

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan Teknologi Informasi yang sangat pesat telah mendorong peningkatan pemanfaatan Teknologi Informasi di sebuah organisasi masyarakat baik pemerintah ataupun swasta. Hal itu senada dengan tumbuh dan berkembangnya teknologi internet dan teknologi *smartphone*, tumbuhnya angka pengguna jejaring sosial, serta tumbuhnya infrastruktur internet. Berkembangnya teknologi merubah perilaku masyarakat untuk dapat menciptakan layanan yang lebih baik lagi. Data APJII mencatat bahwa tiga teratas penggunaan terbanyak internet di Indonesia pada sektor perdagangan (31.5%), jasa (26.1%) dan pendidikan (8.3%) (Apjii, 2014). Salah satu layanan yang banyak dimanfaatkan oleh berbagai instansi baik swasta, pemerintah ataupun bidang pendidikan dan jasa pada saat ini adalah Sistem Informasi berbasis web.

Memanfaatkan sistem informasi dimaksudkan untuk mempermudah tugas pengguna (*user*) sehingga dapat dicapai penghematan waktu, biaya, dan sumber daya dalam pengambilan keputusan (Indrayani, 2011). Untuk memenuhi kebutuhan kualitas pengguna Sistem Informasi, perusahaan ataupun instansi harus mengetahui siapa pengguna (*user*) mereka dan apa yang mereka inginkan. Dalam hal ini, para pemegang kebijakan di perusahaan maupun di instansi sebenarnya telah mengarah pada dimensi-dimensi kualitas yang memanfaatkan teknologi.

Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan dapat menguatkan pada tata kelola, akuntabilitas dan citra publik perusahaan maupun instansi terhadap meningkatnya kinerja perusahaan dan instansi serta kualitas produk maupun jasa (Indrayani, 2011). Kualitas produk atau jasa yang ditetapkan adalah yang diyakini para pemegang kebijakan akan paling memenuhi kebutuhan para pelanggan (*user*). Kepuasan pengguna dari suatu Sistem Informasi merupakan

salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi Sistem Informasi di suatu instansi ataupun perusahaan.

Para pelaku bisnis harus memperhatikan sejauh mana keberhasilan sistem tersebut membawa dampak positif dalam peningkatan kinerja baik individu maupun organisasi secara keseluruhan jika teknologi informasi ini diterapkan serta manfaat dari penggunaan teknologi informasi (Dan, 2013). Hal itu dapat diketahui dengan mengevaluasi kualitas layanan yang ada yang tidak didasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna Sistem Informasi tersebut.

Persepsi pengguna (*user*) terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan.

Universitas Islam Indonesia (UII) merupakan salah satu institusi pendidikan swasta tertua dan terbesar di Indonesia. Universitas ini memiliki banyak program studi dari mulai jenjang Diploma, Sarjana, Pasca Sarjana dan Program Doktorat. Peningkatan kualitas layanan akademik kepada mahasiswa, dosen, orang tua mahasiswa dan karyawan terus ditingkatkan, begitu pula kualitas layanan sistem informasi selalu dikembangkan menyesuaikan kebutuhan pengguna, tetapi pengukuran kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan teknologi informasi hingga saat ini masih belum dilakukan sehingga pembuat dan pengembang sistem masih belum tahu sampai sebatas mana kepuasan pengguna dapat terukur. Beberapa layanan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh UII yang dapat diakses secara online diantaranya adalah Portal Akademik berbasis Web (UNISYS), E-mail, Hosting & Domain, Blog, E-learning, Hotspot, Simpus.

Portal akademik UII atau sering disebut dengan UNISYS merupakan portal yang diperuntukan bagi orang tua mahasiswa, mahasiswa, karyawan dan dosen. UNISYS adalah pintu gerbang untuk mengakses Sistem Informasi (SI) yang terdiri dari sistem-sistem aplikasi berbasis Internet yang merupakan

bagian Portfolio SI yang telah dikembangkan dan diimplementasikan di UII sebagai layanan informasi bagi para stakeholder, seperti kepada mahasiswa, calon mahasiswa, orang tua mahasiswa, alumni, dosen, karyawan dan eksekutif universitas (IT-Support, 2014). Diantara sistem-sistem aplikasi tersebut adalah UII-LIA, UII-RAS, UII-SIE, UII-ALUMNI, UII-PERPUSTAKAAN, UII-MHS, UII-PMB, dan UII-SMS. Dimana masing-masing akan dijelaskan pada penjelasan berikut di bawah ini.

