

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau merupakan salah satu perguruan tinggi yang telah memanfaatkan sistem informasi dalam bidang akademik, pemanfaatan ini terlihat dengan adanya pengembangan sistem informasi akademik SISFO. Sistem informasi akademik mempunyai peranan penting dalam menyediakan informasi dalam bentuk layanan elektronik.

Sistem informasi (SISFO) adalah suatu sistem informasi yang terintegrasi yang digunakan untuk mempermudah perguruan tinggi dalam mendukung proses penyelenggaraan pendidikan tinggi berbasis teknologi informasi dan teknologi (TIK).

STIKes Tuanku Tambusai Riau adalah lembaga pendidikan tinggi (perguruan tinggi) yang berada dalam naungan Yayasan Pahlawan Tuanku Tambusai Riau. Nama STIKes baru ada sejak Tahun Akademik 2006/2007, sesuai izin Dikti nomor 105/D/O/2006, tanggal 19 Juni 2006. Kebutuhan manajemen yang semakin meningkat maka pembangunan sistem informasi akademik harus memperhatikan kepada model kesuksesan sistem informasi, ada tiga indikator kesuksesan implementasi sistem informasi diantaranya kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang di hubungkan dengan kepuasan pengguna. Adapun pengguna sistem informasi antara lain adalah mahasiswa, Dosen, dan staf akademik.

Dengan berjalannya waktu pada tanggal 20 Januari 2017 STIKes Tuanku Tambusai riau mendapatkan SK (Surat Kerja) menja Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai dengan nomor izin Menristekdikti No.97/kPT/1/2017 dengan motto “Berorientasi kualitas dan kewirausahaan”, dan di resmikan pada tanggal 27 Februari 2017 dengan Rektor Prof. Dr. H. Amir Luthfi.

Sistem informasi akademik SISFO di Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau di gunakan pada tahun 2011. Sejak SISFO di terapkan sudah di lakukan *update*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebanyak 3 kali, sistem informasi akademik SISFO berguna lebih memudahkan mahasiswa dalam melakukan aktifitas dalam perkuliahan. Fasilitas yang ada pada SISFO adalah biodata mahasiswa, Kartu Hasil Studi (KHS), Pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), Nilai Semester, Transkrip Nilai, Ubah *Password*, Daftar Wisuda dan Profil Alumni.

Sistem informasi akademik SISFO yang di gunakan oleh Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau masih terdapat beberapa masalah hasil wawancara penulis dengan salah seorang karyawan yang bertugas dalam mengelola sistem informasi akademik SISFO dan 5 orang mahasiswa yang menggunakan Sistem informasi akademik SISFO yaitu:

1. Lamanya proses administrasi yang di lakukan oleh admin seperti lamanya proses pendaftaran wisuda, untuk administrasi dalam pendaftaran wisuda mahasiswa membutuhkan waktu minimal 3 hari dan maksimal 4 minggu. (termasuk dalam variabel efisien).
2. Di dalam variabel *reabilitas* tidak sinkronnya data jadwal mata kuliah yang di tetapkan oleh Program Studi (Prodi) dengan sistem informasi akademik SISFO yang menyebabkan mahasiswa harus mencari tentang mata kuliah yang bersangkutan kepada pihak Prodi masing-masing dan tidak adanya jadwal mata kuliah Dosen pada sistem informasi akademik SISFO menyebabkan mahasiswa tidak mengetahui kapan jadwal Dosen tersebut.
3. Data sistem informasi akademik SISFO tidak sinkron dengan data yang ada di PDDIKTI dikarenakan kesalahan dari admin dan data tidak bisa diproses oleh aplikasi EPSBED/*feeder* (Variabel *Fulfilment*).
4. Ketika nilai sudah di *input* kan oleh admin maka nilai yang telah di masukkan tersebut tidak bisa di ubah dan juga terjadinya pemutihan nilai yang tidak bisa di ubah oleh admin (Variabel *Responsive*).
5. Tidak adanya layanan untuk pengaduan saat pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem seperti facebook (Variabel *Kontak*).



Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pengguna (Astuti, 2016). Kualitas layanan bisa di wujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pengguna. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang di harapkan pelanggan. Kualitas layanan sangat mempengaruhi terhadap kepuasan pengguna, secara potensial kepuasan pengguna akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kualitas sistem informasi akademik yang di pengaruhi oleh sistem informasi kepuasan pengguna. kualitas sistem informasi merupakan hal yang penting dalam mengembangkan sebuah sistem informasi berbasis *website*. Dalam pengembangan sebuah sistem informasi sistem yang berkualitas dalam pengembangan sistem informasi yang berbasis *website* kepuasan pengguna merupakan faktor yang sangat penting. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas *website* di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction*.

Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya di katakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau bahkan tidak di manfaatkan oleh penggunanya. Sistem informasi akademik faktor kualitas informasi dan kualitas pelayanan akan mempengaruhi sistem informasi.

