

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang sangat cepat. Masuknya teknologi informasi di segala aspek kehidupan maka akan memberikan manfaat yang sangat besar. Hal ini sangat membantu mempermudah pekerjaan manusia, contohnya saja seperti komputer, namun perkembangan tersebut tentunya dilakukan setelah adanya sebuah evaluasi untuk lebih meningkatkan kualitas.

Telkom Witel Sumbar merupakan salah satu perusahaan Telekomunikasi terbesar di Indonesia untuk Wilayah Sumatera Barat. Kualitas dari sistem yang diterapkan di perusahaan tentu akan mempengaruhi kinerja dari karyawan. Pengukuran kualitas dari sistem informasi sangat perlu dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan dari pengguna sistem tersebut.

Pada penelitian sebelumnya oleh Friyadi dan Alramuri (2017) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dalam dimensi *Tangible* (0,00), *Reliability* (0,05), *Responsiveness* (0,00), *Empathy* (0,03) terhadap kepuasan pelayanan di PT. Telkom. Pada dimensi *Assurance* tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dikarenakan hasilnya -0,01 maka hasil tersebut belum mampu memuaskan keinginan pelanggan dan perlu adanya perbaikan kualitas terhadap pelayanan *Customer Service* di PT. Telkom.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Sukirno dan Purwandari (2019) berdasarkan hasil penelitian analisis kepuasan civitas akademika terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada, maka peneliti merekomendasikan hal sebagai berikut, (1) Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan untuk mempertahankan item-item kualitas pelayanan yang memuaskan pemustaka, (2) Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang cukup memuaskan pemustaka.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Putri dan Wiratama (2019) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem perwalian di Institusi YXZ pada saat ini masih belum maksimal yang dibuktikan dengan nilai NIKi (Importance) sebesar 3.35 dan nilai NIKp (Performance) sebesar 4.10. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ekspektasi pengguna masih terlalu tinggi dari performa pelayanan.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Rahmiati, *et al.* (2019) berdasarkan persentase hasil analisa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap KBM pada PSTI UNRAM menggunakan metode *Servqual* sebesar 75,51%, dengan sampel sebanyak 40 orang mahasiswa. Maka dengan adanya sistem ini, siswa dapat memberikan evaluasi terhadap layanan yang disediakan selama proses belajar mengajar, PSTI Unram dapat menerima informasi tentang hasil analisis tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Rahayu, *et al.* (2019) berdasarkan hasil pengolahan data Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik atau SIAKAD mahasiswa masih rendah, dikarenakan rata-rata persepsi lebih rendah dibanding rata-rata ekspektasi pengguna yaitu dengan rata-rata persepsi sebesar 3,13 dan rata-rata ekspektasi sebesar 3,59. Berdasarkan penelitian tersebut membuktikan bahwa Metode *Service Quality* dapat diterapkan untuk mengevaluasi kepuasan user di berbagai bidang salah satunya pengguna sistem informasi.

Telkom Witel Sumbar telah menerapkan banyak sistem informasi dalam membantu proses kerjanya. Pada Bagian *Consumen Service* Witel Sumbar terdapat sistem informasi yang dapat membantu memonitor semua kegiatan pemasangan baru *Wifi* Indihome, mulai dari registrasi sampai *Wifi* tersebut terpasang dan aktif di rumah pelanggan. Sistem informasi tersebut dinamakan dengan Sistem Informasi Provisioning Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN) . Pengguna Sistem Informasi Provisioning Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN) saat ini diantaranya adalah karyawan yang bekerja pada bidang *Consumen Service*. Salah satu cara untuk mengoptimalkan dan meningkatkan kinerja sistem informasi adalah dengan mengetahui kepuasan dari user. Hal serupa tentunya juga penting dilakukan terhadap sistem yang digunakan oleh *Consumen Service* pada Telkom Witel Sumbar. Telkom Witel Sumbar menyadari bahwa ke akuratan Sistem Informasi Provisioning Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN) merupakan sangat penting karena sistem ini digunakan untuk memonitor pemasangan *Wifi* Indihome.

Kinerja sistem informasi dapat dilihat dari kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem informasi tersebut. Oleh karena itu, pada penelitian ini dilakukan

evaluasi terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi ini, sehingga dapat diketahui kinerja sistem tersebut. Salah satu metode yang digunakan untuk melakukan penilaian terhadap kepuasan adalah metode *Service Quality*. Metode ini merupakan salah satu metode yang dapat mengukur kepuasan pengguna dari suatu sistem informasi. Berdasarkan penelitian ini maka dapat diketahui kepuasan pengguna sistem tersebut. Selain itu, hasil penelitiannya dapat dijadikan rekomendasi bagi pengembang sistem untuk lebih meningkatkan kinerja sistem informasi yang telah diterapkan. Berdasarkan uraian diatas penulis akan mengangkat judul penelitian ***“Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Informasi Provisioning Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN) menggunakan Metode Service Quality (Studi Kasus di Telkom Witel Sumbar)”***

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan beberapa detail permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil penilaian pengguna terhadap Sistem Informasi Provisioning Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN) ini?
2. Indikator apa saja yang perlu ditingkatkan untuk membantu peningkatan kualitas dari Sistem Informasi Provisioning Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN) ini?
3. Apakah metode *Service Quality* efektif digunakan dalam penilaian kepuasan pengguna Sistem Informasi Provisioning Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN) ini ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar permasalahan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai, maka penulis akan membatasi masalah sebagai berikut:

1. Sistem yang akan di evaluasi hanya sistem monitor orderan Pemasangan baru *Wifi* Indihome.
2. Metode yang digunakan adalah metode *Service Quality* untuk mengevaluasi kepuasan pengguna.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini dan pelaksanaannya ada beberapa tujuan yang hendak dicapai, diantaranya:

1. Menerapkan metode *Service Quality* untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Provisioning Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN).
2. Merancang aplikasi pengevaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Provisioning Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN) dengan menggunakan bahasa pemrograman Visual Studio 2010.
3. Menguji metode *Service Quality* dengan aplikasi yang dirancang peneliti sehingga dapat dijadikan tolak ukur bagi pengembang sistem untuk meningkatkan kinerja sistem informasi.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan dilakukannya pengukuran kualitas sistem, perusahaan memiliki data yang berfungsi sebagai tolak ukur untuk melakukan peningkatan aplikasi.
2. Dengan metode *Service Quality* diharapkan dapat memberikan perhitungan yang relevan terhadap akurasi data.
3. Sebagai bahan masukan dalam mempertimbangkan pengambilan kebijakan guna meningkatkan kinerja sistem.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk pembahasan yang lebih rinci, maka di dalam penulisan tesis ini penulis membagi atas beberapa bab, dimana satu sama lain saling berhubungan sesuai dengan ruang lingkup masalah. Sistematika penulisan pada tesis ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan dari keseluruhan bab yang akan dibuat dalam laporan penelitian ini.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada Bab ini tentang landasan teori yang menjabarkan tentang teori-teori yang berkaitan dengan metode dan penyelesaian masalah sesuai dengan judul penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab ini tentang metodologi penelitian yang berisi tentang kerangka kerja dan penjabaran dari penulisan yang dilakukan oleh penulis dalam mengevaluasi kepuasan pengguna sistem Dashboard Monitoring MYI.

### **BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN**

Pada Bab ini membahas tentang analisa dan perancangan yang berisi bagaimana menganalisa dan mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem menggunakan metode *Service Quality*.

### **BAB V IMPLEMENTASI DAN HASIL**

Pada Bab ini membahas tentang implementasi dan hasil yang berisi pengujian data yang telah dilakukan menggunakan metode

*Service Quality.*

## **BAB VI      PENUTUP**

Pada bab ini adalah penutup yang berisi kesimpulan, saran dan kritik untuk pengembangan selanjutnya.