

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center

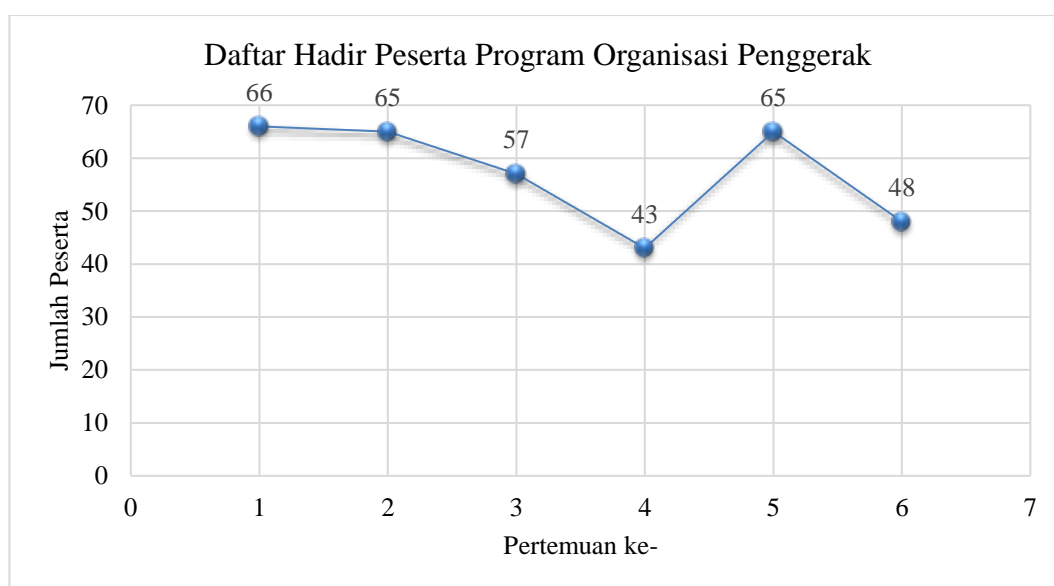
Yayasan Sakata Innovation Center adalah sebuah yayasan yang beralamat di Perum Grand Sukarindik Regency Blok B No.12 Gunung Tujuh, RT 5 RW 8, Kelurahan Sukarindik, Kecamatan Bungursari, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat yang dibangun berdasarkan kekuatan mimpi para pendirinya. Yayasan Sakata Innovation Center bergerak di bidang pendidikan yang berfokus pada peningkatan *skill, knowledge, attitude* melalui transformasi digital yang bertujuan untuk melakukan digitalisasi pendidikan dan pengajaran guna mewujudkan masa depan bangsa yang unggul dan berdaya saing tinggi. Berikut merupakan profil dari logo Yayasan Sakata Innovation Center :



*Gambar 2.1 Logo Yayasan Sakata Innovation Center
(Sumber : Yayasan Sakata Innovation Center)*

Gambar 2.1 adalah logo dari Yayasan Sakata Innovation Center yang terdiri dari huruf “Y” yang berarti Yayasan, “S” yang berarti Sakata, “I” yang berarti

Innovation dan “C” yang berarti Center. Bulan September 2021, Yayasan Sakata Innovation Center bekerjasama dengan Kementerian Pendidikan, Budaya, Riset dan Teknologi (Kemdikbud Ristek) menyelenggarakan Program Organisasi Penggerak guna meningkatkan *high order thinking skills* (HOTS) siswa sekolah dasar melalui pemberian pengajaran kepada guru sekolah dasar. Program yang menyelenggarakan pembelajaran *coding* dan *robotic* ini melaksanakan 6 (enam) pertemuan pembelajaran yang melibatkan pembelajaran secara *offline* dan pembelajaran secara *online*. Berikut daftar hadir pertemuan dari 80 (delapan puluh) peserta yang terlibat :



Gambar 2.2 Daftar Hadir Peserta Program Organisasi Penggerak
(Sumber : Yayasan Sakata Innovation Center)

Gambar 2.2 menjelaskan bagaimana jumlah kehadiran peserta dalam Program Organisasi Penggerak dari pertemuan pertama sampai dengan pertemuan terakhir. Pertemuan kedua, ketiga, keempat dan keenam mengalami penurunan jumlah peserta dari pertemuan sebelumnya, sedangkan kenaikan jumlah peserta hanya terjadi pada pertemuan kelima.

