

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi merupakan salah satu komponen penting dalam sebuah organisasi karena pada saat ini sistem informasi tertanam kuat sebagai sumber daya strategis dalam organisasi modern. Sistem informasi merupakan kombinasi terorganisir dari orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, *data resources*, serta kebijakan dan prosedur yang berperan menyimpan, mengambil, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi (Marakas dan O'Brien, 2013: 6-11).

Sistem informasi berfokus pada ukuran efektivitas sistem, seperti penggunaan sistem, analisis biaya/manfaat, kepuasan pengguna, ekonomi informasi, dan kualitas sistem. Selain itu, sistem informasi juga memiliki fungsi sebagai komponen layanan yang signifikan. Perkembangan peran layanan di dalam sistem informasi menjadikan kualitas layanan dimasukkan sebagai ukuran keberhasilan sistem informasi (Jiang *et al.*, 2002: 146). Pengguna layanan kini lebih menyadari tingkat layanan yang mereka dapatkan sehingga menyebabkan organisasi untuk lebih memperhatikan tingkat layanan yang diberikan kepada pengguna layanan (Joudeh dan Dandis, 2018: 108).

Sama halnya dengan keberhasilan sistem informasi yang dipengaruhi oleh kualitas layanan pada Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center. Program Organisasi Penggerak ini merupakan program yang memberikan

pengajaran *coding* dan *robotic*. Program ini dilaksanakan dalam lingkup sekolah dasar wilayah Priangan Timur meliputi Kabupaten Ciamis, Kabupaten Garut, Kabupaten Tasikmalaya, Kota Banjar, dan Kota Tasikmalaya yang diikuti oleh 20 (dua puluh) sekolah dasar dengan 80 (delapan puluh) guru sebagai peserta.

Sebagai penunjang berjalannya pembelajaran, Yayasan Sakata Innovation Center menerapkan 2 (dua) metode pembelajaran yaitu pembelajaran secara *offline* dan pembelajaran secara *online*. Pembelajaran yang dilakukan dengan metode *offline* berupa pembelajaran tatap muka, sedangkan pembelajaran yang dilakukan dengan metode *online* berupa penggunaan *learning management system* dan *video conference*.

Staf Yayasan Sakata Innovation Center, peserta guru sekolah dasar dan penunjang pembelajaran *offline* maupun *online* merupakan bentuk kombinasi sistem informasi yang terorganisir. Akan tetapi, didapati bahwa ternyata daftar hadir peserta guru sekolah dasar Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center yang berjumlah 6 (enam) pertemuan cenderung mengalami ketidakstabilan. Pertemuan kedua, ketiga, keempat dan keenam mengalami penurunan jumlah peserta dari pertemuan sebelumnya, sedangkan kenaikan jumlah peserta hanya terjadi pada pertemuan kelima.

Kehadiran peserta merupakan gambaran dari loyalitas. Loyalitas pelanggan adalah konsep yang biasanya mengarah pada perilaku penggunaan produk atau jasa yang konstan dan berulang (Silas *et al.*, 2022: 40). Loyalitas berbanding lurus dan mempengaruhi kualitas layanan secara signifikan (Muchtar, 2022: 97). Sehingga peserta yang hadir antara pertemuan kedua sampai dengan pertemuan keenam pada

Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center merupakan peserta yang merasa sangat puas akan kualitas layanan. Ketidakstabilan kehadiran peserta ini menggambarkan ketidakstabilan kualitas layanan pada sistem informasi Yayasan Sakata Innovation Center.

Kualitas layanan adalah tingkat reputasi pengguna untuk jenis produk atau layanan yang ditawarkan oleh operator layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna layanan atau produk (Parasuraman, 1990 dalam Kamaluddin dan Suyatno, 2020). Sehingga pengguna layanan memiliki peranan penting dalam menentukan kualitas layanan. Selain dari peranan pengguna layanan, peran penyedia layanan juga mempengaruhi kualitas layanan. Akan tetapi, suatu hal yang penting untuk dicatat bahwa kesenjangan layanan yang berpengaruh terhadap kualitas layanan dilihat dari sisi penyedia dapat berdampak menguntungkan atau tidak menguntungkan bagi perspektif kualitas layanan (Parasuraman *et al.*, 1985: 46).

