

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Seiring perkembangan zaman dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, komputer merupakan salah satu bentuk teknologi yang perkembangannya sangat pesat bahkan perkembangan dalam hitungan hari saja. Komputer merupakan suatu media elektronik yang memegang peranan yang sangat penting dalam perkembangan teknologi saat ini, serta terus menerus mendominasi berbagai proses kerja agar dapat lebih mudah, efektif dan efisien. Dengan itu perkembangan teknologi komputer telah banyak membantu pekerjaan manusia. Dari segi penyimpanan data-data hingga pengolahan data-data menjadi sebuah informasi secara komputerisasi. Komputerisasi adalah pemanfaatan secara benar dan semaksimal mungkin, bukan sekedar pengganti mesin ketik. Hal ini harus ditunjang oleh *hardware* (perangkat keras), *software* (perangkat lunak), dan *brainware* (operator/pengguna). Sebagai aktifitas sebuah teknologi untuk berjalan dengan baik, sehingga teknologi dapat digunakan dalam dunia industri, dunia bisnis, hingga dunia pendidikan (Prabowo & Suyono, 2018).

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu

produk dan harapan-harapannya. Apabila kinerja lebih kecil dari harapan konsumen akan merasakan tidak puas. Apabila kinerja sama dengan harapan konsumen akan merasakan puas. Apabila kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasakan sangat puas (Ikrawan et al., 2015).

Salah satu tujuan dari bidang pelayanan adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan. Baik instansi pemerintah maupun swasta saat ini tengah berlomba untuk meningkatkan pelayanan agar lebih berdaya guna dan berhasil guna melalui berbagai cara, salah satunya adalah dengan menerapkan teknologi khususnya teknologi informasi ke dalam system pelayanan mengingat kemajuan teknologi informasi ini dapat menuntun manusia ke dalam cara kerjadan berpikir yang lebih cepat dan efisien. Dan melalui penerapan teknologi informasi ke dalam suatu mekanisme pelayanan yang ada, diharapkan masyarakat yang dilayani akan merasa puas dengan hasil maksimal dalam waktu pelayanan minimal. Maka untuk itu penulis mencoba menyusun penelitian yang tertuang dengan judul **“EVALUASI DAN INTEGRASI KUALITAS SISTEM INFORMASI PELAYANAN PEMBAYARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KARYA SERVICE JLN. DR. SUTOMO NO. 97 KOTA PADANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan permasalahan yang akan dijadikan pokok pembahasan didalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan pembayaran pada karya service tersebut diterapkan?
2. Bagaimana menerapkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk sistem informasi pelayanan pembayaran pada karya service agar lebih efisien dan efektif?
3. Bagaimana cara penerapan sistem tersebut dapat membantu pihak karya service dalam meningkatkan pelayanan pembayarannya?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dugaan sementara dari penelitian sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan menerapkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada karya service agar sistem informasi pelayanan pembayaran dapat diterapkan.
2. Diharapkan dengan menerapkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk sistem informasi pelayanan pembayaran pada karya service agar lebih efisien dan efektif.
3. Dengan adanya metode IPA (*Importance Performance Analysis*) ini diharapkan dapat membantu pihak karya service dalam meningkatkan pelayanan pembayarannya.

1.4 Batasan Masalah

Batasan dilakukan supaya penulisan sesuai dengan tujuan utama, penulisan serta lebih terarah, maka ruang lingkup permasalahan yang dijadikan objek penelitian harus diberi batasan yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode *IPA (Importance Performance Analysis)*.
2. Penelitian Menerapkan metode *IPA (Importance Performance Analysis)* untuk mengembangkan kualitas system yang digunakan pada Karya Service Kota Padang.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini manfaat yang diharapkan yaitu antara lain:

1. Manfaat penelitian bagi peneliti
Dapat mengidentifikasi suatu masalah atau fakta secara efektif dan efisien serta dapat mengetahui sistem kerja objek yang diteliti.
2. Manfaat penelitian bagi pihak perusahaan
Dapat meningkatkan sistem pelayanan pembayaran pada Karya Service Kota Padang, sehingga mekanik karya service dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan maksimal.
3. Manfaat penelitian bagi pihak kampus
Dapat mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan yang lebih luas pada perguruan tinggi “UPI YPTK PADANG”, baik dalam penerapan maupun dalam pengelolaannya.

1.6 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan analisa system informasi pelayanan pembayaran yang sedang berjalan pada karya service sebagai acuan untuk evaluasi peningkatan mutu?
2. Mendapatkan gambaran tentang system informasi pelayanan pembayaran, dari gambaran ini akan diukur dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*)?
3. Dan penelitian ini juga akan melakukan pengukuran terhadap sistem itu sendiri agar dapat untuk melakukan peningkatan sistem dari sistem sebelumnya.

1.7 Struktur Organisasi

Organisasi harus memenuhi syarat yang efisiensi, maksudnya setiap organisasi mampu berperan tertib menjalankan tugasnya untuk mencapai usaha dan kerja yang dihasilkan.

Adapun bentuk Struktur Organisasi Karya Service dapat dilihat pada gambar 1.1 dibawah ini:



Gambar 1.1. Struktur Organisasi Karya Service

Secara umum, tugas dan wewenang dari Karya Service adalah:

1. Pemilik / Owner

Memberikan pendanaan dan mengontrol aktivitas manajemen dan sekaligus pengurus dan pengawas segala yang terjadi di bengkel atau kepala bengkel karya service.

2. Kepala Bengkel

Betanggung jawab terhadap keseluruhan yang ada di bengkel atau dibagian operasional bengkel, seperti menerima laporan harian yang diberikan oleh kasir.

3. Kepala Meknaik

Penanggung jawab dan pengawas atas kinerja mekanik dan memberikan arahan terhadap mekanik bila mengalami kesulitan dalam pekerjaannya.

4. Kepala ADM

Penanggung jawab dan pengawas atas setiap transaksi penjualan pada karya service.

5. Mekanik

Menangani perbaikan sepeda motor honda yang dimiliki konsumen yang selanjutnya selesai pengerjaan tersebut dilaporkan kepada kepala mekanik.

6. Kasir

Bertanggung jawab atas setiap transaksi penjualan pada karya service.