

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Sistem informasi dapat berupa hal-hal kecil dan sudah menjadi keseharian di sekitar kita saat ini. Seperti, perlengkapan komputer yang *me-loading* katalog penjualan atas proses pemilihan produk yang dilakukan konsumen pada *website* suatu e-commerce. Observasi keberadaan lokasi *driver* konsumen *ojek-online* melalui *apps Smartphone* yang digunakannya. Transaksi pembayaran melalui berbagai *platform* (*link*, tautan) yang merujuk *channel* (perbankan, dompet digital) lain melalui *browser* atau *apps* yang digunakan sebagai *interface*-nya. Contoh atas transaksi keseharian Sistem informasi tersebut berorientasi untuk membantu Manusia sebagai User, dengan dukungan kualitas subsistem *Hardware*, komponen jaringan, *software*; bahkan prosedur atas instruksi penggunaan komponen-komponennya (Turban & Volonino, 2012).

Sejalan dengan keberadaan Teknologi Informasi tersebut, APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) memberikan signifikansinya melalui laporan hasil survey yang menyatakan bahwa terjadi tingkat penetrasi Internet di Indonesia sebesar 77,02% pada tahun 2021 kemarin dan pulau Sumatra berkontribusi menempati urutan ke tiga sebesar 76,62% (Arif, Muhammad;, 2022). Pun halnya dengan Prop. Lampung yang berpenduduk terbesar ke 2 di Pulau Sumatra ini, BPS melaporkan bahwa pada tahun 2021 terjadi kenaikan sebesar 20% untuk penggunaan Internet (Subiyandani, Endang R. S;, 2022). Kualitas layanan *multiple platform* Internet khususnya *e-commerce* kepada konsumen tersebut menjadi faktor pembeda atas terbantunya kebutuhan manusia melalui fungsionalitas dimensi-dimensi layanan sistem *business* suatu organisasi seperti

pemerintahan, *enterprise* dan lainnya yang bersifat *scalable*/terukur (Ulum & Muchtar, 2018).

Pekon Ambarawa Timur terletak di Desa Ambarawa Timur, Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Pringsewu Prop. Lampung dipimpin oleh Kepala Pekon dan dibantu oleh beberapa perangkat pekon untuk memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat (UU Nomor 06 Tahun 2014). Dari proses observasi yang peneliti laksanakan, layanan yang berjalan sekarang ini yaitu secara *offline* terutama pelayanan surat menyurat (dokumentasi). Masyarakat harus menuju ke Balai Pekon Ambarawa Timur  $\pm$  1 KM dengan waktu tempuh 5 menit untuk pengguna kendaraan bermotor dan 25 menit untuk pengguna pejalan kaki. Dan jika terjadi kekurangan persyaratan seperti *fotocopy* KK dan KTP maka masyarakat harus datang ke Balai Pekon berulang kali. Faktor-faktor pembeda tersebut harus di *manage* sehingga ketika pelaksanaannya, layanan para *agent business*, internal maupun external system organisasi, tidak mengabaikan permasalahan konsumen dan pada akhirnya *assurance* solusi *agent* benar-benar diperoleh konsumen secara berkualitas. (Feng & Chen, 2022).

Memang *service quality* bersifat abstrak, oleh karenanya para peneliti berusaha melakukan konseptualisasi kualitas layanan dengan melakukan identifikasi (mengenalkan) faktor-faktor yang harus direngkuh oleh konsumen sebagai sesuatu yang bernilai. Misalnya dengan mendorong penggunaan *multiple channels* yaitu memadukan layanan *online* dan *offline* (*tangibles* dan *intangibles*) pada organisasi/perusahaan *retailer* atau penggunaan teknologi yang bersifat *telepresence* (*Virtual/Augmented Reality*) walaupun belum begitu populer di masyarakat umum. (Moon & Armstrong, 2022). Dengan diterapkannya aplikasi

“Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan Pekon Ambarawa Timur Berbasis Web” yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam membuat permohonan surat keterangan tanpa datang ke Balai Pekon Ambarawa Timur. Dengan adanya Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan diharapkan dapat memberikan kepuasan layanan pada penggunaannya. Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan masih memiliki kekurangan yang tidak dapat dihindari dalam memberikan informasi maupun gangguan secara teknis. Pengukuran kualitas layanan suatu Sistem Informasi sangat perlu dilakukan untuk dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh pengguna sistem. Untuk mengetahui kualitas layanan dari Sistem Informasi, maka perlu dilakukan pengukuran terhadap persepsi dan harapan pengguna terhadap layanan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan, maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Pengukuran Kualitas TPS (*Transaction Processing System*) SIPSK Terhadap Layanan Masyarakat Menggunakan Variabel Servqual”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan pada Pekon Ambarawa Timur.

### 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dibahas tidak meluas dan dapat lebih terarah, maka perlu adanya batasan masalah dalam penelitian. Adapun batasan masalah penelitian ini adalah:

1. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah masyarakat Pekon Ambarawa Timur.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah CRISP-DM (*Cross Industry Standard Process for Data Mining*).
3. Pembentukan variabel dalam penelitian ini berdasarkan variabel kualitas yaitu variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
4. Analisa yang dilakukan hanya sebatas analisa hasil pengukuran kualitas layanan yang telah dilakukan.

### 1.4 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan pada Pekon Ambarawa Timur.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Analisis dari penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan di Pekon Ambarawa Timur.

2. Dapat memberikan masukan kepada pihak pengembang agar Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan dapat lebih baik sesuai dengan harapan pengguna.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penelitian dibuat untuk membantu memberikan gambaran umum tentang penelitian yang akan dilakukan terhadap tugas akhir yang berjudul “Pengukuran Kualitas TPS (*Transaction Processing System*) Terhadap Layanan Masyarakat Menggunakan *Servqual*”. Berikut ini secara garis besar sistematika penulisan:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang kajian secara induktif yang berisikan hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti yang lain yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, dan juga kajian secara deduktif yang berisi tentang dasar-dasar teori untuk mendukung kajian yang akan dilakukan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini mengandung uraian dari kerangka penelitian, metode penelitian, tata cara penelitian serta cara analisis yang akan dipakai.

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan data-data yang didapat selama penelitian dengan kuesioner dan bagaimana cara menganalisa data tersebut sehingga memperoleh hasil yang ditentukan sebelumnya.

#### BAB V PENUTUP

Bab ini berisi pembahasan hasil yang diperoleh dari penelitian, sehingga menghasilkan kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah.