

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi yang sangat pesat dewasa ini memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis. Peranan Teknologi Informasi dalam berbagai aspek kegiatan bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitik beratkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer, teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat (Zanial, 2011). Penerapan Teknologi Informasi bagi perusahaan dan organisasi mempunyai peranan penting dan dapat menjadi pusat strategi bisnis untuk memperoleh keunggulan bersaing.

Saat ini perhatian terhadap kualitas layanan *Information and Communication Technology* (ICT) di perguruan tinggi semakin meningkat. Hal ini menuntut institusi perguruan tinggi, khususnya ICT untuk memberikan layanan terbaik kepada pengguna. Cara pemberian layanan yang berbeda dari pihak ICT akan menyebabkan kesenjangan layanan sistem informasi akademik ICT, karena layanan yang diberikan menjadi faktor penentu keberhasilan dalam suatu perguruan tinggi. Dalam perkembangannya perguruan tinggi sangat membutuhkan evaluasi dalam hal pelayanan kepada pengguna dalam sistem informasi akademik, sehingga perguruan tinggi harus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penggunanya.

Layanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam peningkatan kualitas layanan sistem informasi akademik ICT di suatu perguruan tinggi. Untuk kemajuan suatu perguruan tinggi diperlukan suatu layanan sistem informasi akademik ICT yang memadai demi kepuasan pengguna. Jika sistem layanan informasi akademik tidak menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna serta memiliki permasalahan dalam layanan sistem informasi akademik

ICT maka para pengguna layanan ICT akan mengalami kekecewaan.

Menurut Gaspersz (2007) kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi. Kualitas merupakan faktor yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang saat ini dan telah menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi. Persepsi kualitas layanan juga didefinisikan sebagai persepsi konsumen secara keseluruhan baik keunggulan dan kelemahan dari organisasi dan pelayanannya.

Universitas Andalas sebagai salah satu perguruan tinggi negeri di Indonesia mempunyai tekad untuk memanfaatkan serta mengikuti perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan sistem informasi akademik. Dengan demikian, persepsi para pengguna jasa pendidikan dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan sistem informasi akademik suatu organisasi. Secara umum timbul persepsi yang berbeda-beda dari beberapa pengguna terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik yang diterima. Beberapa pengguna berpendapat bahwa layanan yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna, sehingga persepsi tersebut menjadi evaluasi pihak ICT untuk memperbaiki kualitas layanan ke depan. Persepsi tersebut dapat dilihat pada Tabel 1, hal ini didasarkan kepada wawancara terbuka yang telah dilakukan peneliti dari beberapa pengguna di beberapa fakultas di Universitas Andalas (Oktober, 2011).

Tabel 1. Rekapitulasi Wawancara Terbuka

| No | Nama | Pekerjaan | Fakultas | Persepsi Terhadap Layanan ICT |
|----|------------------|-----------|-----------|---|
| 1. | Febriko Yuza | Mahasiswa | Teknik | Kurang memuaskan, belum tersedianya informasi yang lengkap mengenai matakuliah. |
| 2. | Bebalazi Gea | Mahasiswa | Pertanian | Kurang memuaskan, karena akses untuk membuka portal kadang-kadang susah. |
| 3 | Martinius | Dosen | Pertanian | Cukup membantu tetapi jaringan bermasalah. |
| 4 | Rama Dewi, S.Kom | Admin | Pertanian | Memuaskan, tetapi disaat melakukan registrasi akses agak susah. |

| | | | | |
|---|---------------------|-----------|-------|--|
| 5 | Gustia Yuwana Putri | Mahasiswa | Hukum | Cukup memuaskan, tapi hanya saja <i>loading</i> SIA lamban. |
| 6 | Misnar Syam, MH. | Dosen | Hukum | Kurang puas, karena jaringan agak lambat pada saat menginput nilai kuliah dan pelayanan yang diberikan kurang puas |

Dari penjelasan dapat disimpulkan bahwa diperlukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan sistem informasi akademik ICT Universitas Andalas, sehingga dapat memenuhi harapan para pengguna layanan sistem informasi akademik suatu perguruan tinggi, karena kualitas pelayanan merupakan faktor dasar tercapainya pelayanan di bidang jasa. Untuk itu perlu dilakukan suatu penelitian guna menganalisis disparitas dalam layanan sistem informasi akademik di Universitas Andalas. Penelitian ini dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau evaluasi pada lembaga ICT Universitas Andalas.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dirumuskan permasalahan Bagaimana disparitas antara persepsi pengguna dengan layanan sistem informasi akademik Universitas Andalas.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian yang dilakukan ditetapkan batasan masalah supaya penelitian tetap fokus pada rumusan tujuan yang telah ditetapkan. Adapun beberapa hal yang menjadi batasan masalah adalah:

1. Penilaian dilakukan pada layanan ICT Universitas Andalas bukan terhadap kinerja karyawan ICT.
2. Pengguna yang melakukan penilaian adalah pengguna aktif layanan ICT dari semua fakultas di Universitas Andalas.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menentukan atribut yang mempengaruhi kualitas layanan sistem informasi akademik terhadap layanan yang diberikan ICT UNAND.
2. Menentukan persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik yang diperoleh dari seluruh fakultas di Universitas Andalas.
3. Menentukan *Disparitas* dalam layanan sistem informasi akademik yang diberikan.
4. Merancang usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan ICT UNAND.

1.5 Sistematika Penulisan

Laporan ini disusun dalam enam bab yang masing-masing bab tersebut saling berkaitan. Sistematika penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan menjelaskan latar belakang perlunya menganalisis persepsi pengguna terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik ICT, perumusan masalah, tujuan penelitian dan batasan masalah dari penelitian yang dilakukan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian, yaitu teori-teori mengenai persepsi dan kualitas pelayanan. Selain itu juga dibahas teori mengenai pengumpulan dan pengolahan data serta metode analisis yang digunakan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tahapan tahapan penelitian dari awal penelitian hingga mencapai *output* yang akan dihasilkan. Lampiran A Kuesioner

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Menjelaskan proses pengumpulan dan pengolahan data, seperti pengumpulan data kuesioner, dan melakukan perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner yang disebarakan kepada pengguna, serta melakukan uji kecukupan data. Kuesioner berisikan pertanyaan yang berhubungan dengan dimensi-dimensi kualitas jasa dan kemudian melakukan perhitungan skor untuk masing-masing atribut tersebut yang akan digunakan untuk mengetahui persepsi yang dirasakan dan harapan terhadap layanan sistem informasi akademik.

BAB V ANALISIS

Menjelaskan hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan, yaitu analisis terhadap pengujian statistik yang dilakukan dan analisis terhadap hasil perhitungan *gap* yang diperoleh. Hal ini dilakukan, untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik Universitas Andalas saat ini dan bagaimana harapan pengguna terhadap layanan yang diberikan untuk kedepan serta mengetahui atribut-atribut apa saja yang menjadi perbaikan untuk layanan ICT.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Menjelaskan kesimpulan penelitian serta saran-saran untuk penelitian selanjutnya.