2.1.2 Sistem Informasi

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). Penggunaan sistem informasi dalam kegiatan usaha dan organisasi sangat dibutuhkan guna meningkatkan efisiensi, produktivitas, daya saing perusahaan di era globalisasi. Hal itu juga berlaku untuk dunia pendidikan dewasa ini. Strategi akademik yang berorientasi pasar sangat diperlukan agar sebuah institusi pendidikan bisa berhasil dalam persaingan di dunia pendidikan. (Cranves, 2006 dalam Utomo *et al.*, 2017: 149). Dalam menguasai pengetahuan sistem informasi, terdapat *framework* konseptual sistem informasi yang harus dipahami.



Gambar 2.3 Framework Konseptual Sistem Informasi
(Sumber : Marakas dan O'Brien, 2013: 6)

Gambar 2.3 menjelaskan *framework* konseptual pada sistem informasi. Di dalam *framework* tersebut terlihat bahwa sistem informasi melingkupi 5 (lima) area pengetahuan sebagai berikut :

1. *Foundation Concepts* meliputi area pengetahuan dasar, teknis, bisnis, dan konsep manajerial tentang komponen dan peran sistem informasi yang sangat mendasar.
2. *Information Technologies* menjelaskan area pengetahuan mengenai konsep utama, pengembangan dan berbagai manajemen teknologi informasi yang meliputi *hardware, software, network*, manajemen data, dan banyak teknologi lainnya.
3. *Business Applications* menjelaskan area pengetahuan mengenai operasi, manajemen, dan keunggulan kompetitif. Penerapan aplikasi bisnis contohnya seperti manajemen hubungan dengan pengguna dan perencanaan sumber daya perusahaan.
4. *Development Processes* menjelaskan area pengetahuan tentang bagaimana spesialis informasi merencanakan, mengembangkan, dan menerapkan sistem informasi untuk memenuhi peluang bisnis.
5. *Management Challenges* menjelaskan area pengetahuan tentang bagaimana mengelola teknologi informasi secara efektif dan etis di tingkat *end user*, perusahaan, dan global bisnis.

