

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

Berisi garis besar permasalahan yang akan dibahas dan diselesaikan sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan seperti latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, batasan tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era modern sekarang ini, informasi menjadi suatu komoditi yang sangat penting. Penguasaan informasi beserta teknologinya menjadi kunci keberhasilan dalam persaingan global diantara organisasi-organisasi yang ada pada saat ini. Informasi dapat dipandang sebagai entitas yang dapat dicari, dibangkitkan, diolah, disimpan, disebarluaskan, dan dimanfaatkan untuk berbagai keperluan. Teknologi Informasi bagi dunia pendidikan berarti tersedianya saluran atau sarana yang dapat dipakai untuk menyiarkan program pendidikan.

Universitas Pasundan merupakan salah satu institusi perguruan tinggi di Bandung yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menyiapkan Sumber Daya Manusia masa depan yang bermutu dan berdaya guna. Dalam upaya mencapai hal tersebut, maka diperlukan dukungan berupa aktivitas penunjang untuk keberhasilan dalam prosesnya. Salah satu penunjang yang penting adalah dengan pelayanan akademik seperti Sistem Informasi Akademik.

Menurut pasal 6 ayat 1 huruf d pada peraturan menteri pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia nomor 73 tahun 2013 setiap perguruan tinggi harus memiliki Sistem Informasi Akademik untuk keperluan evaluasi akademik [PER13]. Sistem Informasi Akademik merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi berupa layanan perangkat lunak dalam dunia pendidikan termasuk didalamnya proses informasi akademik mahasiswa. Sistem Informasi Akademik dapat dikatakan baik apabila ada tingkat kepuasan pelanggan terpenuhi dan sedikitnya keluhan-keluhan yang diberikan oleh pelanggan penggunaannya. Menurut Richard Oliver yang mengatakan bahwa kepuasan pelanggan, sebenarnya merupakan tanggapan yang diberikan oleh pelanggan (*customer*) atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh kenyamanan [BAR01].

Berdasarkan pengamatan, di Fakultas Teknik Universitas Pasundan memiliki pelayanan akademik berupa Sistem Informasi Terintegrasi Universitas Pasundan (SITU). SITU merupakan sebuah contoh penerapan sistem informasi yang dibangun dan dikelola oleh Pusat Data Informasi dan Teknologi (PUSDATIN) Fakultas Teknik Universitas Pasundan yang terdiri dari beberapa sub sistem informasi yaitu Sistem Informasi Akademik, Sistem Informasi Sumber Daya Manusia, Sistem Informasi Sarana dan Prasarana, dan Sistem Informasi Keuangan yang masing-masing saling berkaitan dan terintegrasi satu sama lain. Kepuasan pelanggan terhadap SITU bagian Akademik patut dipertanyakan karena saat ini terdapat keluhan-keluhan yang diberikan oleh pelanggan penggunaannya terhadap fitur yang ada pada SITU saat ini. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terpenuhi, maka dapat dilakukan suatu pengukuran kepuasan pelanggan terhadap fitur SITU bagian

Akademik yang dibutuhkan oleh para pengguna SITU yaitu mahasiswa, dosen, dan staf karyawan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan yang telah diberikan dalam keberhasilan penyelenggaraan pendidikan.

Sehingga untuk permasalahan tersebut, penulis mengusulkan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap fitur SITU bagian Akademik Universitas Pasundan yang telah ada salah satunya untuk mengetahui bagaimana sistem informasi akademik yang dibutuhkan bagi para pelanggan penggunaannya.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

Bagaimana kepuasan pelanggan mengenai fitur dari SITU bagian Akademik Universitas Pasundan?

### **1.3 Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah untuk mengukur dan mengelompokkan kepuasan para pelanggan pada fitur SITU bagian Akademik Universitas Pasundan yang sesuai dengan hasil pengumpulan data.

