

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan, lingkup tugas akhir, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komputer semakin meningkat sehingga membuat kebutuhan informasi yang disajikan harus bersifat cepat, akurat dan relevan. Informasi yang diperoleh akan berdampak pada persaingan dunia dalam segala bidang termasuk bidang usaha yang semakin meningkat. Perusahaan baik yang bergerak dibidang industri perdagangan maupun jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaik dalam pelaksanaannya termasuk dapat memberikan informasi berkualitas serta bermanfaat bagi perusahaan maupun pelanggan. Salah satu perusahaan di Indonesia yang telah menerapkan penyajian informasi secara valid adalah Garuda Indonesia.

Garuda Indonesia merupakan perusahaan BUMN di Indonesia yang bergerak dibidang transportasi udara. Garuda Indonesia memiliki segmen usaha yang saling melengkapi satu dengan lainnya karena berorientasi pada perbaikan proses bisnis, yaitu Solusi Pelayanan dan Solusi Teknologi Informasi & Komunikasi. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, Garuda Indonesia melakukan penambahan dan perbaikan fasilitas pada setiap departemen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Salah satu departemen di Garuda Indonesia yang melakukan perbaikan pelayanan dengan memberikan *full service carrier* dengan menyediakan pelayanan *Call Center* Garuda Indonesia selama 24 jam setiap harinya untuk mempermudah dan meningkatkan pelayanan informasi.

Call Center Garuda Indonesia sebagai pengelola sebelumnya menggunakan sistem manual untuk melayani pelanggan mengenai informasi jadwal penerbangan, pemesanan tiket, perubahan jadwal, dan komplain pelanggan dengan buku panduan umum Garuda Indonesia, data melalui powerpoint, data manual lainnya yang tidak dapat terhubung langsung dengan departemen di Garuda Indonesia lainnya dan tidak praktis dalam melakukan *update* promo maupun kebijakan baru dari Garuda Indonesia.

Pada tahun 2014 Garuda Indonesia beralih dengan menyediakan aplikasi bernama *Garuda Zone (GaZone)*. Dalam aplikasi *Garuda Zone (GaZone)* berisi seluruh informasi mengenai Garuda Indonesia, informasi promo dan kebijakan terbaru, informasi jadwal keberangkatan, nilai kinerja pegawai, dan pengajuan komplain dari pelanggan. Aplikasi *Garuda Zone (GaZone)* hanya digunakan oleh departemen pelayanan termasuk departemen *Call Center* Garuda Indonesia sebagai pedoman dalam melayani pertanyaan dan permintaan pelanggan Garuda Indonesia.

Dengan adanya kondisi seperti ini, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengukur kepuasan pengelola yaitu *Call Center*. Penelitian ini menggunakan pendekatan EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dari Doll dan Torkzades (1988) yang mencakup lima faktor yaitu isi (*Content*), ketepatan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), mudah digunakan (*Ease of use*), ketepatan Waktu (*Timelines*).

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas, masalah yang dijadikan objek penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Apakah isi (*Content*) pada aplikasi *Garuda Zone* berpengaruh terhadap kepuasan *Call Center* Garuda Indonesia.
2. Apakah akurasi (*Accuracy*) aplikasi *Garuda Zone* berpengaruh terhadap kepuasan *Call Center* Garuda Indonesia.
3. Apakah bentuk (*Format*) aplikasi *Garuda Zone* berpengaruh terhadap kepuasan *Call Center* Garuda Indonesia.
4. Apakah kemudahan (*Ease of Use*) pada aplikasi *Garuda Zone* berpengaruh terhadap kepuasan *Call Center* Garuda Indonesia.
5. Apakah ketepatan waktu (*Timelines*) pada aplikasi *Garuda Zone* berpengaruh terhadap kepuasan *Call Center* Garuda Indonesia.
6. Apakah isi, akurasi, bentuk, kemudahan, ketepatan waktu pada aplikasi *Garuda Zone* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan *Call Center* Garuda Indonesia.

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan permasalahan di atas, maka yang diharapkan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh isi, akurasi, bentuk, kemudahan, ketepatan waktu pada aplikasi *Garuda Zone* terhadap *Call Center* Garuda Indonesia sebagai pengelola.

1.4 Lingkup Tugas Akhir

Lingkup tugas akhir untuk lebih memudahkan dalam membahas permasalahan penulisan tugas akhir akan di batasi sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan terhadap karyawan *Call Center* Garuda Indonesia di Bandung sebagai pengelola aplikasi *Garuda Zone* .
2. Analisis aplikasi *Garuda Zone* menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang terdiri dari lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, dan *Timeliness*.

1.5 Metodologi Tugas Akhir

Metodologi penyusunan tugas akhir ini terdiri dari sejumlah kegiatan mulai dari pengumpulan data sampai dengan penerapan hasil hipotesis. Untuk detail lingkup kegiatan dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir

Penjelasan dari pada gambar 1.1 adalah sebagai berikut :

1. Analisis Objek Penelitian dan Studi Literatur
Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur, jurnal, *paper* dan bacaan-bacaan yang ada kaitannya dengan judul penelitian dan Pengumpulan data pada objek penelitian dengan cara mengumpulkan fakta-fakta yang terjadi dan berkaitan dengan judul penelitian.
2. Analisis Variabel dan Kerangka Pemikiran teoritis
Pada tahap ini menentukan variabel-variabel dan menggambarkan hubungan antar variabel (kerangka pemikiran teoritis) untuk kepuasan aplikasi *Garuda Zone (GaZone)*.
Perancangan perangkat penelitian
3. Pada tahap ini merancang penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengukur persepsi setiap variabel dan mendesain kuesioner dengan membuat pertanyaan berdasarkan variabel teramati dan memberikan skor untuk setiap pertanyaan yang telah dibuat, menentukan jumlah sampel yang akan digunakan sebagai responden.
4. Pengumpulan Data
Pada tahap ini melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.
5. Pengolahan Data
Pada tahap ini melakukan pengolahan data dari data yang telah diperoleh seperti :
 1. Deskripsi objek penelitian
 2. Statistik deskriptif
 3. Hasil pengujian data
6. Kesimpulan Hipotesis
Setelah dilakukan perhitungan statistik, maka pada tahap ini akan diambil kesimpulan dari hipotesis.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir dibuat secara jelas ringkas dan padat, antara bab satu dengan bab yang lainnya saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan dari suatu laporan. Sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan umum mengenai Tugas Akhir yang penulis lakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan, ruang lingkup, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini memberikan penjelasan mengenai teori yang diperlukan untuk pembahasan laporan tugas akhir. Dalam hal ini memuat teori yang berkaitan dengan Aplikasi *Garuda Zone*, analisis tingkat kepuasan pengelola, *end user computing satisfaction* (EUCS), populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis regresi linier berganda.

BAB 3 ANALISIS MODEL PENELITIAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai kerangka tugas akhir, objek penelitian, kerangka pemikiran teoritis, indikator variabel penelitian, dan perancangan penelitian.

BAB 4 HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, statistik deskriptif, hasil pengujian regresi linear berganda, dan Hasil Penelitian.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, dan saran-saran yang diperlukan yang dapat menjadi rekomendasi.