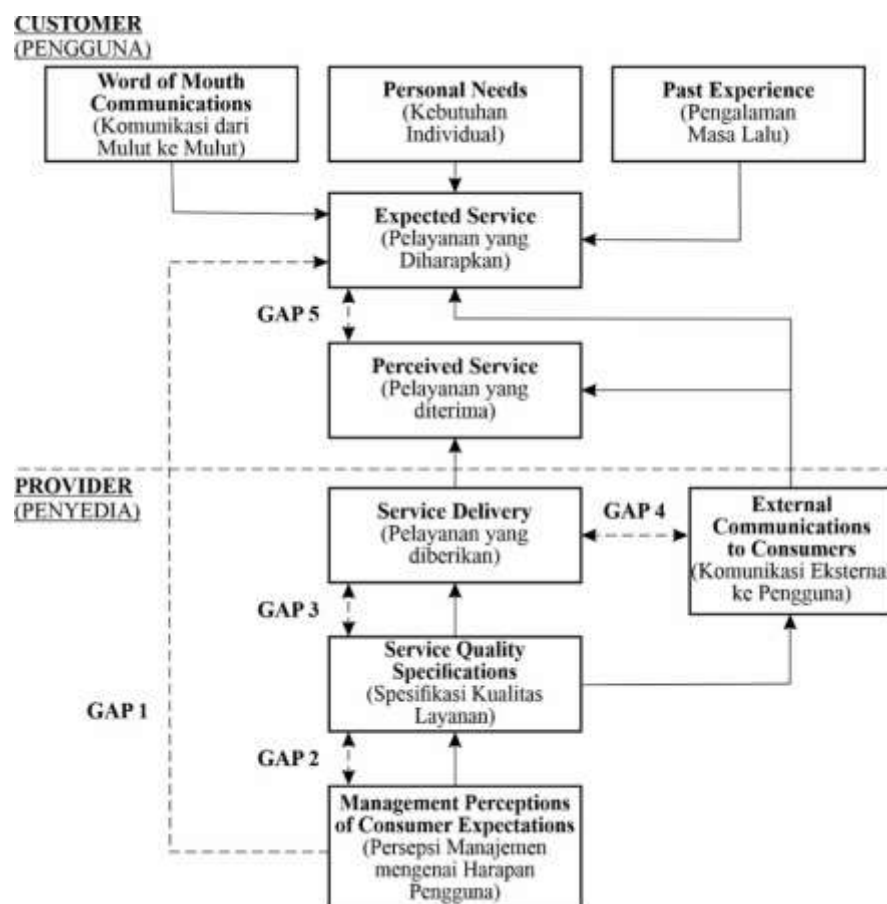
2.1.3 Kualitas Layanan

Layanan merupakan setiap tindakan yang ditawarkan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan guna memenuhi kebutuhan pengguna layanan (Kanedi *et al.*, 2017: 38). Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna. Kualitas layanan menurut Adhari (2021: 12) merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan penyampaian layanan

yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas layanan dan nilai pengguna layanan berkaitan erat dengan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna akan tercipta jika pengguna layanan mendapatkan kualitas layanan yang memenuhi atau melebihi harapan dan persepsi pengguna akan nilai yang diperoleh melebihi apa yang dikeluarkan oleh pengguna layanan.

2.1.4 Service Quality

Service Quality (ServQual) merupakan metode yang digunakan pada penelitian ini yang berfungsi untuk menghitung nilai kesenjangan layanan. Metode ini diciptakan oleh Parasuraman *et al.*, pada tahun 1985. Terdapat lima (5) komponen kesenjangan yang digambarkan pada model berikut :



Gambar 2.4 Model Service Quality
(Sumber : Diadaptasi dari Herdiyanti *et al.*, 2017: 603)

Gambar 2.4 menjelaskan model Service Quality yang terbagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu kesenjangan yang berada pada sisi penyedia yang terdapat dalam gap 1 sampai dengan gap 4 dan kesenjangan yang berada pada sisi pengguna yang terdapat dalam gap 5. Berikut penjelasan dari masing-masing gap :

1. Gap 1, kesenjangan ini terjadi antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna dengan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna. Kesenjangan ini terjadi ketika pihak manajemen dari suatu organisasi tidak memahami kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna.
2. Gap 2, kesenjangan ini terjadi antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna dengan spesifikasi kualitas layanan. Kesenjangan ini terjadi ketika pihak manajemen dari suatu organisasi tidak memahami standar dari suatu layanan sehingga seringkali pelayanan yang diberikan jauh dari kata standar.
3. Gap 3, kesenjangan ini terjadi antara spesifikasi kualitas layanan dengan pelayanan yang diberikan. Kesenjangan ini terjadi ketika sumber daya manusia dari suatu organisasi tidak memahami standar dan tidak mampu untuk mengimplementasikan layanan sesuai dengan standar yang berlaku pada saat menyampaikan pelayanan yang diberikan.
4. Gap 4, kesenjangan ini terjadi antara pelayanan yang diberikan dan komunikasi eksternal kepada pengguna. Kesenjangan ini terjadi ketika

adanya ketidaksesuaian antara pelayanan yang dijanjikan melalui komunikasi eksternal dengan pelayanan yang diberikan kepada pengguna.

5. Gap 5, kesenjangan ini terjadi antara pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan. Hal ini terjadi ketika pengguna menerima layanan tetapi pengguna mengharapkan yang lebih terhadap pelayanan yang diterima.

