas YARSI. Aplikasi ini dibangun berbasis web agar dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh mahasiswa, dosen, dan pengunjung. *Staff* DPT juga dapat dengan cepat mengetahui tingkat penilaian layanan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dibuat perumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana membangun sistem berbasis web yang dapat menjadi sarana untuk mengukur kepuasan layanan Universitas YARSI, dari mahasiswa, dosen, dan pengunjung menggunakan kuesioner kepuasan layanan?
2. Berapa tingkat keberhasilan fitur sistem yang diuji menggunakan *Black-Box testing*?
3. Berapa tingkat penggunaan sistem yang diuji menggunakan *System Usability Scale* (SUS)?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sistem yang dibangun berbasis web dinamis.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk membangun sistem berbasis web yang dapat menjadi sarana untuk mengukur kepuasan layanan Universitas YARSI dari mahasiswa, dosen, dan pengunjung menggunakan kuesioner kepuasan layanan.

2. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan fitur sistem yang diuji menggunakan *Black-Box testing*.
3. Untuk mengetahui tingkat penggunaan sistem yang diuji menggunakan *System Usability Scale*.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Mempermudah DPT Universitas YARSI dalam mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan yang disediakan dan melihat visualisasi skala kepuasan tersebut dalam bentuk grafik.
2. Membantu DPT dalam mengetahui layanan yang perlu ditingkatkan.