

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Fastpay merupakan layanan *Business to Business* (B2B) yang memberikan kesempatan bagi member terdaftar untuk membuka bisnis dengan sistem online untuk melayani delapan layanan sekaligus, yaitu layanan penjualan barang dengan melalui Toko Modern Fastpay, layanan reservasi tiket (Tiket pesawat, kereta api, bus, railink, dst), layanan tour & travel dengan menjual paket wisata, layanan pembayaran tagihan (Tagihan PLN, PDAM, telepon rumah, speedy, TV Berlangganan, voucher pulsa dan paket data, dll), layanan keagenan (koran, SMS masking, agen asuransi, agen iklan, dst), layanan perbankan yang melayani beragam transaksi perbankan, dan layanan ekspedisi untuk mengirim barang kapan saja di mana saja.

Transaksi dan permintaan dari konsumen yang terjadi setiap harinya meningkat dan terkadang membuat terjadi kelambatan pada proses transaksi pada sistem dimana akan menghambat dan membuat pekerjaan kurang efisien, semakin banyak konsumen melakukan transaksi, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang di inginkan dan di harapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan di dapat suatu nilai tambah tersendiri. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan Dalam proses transaksi yang terjadi biasanya konsumen tetap datang ke Toko dan memberitahukan kepada karyawan Toko untuk melakukan transaksi atau hal lain yang di butuhkan dan di inginkan konsumen, di mana terkadang karna banyaknya

konsumen yang datang ke Toko dapat menyebabkan kurang efektifnya layanan yang di berikan dan mengakibatkan laporan yang di hasilkan kurang akurat.

Kualitas layanan dinilai berdasarkan sudut pandang (persepsi) pengguna mengenai baik atau buruk, dapat diterima atau tidak dapat diterima. Apabila jasa layanan yang diterima atau dirasakan (*Perceived Service*) sesuai dengan yang diharapkan (*Expected Service*), maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, jika kualitas yang diterima lebih rendah dengan layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa layanan dalam memenuhi harapan pelanggan/pengguna secara konsisten (Dalimunthe & Sartika, 2016).

Beberapa permasalahan tersebut tentunya akan menghambat proses layanan yang diberikan kepada pengguna. Untuk itu perlu dilakukan pengukuran melihat sejauh mana kualitas layanan Sistem Informasi Fastpay telah mampu berfungsi dengan baik sesuai dengan keinginan dan harapan pengguna. Pengukuran kualitas menggunakan metode *Framework COBIT 4.1*.

Framework COBIT 4.1. Control Objective for Information and Related Technology (COBIT) adalah sebuah kerangka kerjadan *supporting toolset* yang dapat membantu manajer pada perusahaan menjembatani jarak antara tujuan keperluan perusahaan terhadap pengendalian, resiko bisnis yang di hadapi dan disetiap permasalahan teknik, serta mengomunikasikan level pengendalian kepada *stakeholder*. COBIT terdapat 4 domain utama *Planning and Organization (PO)*, *Acquisition and*

Implementation (AI), Delivery and Support (DS) dan Monitoring and Evaluation (ME) yang memiliki proses (sub-domain). Jumlah proses yang dari setiap sub-domain adalah 34 proses(Anggelia et al., 2018).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menelaah dan mengkajikualitas pelayanan dengan kaitannya terhadap kepuasan konsumen pada Toko Modern Fastpay sebagai suatu layanan *Business to Business (B2B)* kedalam Laporan Skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI FASTPAY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE COBIT (STUDI KASUS : TOKO MODERN FASTPAY KAYU ARO BARAT)**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, analisa, dan pengamatan yang telah di uraikan diatas maka dapat dikemukakan permasalahan – permasalahan yang ada pada Toko Modern Fastpay sebagai berikut :

1. Bagaimana analisa terhadap kualitas sistem yang ada di Toko Sugiatno dalam meningkatkan pelayanan?
2. Bagaimana merancang sistem informasi untuk mengukur kualitas sistem yang ada di Toko Sugiatno?
3. Bagaimana transaksi dan pengolahan data yang terjadi di Toko Sugiatno untuk melihat keakuratan dalam laporan yang dihasilkan?
4. Bagaimana sistem yang dirancang mampu membantu dalam mengelola data yang akan digunakan dalam mengukur kualitas sistem?

5. Bagaimana pengambilan data yang dilakukan dan perhitungan terhadap kualitas sistem yang ada di Toko Sugiarno?

1.3 Hipotesis

Dari rumusan masalah diatas penulis menyimpulkan hipotesis sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan analisa kualitas menggunakan metode Framework Cobit dapat meningkatkan pelayanan yang ada di Toko Sugiarno.
2. Diharapkan dengan adanya sistem informasi yang dibuat mampu mengukur kualitas sistem yang ada di Toko Sugiarno.
3. Diharapkan dari pengolahan data dengan metode cobit mampu untuk melihat keakuratan laporan yang di hasilkan.
4. Diharapkan dari sistem yang akan dibuat dapat mengolah data untuk melihat kualitas dari sistem yang ada di Toko Sugiarno.
5. Diharapkan dari pengambilan data yang dilakukan dengan wawancara dan pembagian kuesioner dapat dibagi dapat memberikan gambaran sistem untuk melakukan perhitungan kualitas dengan skala Linkert.