2.1.5 Dimensi Kualitas Layanan Gap 5

Menurut Zeithalm *et al.* (1990) dalam Adhari (2021: 20) menyimpulkan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi kualitas layanan pada gap 5 yaitu :

1. *Tangible* (Bukti Langsung) merupakan bukti fisik dari suatu layanan yang berfokus pada fasilitas fisik.
2. *Reliability* (Keandalan) merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (Jaminan) merupakan kemampuan atas pengetahuan yang diberikan oleh penyedia layanan guna menjamin kinerja yang baik, membebaskan dari keraguan dan menanamkan kepercayaan pengguna.
5. *Empathy* (Perhatian) merupakan perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.

2.1.6 Customer Satisfaction Index

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode yang berfungsi untuk mendefinisikan tingkat kepuasan pengguna terhadap hasil kinerja pelayanan dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut jasa tersebut. Customer Satisfaction Index memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih (Widodo dan Sutopo, 2018: 40). Penentuan Customer Satisfaction Index dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.1 Customer Satisfaction Index

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala 1-7	Skala 1-7	(S) = (I) x (P)
.....			
.....			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

(Sumber : Widodo dan Sutopo, 2018: 40)

Menurut Fadillah *et al.* (2020) Nilai Customer Satisfaction Index diperoleh dari menjumlahkan seluruh nilai rata-rata pada kolom Harapan (I). Nilai T diperoleh dari hasil menjumlahkan seluruh nilai pada kolom skor (S) di mana kolom skor (S) merupakan hasil perkalian antara kolom harapan (I) dengan kolom kinerja (P). Sedangkan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna dapat dilihat pada tabel berikut :

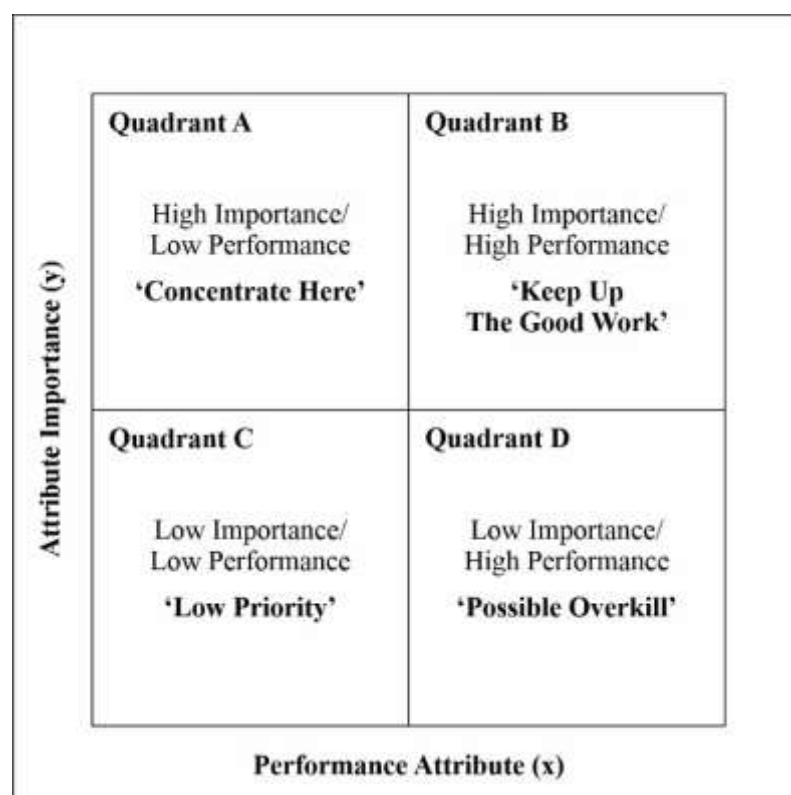
Tabel 2.2 Kriteria Kepuasan Pengguna

No	Nilai CSI	Keterangan (CSI)
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0% - 34,99%	Tidak Puas

(Sumber : Widodo dan Sutopo, 2018: 40)

2.1.7 Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang digunakan pada penelitian ini yang berfungsi untuk mengidentifikasi setiap tindakan yang diperlukan pada layanan yang ditempatkan ke dalam kuadran kepentingan. Metode ini dipopulerkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. Importance Performance Analysis menggabungkan pengukuran kesesuaian faktor-faktor kepentingan dan kepuasan level dalam grafik dua dimensi. Terdapat dua variabel yang diwakili oleh (x) dan (y), dimana (x) adalah skor penilaian kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan pelanggan dan (y) adalah penilaian skor minat konsumen (Koencahyo, 2019). Berikut kuadran kepentingan metode Importance Performance Analysis :