### **1.4 Lingkup Tugas Akhir**

Dari permasalahan yang timbul maka penulis membatasi beberapa permasalahan diantaranya:

1. Penelitian hanya dilakukan di Fakultas Teknik Universitas Pasundan.
2. Objek studi kasus adalah SITU Universitas Pasundan.
3. Kajian penelitian hanya akan difokuskan pada fitur-fitur yang ada pada SITU bagian Akademik Universitas Pasundan.
4. Analisis yang digunakan adalah metode pengukuran kepuasan pelanggan terhadap fitur pada SITU bagian Akademik dengan menggunakan metode Kano.
5. Tugas Akhir ini menghasilkan analisis data presentase, peta kepuasan para pelanggan dan pengelompokan pada fitur SITU bagian Akademik di Fakultas Teknik Universitas Pasundan.

### **1.5 Metodologi Tugas Akhir**

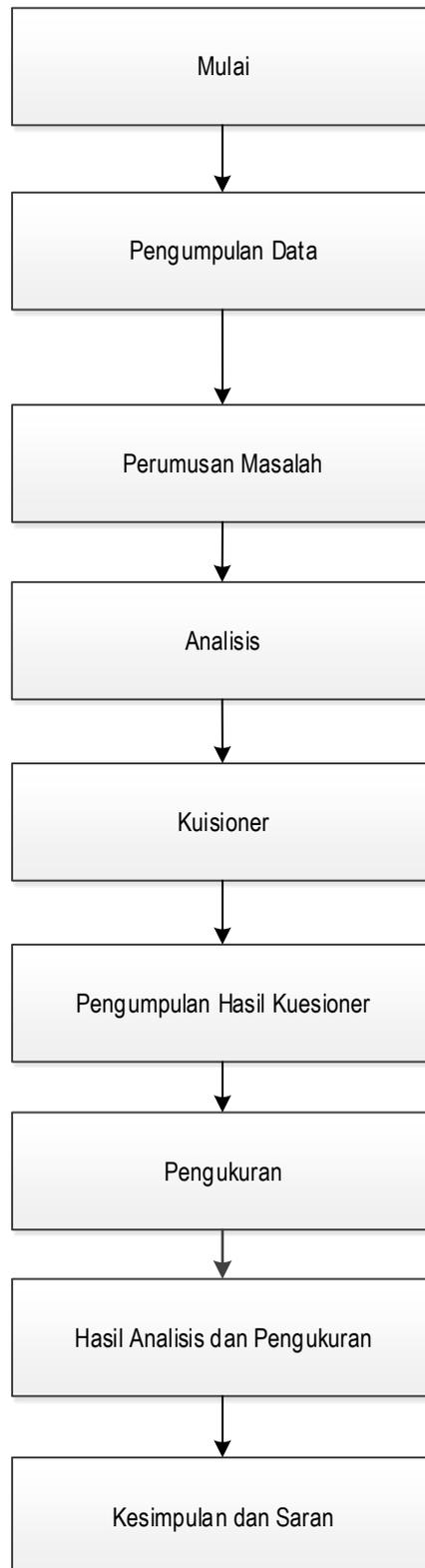
Metodologi adalah langkah-langkah yang dilaksanakan untuk menyelesaikan permasalahan pada tugas akhir.

Metodologi penelitian merupakan sekumpulan kegiatan untuk menyelidiki/ menyelesaikan suatu masalah atau tata cara/tahapan dalam melakukan sebuah penelitian.

Metode penelitian yang dilakukan menggunakan jenis pendekatan deskriptif. Metode deskriptif yaitu metode-metode penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah dan fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi yang rasional dan akurat.

Penelitian ini akan menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian berdasarkan dengan fakta yang ada dan mencoba menganalisis kebenaran dan data yang diperoleh.

Berikut merupakan metodologi dalam menyelesaikan tugas akhir :



Gambar 1.1. Metodologi Tugas Akhir

Dalam tahap analisis menggunakan analisis deskriptif dengan mengumpulkan data yang diperoleh maupun studi pustaka kemudian dideskripsikan dan mengolah dengan menggambarkan data yang telah terkumpul untuk membuat kesimpulan dalam akhir dari penelitian ini.

### 1.5.1 Langkah-Langkah Pengerjaan

Langkah-langkah dalam pengerjaan tugas akhir adalah sebagai berikut :

1. Perumusan Masalah

Pada tahap ini penulis mempelajari dan mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan pengukuran mengenai fitur Sistem Informasi Terintegrasi (SITU) bagian Akademik Universitas Pasundan.

