

**PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN
PADA FITUR SITU BAGIAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK
UNIVERSITAS PASUNDAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE KANO**

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1,
Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung

Oleh :
Dhian Kharisma
11.304.0083



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
JUNI 2017**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai dengan berita acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : Dhian Kharisma
NRP : 11.304.0083

Dengan judul:

**“PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN PADA FITUR SITU
BAGIAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS PASUNDAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE KANO”**

Bandung, 9 Juni 2017

Menyetujui :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

(Sali Alas Majapahit, S.St., M.Kom.)

(Ir. Agus Hexagraha)

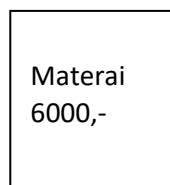
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tugas akhir ini adalah benar-benar asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Pasundan Bandung maupun di Perguruan Tinggi lainnya
 2. Tugas akhir ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim Dosen Pembimbing
 3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu dalam penulisan laporan Tugas Akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan dalam sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah, serta disebutkan dalam Daftar Pustaka pada tugas akhir ini
 4. Kakas, perangkat lunak, dan alat bantu kerja lainnya yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya, bukan tanggung jawab Universitas Pasundan Bandung
- Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian laporan tugas akhir ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiasi dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar akademik yang saya sandang sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Pasundan, serta perundang-undangan lainnya

Bandung, 9 Juni 2017

Yang membuat pernyataan,



(Dhian Kharisma)

NRP. 11.304.0083

ABSTRAK

Penggunaan teknologi informasi menjadi kunci keberhasilan dalam persaingan global diantara organisasi-organisasi yang ada pada saat ini. 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 memerlukan dukungan berupa aktivitas penunjang dengan pelayanan akademik seperti Sistem Informasi Akademik yang disebut Sistem Informasi Terintegrasi Universitas Pasundan (SITU). Sistem Informasi Akademik dapat dikatakan baik apabila ada tingkat kepuasan pelanggan terpenuhi. Oleh karena itu diperlukan suatu pengukuran untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap fitur SITU bagian Sistem Informasi Akademik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan para pelanggan yaitu dosen, karyawan dan mahasiswa pada fitur SITU bagian Sistem Informasi Akademik Universitas Pasundan yang sesuai dengan hasil pengumpulan data. Dalam penelitian ini digunakan metode Kano yang didasarkan pada teori pengembangan produk dan kepuasan pelanggan.

Hasil dari tugas akhir ini adalah tingkat kepuasan pelanggan mengenai fitur dari SITU bagian Sistem Informasi Akademik Universitas Pasundan secara keseluruhan memuaskan bagi para pengguna yaitu dosen, karyawan dan mahasiswa. Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan, fitur dibagi menjadi 5 kelompok yaitu fitur yang sudah seharusnya ada, fitur yang dibutuhkan oleh responden, fitur yang menarik bagi responden, fitur yang tidak dipedulikan keberadaannya oleh responden dan fitur yang ditentang oleh responden.

Kata Kunci : Sistem Informasi Akademik, pengukuran kepuasan pelanggan, metode Kano.

ABSTRACT

The use of information technology is the key to success in global competition among organizations today. Information technology for education means the availability of channel or medium that can be used to broadcast educational programs. Universitas Pasundan is one of higher education institution in Bandung who needs support in the form of supporting activities of academic services such as Academic Information System (AIS) called Sistem Informasi Terintegrasi Universitas Pasundan (SITU). Academic Information System can be good if there is a level of customer satisfaction are met. Therefore we need a measurement to measure customer satisfaction regarding the features of AIS section of SITU.

This study aimed to measure customer satisfaction of faculty, staff, and students regarding the features of Universitas Pasundan AIS section of SITU. In this study, we used method of Kano which based on theory of product development and customer satisfaction.

The result of this study is customer overall satisfied with features of AIS section of SITU. Based on the measurement result, features are classified into five feature groups: must be exist, required by customer, attractive to customer, ignored by customer, and opposed by customer.

Keywords : Academic Information System, customer satisfaction measurement, method of Kano.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, Dzat yang Maha Sempurna, dan atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk melengkapi Program Kelulusan Tugas Akhir di Prodi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Pasundan Bandung.

Adapun Proposal Tugas Akhir yang diajukan ini berjudul **“PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN PADA FITUR SITU BAGIAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS PASUNDAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE KANO”**, yang diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Strata Satu (S-1) di jurusan Teknik Informatika Universitas Pasundan.