Gambar 2.5 Kuadran Kepentingan Model Importance Performance Analysis (Sumber : Diadaptasi dari Martilla dan James, 1977 dalam Silva, 2011: 307)

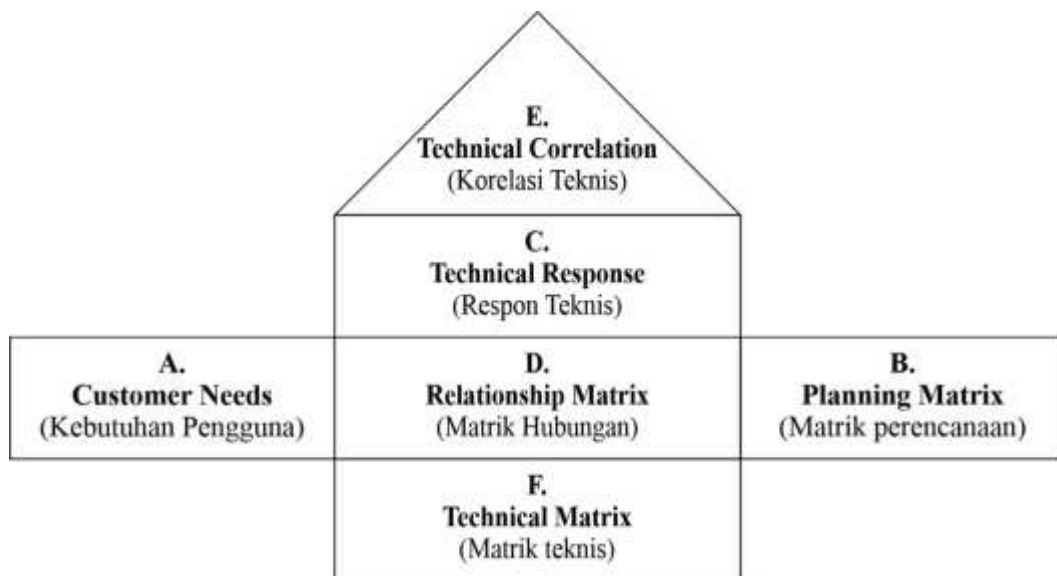
Gambar 2.5 merupakan kuadran kepentingan model Importance Performance Analysis. Setiap atribut layanan pada masing-masing kuadran akan memiliki identifikasi yang berbeda sesuai dengan nilai kepentingan dan nilai kinerja setiap atribut. Penjelasan dari masing-masing kuadran adalah sebagai berikut :

1. *Quadrant A, concentrate here* merupakan atribut layanan yang memiliki nilai kepentingan tinggi tetapi layanannya belum memuaskan sehingga membutuhkan perhatian segera untuk dilakukan perbaikan dan menjadi kelemahan utama.
2. *Quadrant B, keep up the good work* merupakan atribut layanan yang memiliki nilai kepentingan tinggi dan sudah sangat memuaskan sehingga layanan perlu untuk dipertahankan karena merupakan keunggulan kompetitif.
3. *Quadrant C, low priority* merupakan atribut yang memiliki nilai kepentingan dan kinerja rendah sehingga tidak memerlukan perbaikan segera karena memiliki pengaruh yang sangat kecil terhadap layanan.
4. *Quadrant D, possible overkill* merupakan atribut yang memiliki nilai kepentingan rendah tetapi sangat memuaskan sehingga bernilai terlalu berlebihan dan harus dikerahkan ke dalam atribut layanan lainnya.