1.4 Batasan Masalah

Mengingat sangat luasnya masalah, maka penulis perlu memberikan batasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu :

1. Peneliti hanya membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan layanan pada Toko Modern Fastpay.

2. Data acuan yang digunakan adalah hasil wawancara dan kuesioner dengan menggunakan metode Cobit.
3. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bahasa Pemrograman PHP dan Database My Sql.
4. Data acuan yang digunakan bersumber dari tahun 2015 sampai 2019.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini yaitu :

1. Untuk membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Toko Sugiarno.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan sistem pada Toko Modern Fastpay Terhadap kepuasan pengguna dilihat dari metode Cobit.
3. Untuk mengetahui informasi yang dihasilkan dalam keakuratan laporan yang dihasilkan.
4. Untuk meningkatkan kualitas sistem dalam menghasilkan informasi.
5. Untuk mengetahui gambaran kualitas dari sistem yang ada di Toko Sugiarno.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Dengan adanya penelitian ini dapat membantu penulis melihat kualitas dari sistem yang ada di Toko Sugiarno.
2. Memberikan informasi bagi yang membutuhkan.

3. Dapat membantu penulis dalam menambah pengalaman, wawasan, dan pengetahuan dalam menganalisa sistem.
4. Dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Toko Sugiarno untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam sistem.

1.7 Tinjauan Umum Toko

1.7.1 Sejarah Ringkas Berdirinya Toko

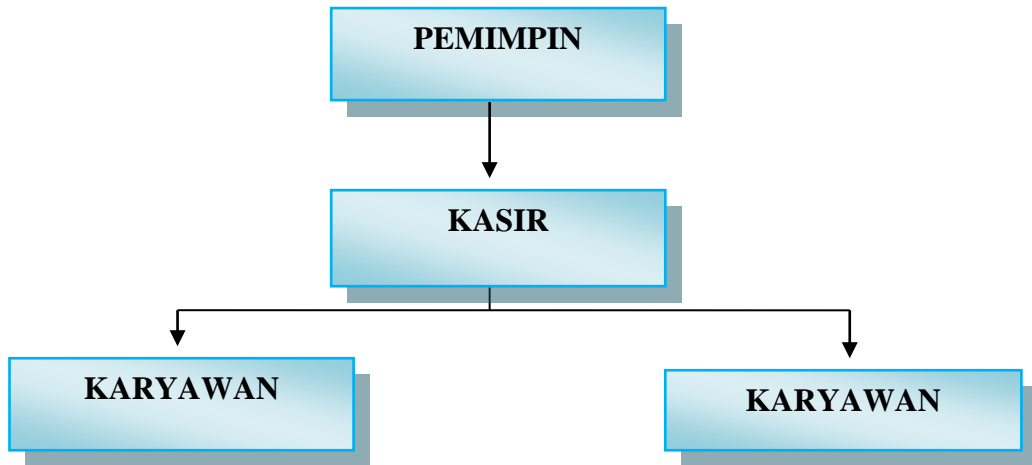
Toko Sugiarno sejak tahun 1997. Awal berdirinya Toko Sugiarno, hanyalah sebuah Toko kecil yang menyediakan beberapa kebutuhan sehari – hari konsumen. Dengan bertempat di pinggir jalan Simpang empat pasar gunung labu kayu aro barat dapat membantu masyarakat sekitar yang memerlukan berbagai kebutuhan sehari – hari. Dengan pemilik yang bernama Sugiarno, Toko Sugiarno ini kini telah berkembang menjadi toko modern terbukti dengan di gunakanya sistem baru dalam penjualan dan transaksi secara online yang dulu hanya terbatas menjual beberapa kebutuhan sehari – hari konsumen, sehingga dari adanya sistem penjualan dan transaksi secara online saat ini membuat Toko Sugiarno dapat meningkatkan dan membuat perubahan pendapatan setiapharinya, mampu membantu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dengan tujuan untuk memenuhi semua kebutuhan konsumen dengan lengkap dan cepat, memberikan pelayanan terbaik serta yang terjangkau, Toko Sugiarno telah menjadi salah satu Toko yang di cari oleh masyarakat sekitar.

1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Toko Sugiarno dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut

ini:



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko Sugiatno

1.7.3 Tugas Dan Wewenang

Adapun tugas dari masing – masing bagian pada struktur organisasi secara umum adalah sebagai berikut :

1. Pimpinan

Adapun tugas dari pimpinan adalah sebagai berikut :

- a. Mnenentukan sebuah kebijakan serta penjadwalan seluruh kegiatan yang ada di Toko.
- b. Melakukan pengecekan terhadap pekerjaan yang dilakukan karyawan.
- c. Meningkatkan dan merumuskan rancangan kerja masing-masing bagian.
- d. Mengkoordinir, pengarahan dan pembinaan serta mengawasi segala kegiatan operasional.

- e. Menerima laporan yang dihasilkan dari transaksi yang terjadi setiap bulanya.
 - f. Mengatur keuangan Toko, seperti menyediakan saldo untuk melakukan transaksi yang terjadi.
 - g. Mengatur dan mengelola gaji karyawan.
2. Kasir
- a. Menjalankan proses penjualan dan pembayaran.
 - b. Melakukan pencatatan atas semua transaksi.
 - c. Membantu pelanggan dalam memberikan informasi mengenai suatu produk.
 - d. Melakukan proses transaksi pelayanan jual beli.
 - e. Melakukan pengecekan atas jumlah barang pada saat penerimaan barang.
3. Karyawan
- a. Melayani setiap kebutuhan pelanggan yang datang ke Toko.
 - b. Melayani complain dari pelanggan dengan baik.
 - c. Membantu pelanggan memilihkan barang yang sesuai dengan apa yang diinginkan.
 - d. Menjawab pertanyaan dari para pelanggan.
 - e. Melaksanakan standar layanan sebagai karyawan di Toko dengan baik.