Parasuraman *et al.* (1985) menjelaskan konsep kesenjangan kualitas layanan yang terbagi ke dalam 2 (dua) bagian yaitu kesenjangan pada penyedia dan kesenjangan pada pengguna. Kesenjangan yang terjadi pada penyedia terdiri dari gap 1 (*consumer expectation-management perception*), gap 2 (*management perception-service quality specifications*), gap 3 (*service quality specifications-service delivery*) dan gap 4 (*service delivery-external communications*). Sedangkan kesenjangan yang terjadi pada pengguna terdiri dari gap 5 (*perceived service-expected service*).

Gap 5 merupakan kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna layanan. Kualitas layanan yang diterima oleh pengguna bergantung pada ukuran dan arah gap 5. Pada gilirannya gap 5 bergantung pada sifat gap yang terkait dengan *design*, *marketing*, dan *delivery service*. Sedangkan kesenjangan yang terkait dengan *design*, *marketing*, dan *delivery service* berada pada sisi penyedia Parasuraman *et al.* (1985: 46). Sehingga dengan mengukur nilai kesenjangan pada gap 5, sekaligus mendefinisikan kesenjangan pada sisi pengguna dan sisi penyedia secara tidak langsung.

Adanya ketidakstabilan daftar hadir peserta menyebabkan kualitas layanan perlu untuk dikaji agar dapat meningkatkan kualitas sistem informasi. Oleh karena itu, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian guna memecahkan permasalahan yang ada dengan mengidentifikasi dan mengusulkan perbaikan layanan. Sebagai bahan referensi penelitian, terdapat beberapa penelitian yang bisa dijadikan acuan pada permasalahan ini.

Kusyana dan Pratiwi (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa metode Service Quality yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.* (1988) diyakini lebih tepat untuk digunakan dalam konteks skala pengukuran kualitas layanan jasa sedangkan metode service perspective merupakan metode yang hanya mengukur penilaian atas kinerja kualitas layanan saja tanpa memperhitungkan penilaian atribut layanan yang diharapkan karena tidak bersifat aktual.

Syahputra *et al.* (2020) dalam penelitiannya mengenai penggunaan metode Importance Performance Analysis yang diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara tingkat kinerja

dan tingkat kepentingan kualitas produk/jasa, sangat bagus dan tepat dalam melakukan analisa kepuasan pelanggan sehingga dapat menganalisa atribut layanan yang perlu diperbaiki dan atribut yang harus dipertahankan.

Cropley (2020) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa metode Quality Function Deployment mampu memahami persyaratan kebutuhan pengguna layanan dalam memastikan usulan perbaikan layanan yang dihasilkan. Penggunaan metode ini juga telah berhasil diterapkan pada beberapa penelitian pendidikan khususnya pada penelitian ini yang mampu menetapkan spesifikasi yang ideal pada perkuliahan.

Halim *et al.* (2013) dalam penelitiannya melakukan integrasi metode Service Quality, Importance Performance Analysis, dan Quality Function Deployment dalam upaya peningkatan kualitas layanan pelanggan Swalayan KPRI UB. Hasil penelitian menunjukkan penggunaan metode Service Quality menggambarkan keadaan kesenjangan layanan, sedangkan penggunaan metode Importance Performance Analysis menghasilkan prioritas delapan atribut yang kemudian diterjemahkan menggunakan metode Quality Function Deployment dan menghasilkan empat belas target usulan perbaikan.