2.1.8 Quality Function Deployment

Quality Function Deployment (QFD) merupakan metode yang digunakan pada penelitian ini yang berfungsi untuk membuat prioritas usulan perbaikan layanan. Metode ini pertama kali dipopulerkan oleh Dr. Yuji Akao pada tahun

1966. Alat yang digunakan dalam menggunakan metode Quality Function Deployment ini adalah matriks yang berbentuk rumah atau dikenal dengan *house of quality*. Berikut model *house of quality* :



Gambar 2.6 Model House of Quality
(Sumber : Diadaptasi dari Cohen, 1995 dalam Siska, 2022: 19)

Gambar 2.6 menjelaskan model dari *house of quality*. Berikut merupakan penjelasan dari setiap bagian *house of quality* :

1. Bagian A (*Customer Needs*) biasa juga disebut sebagai *voice of customer*. *Customer needs* merupakan kebutuhan dan keinginan pengguna yang diperoleh dari hasil riset pasar.
2. Bagian B (*Planning Matrix*) merupakan matriks perencanaan yang memuat nilai-nilai yang diperoleh berdasarkan pada atribut *customer needs* dan tingkat kinerja terhadap produk perusahaan tersebut dengan perusahaan yang sejenis. Peran dari matriks ini adalah sebagai rencana dalam memberikan wawasan terhadap pemenuhan persyaratan yang akan dilakukan selanjutnya. Matriks perencanaan terdiri dari :

- a. *Importance to Customer*
 - b. *Satisfaction Performance*
 - c. *Goal*
 - d. *Improvement Ratio*
 - e. *Raw Weight*
 - f. *Normalized Raw Weight*
3. Bagian C (*Technical Response*) merupakan persyaratan teknis terhadap pemenuhan perbaikan layanan pada kebutuhan dan keinginan pengguna.
 4. Bagian D (*Relationship Matrix*) merupakan matriks hubungan yang menghubungkan sebab akibat yang ditimbulkan oleh persyaratan teknis terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna pada layanan dengan memperhatikan simbol berikut :

Tabel 2.3 Simbol Matriks Relasi

<i>Relationships</i>	<i>Symbol</i>	<i>Value</i>
<i>Strongly</i>	•	9
<i>Moderate</i>	○	3
<i>Weak</i>	▽	1
<i>None</i>		0

(Sumber : Halim et al., 2013: 195)

5. Bagian E (*Technical Correlation*) merupakan korelasi teknis yang memetakan hubungan antar persyaratan teknis yang bertujuan untuk menentukan kunci komunikasi dan melakukan pengembangan jika terdapat bottleneck. Matriks korelasi terdiri dari :
 - a. *Technical Correlation*

Dalam memperhatikan korelasi teknis maka terdapat simbol sebagai berikut :

Tabel 2.4 Simbol Korelasi Teknis

Simbol	Keterangan
+	Ada hubungan positif antara dua persyaratan teknis
-	Ada hubungan negatif antara dua persyaratan teknis
<blank>	Tidak ada hubungan antara dua persyaratan teknis

(Sumber : Halim et al., 2013: 196)

b. *Direction of Improvement*

Dalam memperhatikan arah peningkatan maka terdapat simbol sebagai berikut :

Tabel 2.5 Simbol Arah Peningkatan

Simbol	Keterangan
▲	Sangat lebih baik jika dapat ditingkatkan
□	Target yang terbaik
▼	Sangat lebih baik jika dapat dikurangi

(Sumber : Siska, 2022: 25)

6. Bagian F (*Technical Matrix*) merupakan matriks yang berkaitan dengan hal yang menjadi usulan performansi yang hendak dicapai oleh perusahaan untuk meningkatkan suatu layanan. Matrik teknis terdiri dari :

- a. *Contribution*
- b. *Normalized Contribution*
- c. *Priority*

2.2 Penelitian Terkait dan Kebaruan Penelitian

Berikut merupakan penelitian terkait oleh peneliti yang digunakan sebagai acuan penelitian dan penjelasan kebaruan pada penelitian yang akan dilakukan :