Penulis menyadari laporan ini dapat terwujud berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang penulis terima baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini kepada :

1. Kedua pembimbing, Bapak Sali Alas Majapahit, S.St., M.Kom. dan Bapak Ir. Agus Hexagraha.
2. Kepada Mama, Kakak Kiki, Kakak Pipi, Adik Uwik, Istri Tercinta dan Anak Tersayang yang selalu memberikan motivasi serta do'anya dalam pembuatan tugas akhir ini.
3. Seluruh civitas akademika Teknik Informatika di Universitas Pasundan Bandung, yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menimba ilmu.
4. Kepada teman-teman mesin tua angkatan 2011 seperjuangan Universitas Pasundan Bandung yang tidak bisa semua penulis sebutkan, terima kasih atas bantuannya dan dukungannya selama ini.

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari kekurangan yang perlu disempurnakan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik membangun agar Laporan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik.

Akhir kata penulis berharap, semoga Laporan Tugas Akhir ini berguna dan bermanfaat umumnya bagi pembaca. Mudah – mudahan dengan kesederhanaan itu dapat diperoleh hasil yang diharapkan. Amin

Bandung, 9 Juni 2017

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR ISTILAH	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir.....	1-2
1.5 Metodologi Tugas Akhir	1-2
1.5.1 Langkah-Langkah Pengerjaan	1-4
1.5.2 Metode Pengumpulan Data	1-4
1.5.3 Pengolahan Data.....	1-5
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	1-5
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	2-1
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	2-1
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	2-1
2.1.2 Kepuasan Pelanggan bersifat Temporer dan Variatif.....	2-1
2.1.3 Makna Kepuasan Pelanggan.....	2-1
2.1.4 Faktor yang Menjadi Pemicu Terhadap Kepuasan Pelanggan	2-2
2.1.5 Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	2-2
2.2 Sistem Informasi Akademik	2-3

2.3 Metode Kano.....	2-3
2.4 Populasi dan Sampel.....	2-9
2.4.1 Populasi.....	2-9
2.4.2 Sampel.....	2-9
2.5 Skala Likert.....	2-11
2.6 Diagram Sebab dan Akibat (<i>Cause and Effect Diagram</i>).....	2-11
2.6.1 Karakteristik Diagram Sebab dan Akibat.....	2-11
2.6.2 Keuntungan Diagram Sebab dan Akibat.....	2-12
2.7 Penelitian Terdahulu.....	2-12
BAB 3 SKEMA PENELITIAN.....	3-1
3.1 Alur Tugas Akhir.....	3-1
3.2 Analisis.....	3-4
3.2.1 Peta Analisis.....	3-4
3.2.2 Analisis Peran Pengukuran Kepuasan Pelanggan pada Fitur SITU bagian Sistem Informasi Akademik UNPAS.....	3-5
3.2.3 Analisis Peran Metode Kano dalam Pengukuran Kepuasan Pelanggan pada Fitur SITU bagian Akademik UNPAS.....	3-6
3.2.4 Kerangka Pemikiran Pengukuran Kepuasan Pelanggan pada Fitur SITU bagian Akademik UNPAS.....	3-7
3.3 Tempat Penelitian.....	3-9
3.3.1 Latar Belakang Fakultas Teknik Universitas Pasundan.....	3-9
3.3.2 Visi Fakultas Teknik Universitas Pasundan.....	3-10
3.3.3 Misi Fakultas Teknik Universitas Pasundan.....	3-10
3.3.4 Tujuan Fakultas Teknik Universitas Pasundan.....	3-10
3.4 Objek Penelitian.....	3-10
3.4.1 SITU UNPAS.....	3-10
3.4.2 Unit Layanan dan Fitur SITU di Fakultas Teknik Universitas Pasundan.....	3-11
3.4.3 Tujuan Penggunaan SITU.....	3-12
3.4.4 SITU bagian Sistem Informasi Akademik.....	3-12

3.4.5 Pengguna SITU	3-13
BAB 4 PERANCANGAN PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA KEPUASAAN PELANGGAN	4-1
4.1 Perancangan Pengumpulan Data	4-1
4.1.1 Populasi dan Sampel.....	4-1
4.1.2 Desain Kuesioner.....	4-1
4.2 Pengolahan Data.....	4-7
4.2.1 Profil Responden	4-7
4.2.2 Kombinasi Jawaban Responden	4-8
4.3 Analisis Data Dan Hasil Analisis Data	4-8
4.3.1 Dosen.....	4-8
4.3.2 Karyawan.....	4-14
4.3.3 Mahasiswa	4-37
4.4 Kesimpulan Hasil Data Analisis	4-56
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	5-1
5.1 Kesimpulan.....	5-1
5.2 Saran	5-2
5.3 Rekomendasi	5-2
DAFTAR PUSTAKA	xiii
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	xiii