UII-LIA (Layanan Informasi Akademik) adalah layanan SI berbasis Internet yang merupakan integrasi antara Sistem Informasi Manajemen (SIM) Akademik, SIM-Keuangan Bank dan SIM Perpustakaan, termasuk di dalamnya fasilitas e-mail. Layanan ini ditujukan terutama untuk memberikan layanan informasi bagi mahasiswa, orang tua/ wali mahasiswa dan dosen. UII-LIA dapat menyajikan informasi secara luas mengenai informasi mahasiswa yang meliputi administrasi akademis, pembayaran uang kuliah, layanan perpustakaan, aktifitas kuliah (jadwal dan presensi), rencana studi, pencarian jurnal-jurnal online, dan monitoring prestasi akademik. Sehingga mahasiswa maupun orang tua/ wali dapat melihat perkembangan akademik di Universitas Islam Indonesia (IT-Support, 2014). Seiring dengan perkembangan waktu, penulis ingin mengetahui seberapa baik kah layanan UNISYS ini memberikan informasi khusus kepada civitas akademika. Kenapa civitas akademika? karena mereka yang secara langsung menggunakan layanan ini, mulai dari mahasiswa, mereka bisa menggunakan KRS-*online*, melihat tagihan akademik, melihat absensi kehadiran, melihat IPK dan hal-hal yang bersifat keakademikan, bagi karyawan dan dosen bisa menggunakan aplikasi ini untuk melihat slip gaji. Tercatat bahwa dalam 2 (dua) tahun terakhir jumlah komplain terhadap UNISYS sebanyak 329 (IT-Support, 2014).

Hal tersebut sedikit banyak membuat pengelola layanan UNISYS harus kembali melihat pelayanan yang sudah diberikan kepada civitas akademika UII, mulai dari tampilan dan menu yang diberikan UNISYS, bentuk layanan serta tampilan dari UNISYS. UNISYS sebagai portal akademik yang digunakan oleh seluruh civitas akademika UII seharusnya dalam hal ini dapat

memberikan sebuah tampilan yang lebih menarik sehingga dapat memberikan dorongan terhadap penggunaannya dalam memanfaatkannya. Salah satu indikator untuk membangun citra yang baik di mata pelanggan khususnya civitas akademika adalah melalui pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan UNISYS. Selanjutnya dari hasil pengukuran ini menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan layanan untuk masa yang akan datang guna mencapai kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor keberhasilan bagi setiap perusahaan jasa. Dalam mengukur tingkat kepuasan ini, penulis menggunakan metode WEBQUAL dan SERVQUAL sebagai teknik dalam melihat kualitas layanan UNISYS. Menurut Winarso (Setiady & Kardena, n.d.) metode Servqual dapat dilakukan pada pengolahan data dengan tujuan untuk mengukur dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diberikan UNISYS kepada civitas akademika Universitas Islam Indonesia. Webqual sebagai alat ukur yang merupakan pengembangan dari metode servqual digunakan dalam melihat kepuasan pengguna dari sisi tampilan yang diberikan UNISYS.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh UNISYS kepada civitas akademika UII ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan terhadap semua layanan yang diberikan UNISYS.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang ingin dicapai :

- a. Secara teoritis memberi manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemahaman mengenai tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan yang diberikan UNISYS.
- b. Secara praktis dapat membantu dalam merumuskan kebijakan bagi Universitas Islam Indonesia khususnya pada BSI terkait tingkat kepuasan civitas akademika UII terhadap layanan yang diberikan

UNISYS. Hasil ini nantinya dapat dijadikan acuan dalam menentukan langkah/ aturan dalam penggunaan akses internet.

- c. Untuk penulis dapat memberikan wawasan keilmuan mengenai tingkat kepuasan civitas akademika UII terhadap semua layanan yang diberikan UNISYS.