Tabel 2.6 Penelitian Terkait dan Kebaruan Penelitian

No	Peneliti/Tahun	Judul	Metode	Keterkaitan	Kebaruan
1	Kusyana dan Pratiwi (2019)	Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur	Service Quality, Service Perspective, Retail Service Quality Scale (RSQS)	Penggunaan metode Service Quality diyakini merupakan metode paling tepat dalam mengukur kualitas jasa.	Memprioritaskan perbaikan dan memberikan usulan perbaikan layanan.
2	Safi dan Alagha (2020)	The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction	Service Quality	Mengidentifikasi korelasi antar dimensi kualitas layanan.	Memprioritaskan perbaikan dan memberikan usulan perbaikan layanan.
3	Herdiyanti <i>et al.</i> , (2017)	Understanding the Quality Gap of Information Technology Services from the Perspective of Service Provider and Consumer	Service Quality	Perbaikan layanan terhadap persepsi penyedia layanan dan pengguna layanan.	Memprioritaskan perbaikan dan memberikan usulan perbaikan layanan.
4	Syahputra <i>et al.</i> , (2020)	Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian	Importance Performance Analysis (IPA)	Penggunaan metode Importance Performance Analysis (IPA) yang berfungsi untuk memfilter layanan mana saja yang perlu diperbaiki.	Mengidentifikasi kesenjangan dan memberikan usulan perbaikan layanan.

5	Ramadhon <i>et al.</i> , (2021)	Evaluasi Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan IPA di Departemen X (Studi Kasus: PT. X)	Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA)	Penggunaan metode Servqual dan IPA dapat mengidentifikasi nilai kesenjangan dan prioritas layanan yang perlu diperbaiki.	Memberikan usulan perbaikan layanan.
6	Wibisono (2019)	Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Matriks Importance Performance Analysis di Sekolah XYZ	Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA)	Penggunaan metode Servqual dan IPA dapat mengidentifikasi nilai kesenjangan dan prioritas layanan yang perlu diperbaiki.	Memberikan usulan perbaikan layanan.
7	Putri dan Purbohastuti (2019)	Metode Servqual dan Importance Performance Analysis pada Jasa Transportasi Commuter Line	Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA)	Penggunaan metode Servqual dan IPA dapat mengidentifikasi nilai kesenjangan dan prioritas layanan yang perlu diperbaiki.	Memberikan usulan perbaikan layanan.
8	Cropley (2020)	Applying Quality Function Deployment to The Design of Engineering Programmes: Approaches, Insights and Benefits	Quality Function Deployment (QFD)	Penggunaan Quality Function Deployment (QFD) yang berfungsi untuk memberikan usulan perbaikan layanan pada bidang perkuliahan.	Mengidentifikasi kesenjangan dan memprioritaskan perbaikan layanan.
9	Junaedi (2018)	Evaluasi Kualitas Pelayanan Jasa Kepariwisata dengan Metode Servqual dan QFD	Service Quality, Quality Function Deployment (QFD)	Penggunaan metode Service Quality dan Quality Function Deployment (QFD) yang berfungsi untuk menghitung kesenjangan dan mengusulkan perbaikan layanan	Memprioritaskan perbaikan pada layanan.

10	Halim <i>et al.</i> , (2013)	Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan	Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD)	Penggunaan metode yang dapat mengidentifikasi dan mengusulkan perbaikan layanan.	Menerapkan integrasi metode pada bidang pendidikan.
----	---------------------------------	---	---	--	---

(Sumber : Dari berbagai sumber, 2023)

Tabel 2.6 menjelaskan mengenai penelitian terkait dan kebaruan penelitian pada peningkatan kualitas layanan Program Organisasi Penggerak pada sistem informasi Yayasan Sakata Innovation Center. Dengan melihat penelitian terdahulu, peneliti bermaksud mengintegrasikan metode Service Quality, Importance Performance Analysis, dan Quality Function Deployment yang diterapkan pada bidang pendidikan. Ketiga metode tersebut berfungsi sebagai metode yang dapat mengidentifikasi layanan Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center, menentukan atribut layanan yang perlu untuk diperbaiki dan membuat prioritas usulan perbaikan terhadap atribut yang perlu diperbaiki. Hal ini berguna untuk memenuhi tujuan penelitian guna meningkatkan kualitas layanan Program Organisasi Penggerak pada sistem informasi Yayasan Sakata Innovation Center.