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kombinasi kategori M, O A, I berdasarkan aturan $M > O > A > I$ [TEA93].....	2-7
Tabel 2.2. Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu [SUG13].....	2-10
Tabel 2.3. Penelitian Terdahulu	2-12
Tabel 3.1. Alur Tugas Akhir	3-1
Tabel 3.2. Lanjutan Alur Tugas Akhir	3-2
Tabel 3.3. Lanjutan Alur Tugas Akhir (1)	3-4
Tabel 3.4. Langkah-langkah Analisis.....	3-4
Tabel 3.5 Hasil analisis peran pengukuran kepuasan pelanggan pada fitur SITU bagian sistem informasi akademik UNPAS.....	3-6
Tabel 4.1. Rancangan Pertanyaan Kuesioner Mahasiswa yang merupakan Layanan Mahasiswa.....	4-2
Tabel 4.2. Rancangan Pertanyaan Kuesioner Mahasiswa yang merupakan Informasi Akademik.....	4-3
Tabel 4.3. Rancangan Pertanyaan Kuesioner Dosen.....	4-4
Tabel 4.4. Rancangan Pertanyaan Kuesioner Karyawan yang bertugas di Program Studi, Fakultas dan SBAP.....	4-5
Tabel 4.5. Rancangan Pertanyaan Kuesioner Karyawan yang bertugas di DHMD	4-6
Tabel 4.6. Profil Responden Dosen.....	4-7
Tabel 4.7. Profil Responden Karyawan.....	4-8
Tabel 4.8. Jumlah Kategori Pada Fitur SITU bagian Akademik Universitas Pasundan untuk Pengguna Dosen.....	4-9
Tabel 4.9. Urutan Grade Kategori dari setiap Fitur SITU bagian Akademik Universitas Pasundan untuk pengguna Dosen.....	4-9
Tabel 4.10. Persentase Jumlah Kategori Pada Fitur SITU bagian Akademik Universitas Pasundan untuk Pengguna Dosen.....	4-9
Tabel 4.11. Hasil Perhitungan <i>Better</i> dan <i>Worse</i> Fitur SITU Bagian Sistem Informasi Akademik Universitas Pasundan Untuk Pengguna Dosen	4-10
Tabel 4.12. Jumlah Kategori Pada Fitur SITU bagian Akademik Universitas Pasundan untuk Pengguna Karyawan bagian Program Studi, Fakultas dan SBAP.....	4-15
Tabel 4.13. Urutan Grade Kategori dari setiap Fitur SITU bagian Akademik Universitas Pasundan untuk pengguna Karyawan bagian Program Studi, Fakultas dan SBAP.....	4-15
Tabel 4.14 Jumlah Kategori Pada Fitur SITU bagian Akademik Universitas Pasundan untuk Pengguna Karyawan bagian DHMD.....	4-16

Tabel 4.15 Urutan Grade Kategori dari setiap Fitur SITU bagian Akademik Universitas Pasundan untuk pengguna Karyawan bagian DHMD	4-16
Tabel 4.16. Persentase Jumlah Kategori Pada Fitur SITU bagian Akademik Universitas Pasundan untuk Pengguna Karyawan bagian Program Studi, Fakultas dan SBAP.....	4-17
Tabel 4.17. Jumlah Kategori Pada Fitur SITU bagian Akademik Universitas Pasundan untuk Pengguna Karyawan bagian DHMD	4-17
Tabel 4.18. Hasil Perhitungan <i>Better</i> dan <i>Worse</i> Fitur SITU Bagian Akademik Universitas Pasundan Untuk Pengguna karyawan bagian Program Studi, Fakultas dan SBAP.....	4-18
Tabel 4.19. Hasil Perhitungan <i>Better</i> dan <i>Worse</i> Fitur SITU Bagian Akademik Universitas Pasundan Untuk Pengguna Karyawan bagian DHMD	4-18
Tabel 4.20. Jumlah Kategori Pada Fitur SITU bagian Akademik Universitas Pasundan untuk Pengguna Mahasiswa	4-38
Tabel 4.21. Urutan Grade Kategori dari setiap Fitur SITU bagian Akademik Universitas Pasundan untuk pengguna Mahasiswa.....	4-38
Tabel 4.22. Persentase Jumlah Kategori Pada Fitur SITU bagian Akademik Universitas Pasundan untuk Pengguna Mahasiswa	4-39
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan <i>Better</i> dan <i>Worse</i> Fitur SITU Bagian Akademik Universitas Pasundan Untuk Pengguna Mahasiswa	4-40
Tabel C.1. Pertanyaan Kuesioner Dosen.....	C-1
Tabel C.2. Pertanyaan Kuesioner Karyawan yang bertugas di Program Studi, Fakultas dan SBAP.....	C-3
Tabel C.3. Pertanyaan Kuesioner Karyawan yang bertugas di DHMD	C-7
Tabel C.4. Pertanyaan Kuesioner Mahasiswa	C-9
Tabel D.1. Hasil Kombinasi Jawaban Reponden Dosen	D-1
Tabel D.2. Hasil Kombinasi Jawaban Responden Karyawan bagian DHMD.....	D-1
Tabel D.3. Hasil Kombinasi Jawaban Responden Karyawan bagian Program Studi, Fakultas dan SBAP	D-2
Tabel D.4. Hasil Kombinasi Jawaban Reponden Mahasiswa	D-2