Model *e-Servqual* adalah model kualitas jasa *online* yang paling komprehensif dan integratif, komprehensif dan integratif di karenakan dimensi secara menyeluruh memenuhi kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas jasa elektronik (Tjiptono, 2011).

Metode *e-Servqual* adalah metode yang menghubungkan pandangan dari konsumen dan penyedia jasa mengenai kualitas pelayanan elektronik, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas pelayanan. Metode ini juga digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan membandingkan antara persepsi pengguna dan ekspektasi pengguna akan adanya layanan dari sebuah sistem informasi. Pada dasarnya, *e-Servqual*, merupakan versi baru dari *Servqual*. *E-Servqual* di kembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang di berikan pada jaringan *internet*. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode *e-Servqual* untuk melakukan analisis kualitas layanan sistem SISFO. Untuk menentukan persentase atau tingkat kepuasan pengguna maka pada penelitian ini menggunakan analisis perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan menggunakan diagram kartesius yang terdiri dari 4 kuadran yaitu A, B, C, dan D untuk menentukan pernyataan yang perlu di prioritaskan perbaikan.

Dalam penelitian ini menggunakan metode *e-Servqual*. Metode *e-Servqual* ini menghubungkan pandangan dari konsumen dan penyedia jasa mengenai kualitas pelayanan elektronik, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas pelayanan. Model ini lebih dikenal dengan model analisis kesenjangan, yang merupakan alat untuk menganalisa penyebab dari masalah pelayanan dan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dapat di perbaiki. Metode *e-Servqual* ini memiliki tujuh dimensi yaitu Efisiensi, Kendala (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsives*), Keamanan (*Privasi*), Pemenuhan (*Fulfilment*), Kompensasi (*Compensation*) dan Kontak (*Contact*).

Dari beberapa permasalahan di atas, penulis tertarik untuk menganalisis kualitas layanan sistem informasi SISFO terhadap kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau harus mengetahui seberapa besar kualitas layanan sistem informasi akademik SISFO terhadap kepuasan mahasiswa.

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Sistem Akademik SISFO Terhadap Kepuasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengguna Menggunakan Metode *E-Servqual* (Studi Kasus: Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau)”.

1.2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan di teliti yaitu “Bagaimana Menganalisis Kualitas Sistem Akademik SISFO terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *e-Servqual*?”.

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang akan dikaji pada penelitian ini adalah:

1. Dalam laporan ini hanya menganalisis kualitas layanan SISFO yang digunakan oleh mahasiswa yang aktif secara regular dan Dosen/karyawan di Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau pada fakultas kesehatan.
2. Dalam penelitian ini penulis membatasi hanya 5 dimensi yaitu Efisiensi, Reabilitas, Fulfilment, Daya Tanggap dan Kontak.
3. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik slovin dan *proportionate stratified random sampling* untuk menentukan jumlah responden.
4. Analisis yang digunakan pada penelitian analisis perhitungan *e-Servqual*, perhitungan *Customers Satisfactions Indeks* (CSI).

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisa kualitas layanan sistem informasi akademik SISFO dari variabel *e-Servqual* dan mengetahui variabel mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan sistem informasi akademik SISFO di Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan menentukan nilai CSI.
3. Untuk menganalisis kualitas layanan sistem informasi akademik SISFO terhadap kepuasan mahasiswa dan Dosen/karyawan di Universitas Pahlawan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tuanku Tambusai Riau berdasarkan nilai TESQ yang didapat dengan perhitungan kesenjangan antara nilai persepsi (pendapat) dan ekspektasi (harapan) dengan menggunakan metode *e-Servqual*.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas layanan sistem informasi akademik SISFO dari variabel *e-Servqual* dan mengetahui variabel mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan sistem informasi akademik SISFO di Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna menggunakan nilai CSI.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sistem informasi akademik SISFO berdasarkan nilai TESQ yang didapat dengan perhitungan kesenjangan antara nilai persepsi (pendapat) dan ekspektasi (harapan).

1.6. Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang deskripsi umum dari penelitian ini, yang meliputi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dari pembahasan, manfaat yang didapatkan dengan menganalisis kualitas sistem informasi akademik SISFO terhadap pelanggan menggunakan metode *e-Servqual*.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian . Teori yang diangkat yaitu mengenai teori-teori tentang sistem informasi akademik SISFO yaitu *e-Servqual*, kualitas, pengaruh kualitas sistem informasi SISFO terhadap *user*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan membahas metodologi penelitian yang digunakan dalam penyusunan laporan penelitian ini. Mulai dari tahap pendahuluan sampai dengan penulisan Laporan.

BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

Berisikan tentang analisis mengenai kualitas pelayanan sistem informasi akademik SISFO terhadap pelanggan dan hasil penelitian berupa nilai rekomendasi sebagai acuan perbaikan dan peningkatan pelayanan dalam penerapan sistem informasi akademik SISFO pada Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari Tugas Akhir yang dibuat dan menjelaskan saran-saran penulis kepada pembaca, kepada jurusan Sistem Informasi, maupun untuk penulis.