2. Pengumpulan Materi

Mengumpulkan materi– materi yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas mengenai analisis kebutuhan dan metode Kano.

3. Analisis

Pada tahapan ini dilakukan analisis mengenai fitur Sistem Informasi Terintegrasi (SITU) bagian Akademik di Universitas Pasundan yang ada dengan menggunakan metode Kano.

4. Penyusunan Laporan Tugas Akhir

Pada tahap ini dilakukan penyusunan laporan yang memuat dokumentasi mengenai pengukuran kepuasan pelanggan terhadap fitur Sistem Informasi Terintegrasi (SITU) bagian Akademik Universitas Pasundan.

### 1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian yaitu :

1. Survey/Observasi

Survey/observasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian dengan mendatangi lokasi untuk mendapatkan data yaitu di Fakultas Teknik Universitas Pasundan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara berupa tanya jawab secara langsung terhadap narasumber untuk mendapatkan informasi kepada mahasiswa, dosen dan bagian Pusat Data dan Teknologi Informasi (PUSDATIN) Fakultas Teknik Universitas Pasundan.

3. Studi Literatur

Studi Literatur merupakan suatu metode pengumpulan fakta dengan cara mencari dan mempelajari referensi teori yang relevan dengan objek penelitian mengenai konsep analisis fitur dan metode Kano.

4. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu metode pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan-pertanyaan untuk mahasiswa, dosen dan bagian Pusat Data dan Teknologi Informasi (PUSDATIN) Fakultas Teknik Universitas Pasundan yang berisikan informasi mengenai kepuasan pelanggan pengguna terhadap fitur Sistem Informasi Akademik yang telah ada.

Kuesioner yang disediakan berupa kuesioner tertutup, kuesioner tertutup bertujuan untuk saat pengukuran kepuasan pelanggan.

### **1.5.3 Pengolahan Data**

Pada bagian ini menjelaskan tentang pengolahan data yang digunakan penulis :

#### **1. Pengolahan Data Hasil Kuisisioner**

Tahap ini merupakan tahap pengolahan data yang telah dihimpun pada saat pengumpulan data berdasarkan metode Kano yang digunakan dalam penelitian.

#### **2. Analisis Data**

Tahap ini merupakan tahap analisis data yang telah dikumpulkan berdasarkan model analisis data yang telah ditentukan sesuai dengan jenis penelitian yang dilakukan penulis.

#### **3. Hasil Analisis Data**

Tahap ini merupakan tahap yang menjelaskan hasil dari analisis data yang dilakukan oleh penulis berupa proses pengukuran, pengelompokan fitur, dan hasil presentase serta peta kepuasan pelanggan mengenai fitur SITU bagian Akademik Universitas Pasundan.

#### **4. Kesimpulan dan Saran**

Tahap ini merupakan tahap akhir yang dilakukan oleh penulis berupa penarikan kesimpulan terhadap hasil analisis dari objek penelitian kemudian penulis memberikan saran yang relevan dengan permasalahan yang telah teridentifikasi dalam tugas akhir penulis.

### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari beberapa bab, yang akan dijelaskan sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Berisi garis besar permasalahan yang akan dibahas dan diselesaikan sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan seperti latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, batasan tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

#### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Berisi teori-teori yang mendukung dan mendasari penulisan ini yaitu mengenai konsep yang diperlukan dalam penelitian.

#### **BAB 3 SKEMA PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang kerangka tugas akhir, skema analisis, tempat dan objek penelitian, analisis.

#### **BAB 4 PERANCANGAN PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA KEPUASAAN PELANGGAN**

Berisi mengenai rancangan pengumpulan data, proses pengukuran dan hasil pengelompokan fitur berdasarkan kepuasan pelanggan serta peta kepuasan pelanggan mengenai fitur SITU bagian Sistem Informasi Akademik Universitas Pasundan dengan menggunakan metode Kano.

#### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian atau tugas akhir dan saran secara umum dari keseluruhan tugas akhir.