Dari uraian serta pemikiran diatas, peneliti merasa perlu untuk melakukan integrasi metode yang digunakan dalam penelitian dengan topik “**Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan Sistem Informasi pada Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center**” dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan memberikan usulan perbaikan layanan terhadap peningkatan *high order thinking skills* (HOTS) bagi siswa sekolah dasar melalui

Program Organisasi Penggerak yang diselenggarakan oleh Yayasan Sakata Innovation Center.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 3 (tiga) metode yang terdiri dari metode Service Quality sebagai metode untuk mengukur kesenjangan pengguna layanan yang terjadi pada gap 5. Metode Importance Performance Analysis merupakan metode yang digunakan untuk memprioritas atribut yang perlu diperbaiki. Sedangkan metode Quality Function Deployment merupakan metode yang digunakan untuk membuat prioritas usulan perbaikan layanan dari atribut yang perlu diperbaiki.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada penelitian, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Berapakah nilai kesenjangan persepsi dan harapan pengguna pada layanan Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center?
2. Atribut layanan mana yang menjadi prioritas perbaikan pada layanan Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center?
3. Bagaimana prioritas usulan perbaikan layanan Program Organisasi Penggerak pada sistem informasi Yayasan Sakata Innovation Center?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian merupakan layanan Program Organisasi Penggerak pada sistem informasi Yayasan Sakata Innovation Center.
2. Responden kuesioner merupakan sampel guru sekolah dasar sebagai pengguna layanan Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center.
3. Metode yang digunakan dalam menghitung kesenjangan persepsi dan harapan pengguna yaitu menggunakan metode Service Quality pada gap 5.
4. Metode yang digunakan dalam menentukan prioritas atribut layanan yang diperbaiki yaitu menggunakan metode Importance Performance Analysis.
5. Metode yang digunakan untuk merancang prioritas usulan perbaikan layanan yaitu menggunakan metode Quality Function Deployment.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui nilai kesenjangan persepsi dan harapan pengguna pada layanan Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center.
2. Mengetahui atribut layanan mana yang menjadi prioritas perbaikan pada layanan Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center.
3. Mengusulkan prioritas usulan perbaikan layanan Program Organisasi Penggerak pada sistem informasi Yayasan Sakata Innovation Center?

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan mampu mendukung perbaikan layanan Program Organisasi Penggerak pada sistem informasi Yayasan Sakata Innovation Center.
2. Penelitian ini diharapkan mampu untuk memperdalam ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan Service Quality, Importance Performance Analysis dan Quality Function Deployment.
3. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi tambahan referensi atau sumber acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas layanan, prioritas atribut layanan yang diperbaiki dan usulan perbaikan layanan.

1.6 Metode Penelitian

Langkah-langkah ilmiah yang dilakukan pada penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) tahapan sebagai berikut :

1. Tahap 1, persiapan dan perancangan. Pada tahapan ini peneliti mempersiapkan dan merancang segala bentuk kebutuhan pada proses penelitian.
2. Tahap 2, penyebaran kuesioner dan pengumpulan data. Pada tahapan ini peneliti melakukan proses pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner dan mengumpulkan data.
3. Tahap 3, analisis dan pembahasan. Pada tahapan ini peneliti melakukan analisis dan pembahasan pada data sehingga mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian.

1.7 Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan pada penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bahasan sebagai berikut :

1. **BAB I PENDAHULUAN.** Bab ini menjelaskan bagian latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan metode penelitian.
2. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA.** Bab ini menjelaskan teori dasar yang digunakan pada penelitian dan penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan.
3. **BAB III METODOLOGI PENELITIAN.** Bab ini menjelaskan secara rinci tentang langkah-langkah ilmiah yang digunakan selama proses penelitian.
4. **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.** Bab ini menjelaskan hasil dan pembahasan penelitian sesuai dengan metodologi penelitian dengan mengacu pada tujuan penelitian.
5. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.** Bab ini menjelaskan poin-poin penting yang didapat pada proses hasil dan pembahasan.