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Metodologi Tugas Akhir	1-3
Gambar 2.1. Diagram Kano [TEA93].....	2-4
Gambar 2.2. Pasangan Pertanyaan Kebutuhan Pelanggan dalam Kuesioner Kano [TEA93].....	2-5
Gambar 2.3. Tabel Evaluasi Kano [TEA93]	2-6
Gambar 2.4. Proses Evaluasi Kano yang Disusun dalam Sebuah Tabel Hasil Kombinasi [TEA93]..	2-7
Gambar 2.5. Contoh Peta Kepuasan [TEA93]	2-9
Gambar 2.6 Diagram Sebab Akibat [KEL95]	2-12
Gambar 3.1. Peta Analisis	3-4
Gambar 3.2. Diagram sebab dan akibat analisis peran pengukuran kepuasan pelanggan pada fitur SITU bagian akademik UNPAS	3-5
Gambar 3.3. Kerangka Pemikiran Pengukuran Kepuasan Pelanggan pada Fitur SITU bagian Akademik UNPAS.....	3-8
Gambar 4.1. Peta Kepuasan Pelanggan Fitur SITU bagian Akademik untuk Dosen.....	4-11
Gambar 4.2. Peta Kepuasan Pelanggan Fitur SITU bagian Sistem Informasi Akademik untuk Karyawan bagian Program Studi, Fakultas dan SBAP	4-19
Gambar 4.3. Peta Kepuasan Pelanggan Fitur SITU bagian Sistem Informasi Akademik untuk Karyawan bagian Program Studi, Fakultas dan SBAP	4-20
Gambar 4.4. Peta Kepuasan Pelanggan Fitur SITU bagian Sistem Informasi Akademik untuk Mahasiswa.....	4-41
Gambar A.1. Surat Penelitian Tugas Akhir.....	A-1
Gambar B.2. Berita Acara Tugas Akhir 1	B-1
Gambar B.3. Berita Acara Tugas Akhir 2	B-2
Gambar B.4. Berita Acara Tugas Akhir 3	B-3

DAFTAR ISTILAH

No.	Istilah	Deskripsi
1	<i>Customer</i>	Konsumen/Pelanggan
2	<i>Quality of design</i>	Mutu Desain
3	<i>Quality of comparmance</i>	Mutu Kecocokan
4	<i>Attractive</i>	Menarik
5	<i>Must-be</i>	Sudah Seharusnya
6	<i>One-Dimensional</i>	Satu Dimensi
7	<i>Indifferent</i>	Tidak Dapat Memutuskan
8	<i>Reverse</i>	Berkebalikan
9	<i>Questionable</i>	Tidak Dapat Dipertanyakan
10	<i>Modus</i>	Frekuensi Tertinggi
11	<i>Coefficient Satisfication</i>	Koefesien Kepuasan Pelanggan
12	<i>Proportionated Stratified Random Sampling</i>	Sampel Acak Proporsi Bertingkat
13	<i>Good Faculty Governance</i>	Fakultas yang Mandiri dan Bertatakelola Baik
14	<i>Stakeholder</i>	Pemegang Kepentingan
15	<i>Image</i>	Gambar

DAFTAR LAMPIRAN

A.	LAMPIRAN A : SURAT PENELITIAN TUGAS AKHIR.....	A-1
B.	LAMPIRAN B : BERITA ACARA PENELITIAN TUGAS AKHIR.....	B-1
C.	LAMPIRAN C : KUESIONER PENELITIAN	C-1
C.1.	KUESIONER DOSEN.....	C-1
C.2.	KUESIONER KARYAWAN	C-3
C.3.	KUESIONER MAHASISWA.....	C-9