

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini berawal dari kemajuan dibidang komputerisasi. Penggunaan komputer pada masa awal untuk sekedar menulis, membuat grafik dan gambar serta alat menyimpan data yang luar biasa telah berubah menjadi alat komunikasi dengan jaringan yang lunak dan bisa mencakup seluruh dunia (Daryanto Setiawan, 2018). Adanya perkembangan teknologi informasi saat ini membuat sistem informasi dapat dengan mudah ditemukan dalam kehidupan sehari-hari, contohnya seorang kasir minimarket yang menggunakan *software POS* dan *hardware* berupa komputer untuk memproses transaksi pelanggan. Selanjutnya segala aktivitas dan transaksi yang dilakukan akan menghasilkan data, yang nantinya data tersebut perlu disimpan dan diolah sehingga menjadi informasi yang bermanfaat bagi penggunanya. Sistem informasi kasir tersebut masuk dalam kategori sistem pemrosesan transaksi, yaitu sistem informasi yang memproses sebagian besar aktivitas perusahaan, baik perusahaan yang mencari laba maupun yang tidak mencari laba (Diaraya, 2017). Oleh karena itu, Studio Foto Archa mulai menerapkan sistem pemrosesan transaksi berupa sistem informasi kasir untuk memudahkan karyawan dan pemilik perusahaan dalam memproses setiap transaksi yang terjadi.

Studio Foto Archa merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa studio foto dan cetak foto yang beralamatkan di Jl. Endro Suratmin, No.27, Sukarame, Kota Bandar Lampung. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, Studio Foto Archa saat ini telah menerapkan sistem informasi kasir dalam bisnisnya, dimana setiap transaksi yang terjadi akan langsung dicatat dan diproses oleh *software* berbasis *website*, akan tetapi pengguna belum mengetahui seberapa baik kualitas layanan dari sistem informasi kasir ini, dan juga belum mengetahui sistem informasi kasir seperti apa yang dapat dikatakan layanannya berkualitas. Oleh karena itu pengukuran kualitas layanan sistem informasi dibutuhkan untuk mengetahui apakah layanan sistem informasi yang digunakan sudah berkualitas.

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai sejauh mana layanan yang diterima oleh pelanggan dapat melebihi harapan pelanggan, terdapat lima variabel kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* (Parasuraman et al, 1985). Oleh karena itu metode pengukuran kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Servqual*. Harapan dalam metode *Servqual* merupakan perasaan pengguna terhadap kualitas layanan sistem informasi berdasarkan pengalaman pengguna saat menggunakan sistem informasi sebelumnya, oleh karena itu responden yang akan mengukur kualitas layanan sistem informasi ini harus memiliki pengalaman sebelumnya, sehingga dalam penelitian ini menggunakan dua sampel yaitu, responden dengan tingkat pendidikan S1 dan responden dengan tingkat pendidikan S2. Sehingga dilakukannya penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah layanan sistem informasi kasir studio foto archa berkualitas menurut sampel dengan tingkat pendidikan S1 dan S2.

Adapun penelitian mengenai pengukuran kualitas sistem informasi menggunakan metode *Servqual* yang telah dilakukan sebelumnya sebagai berikut: berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawita et al, 2021) dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode *E-Servqual* Pada FKIP Universitas Riau” didapatkan hasil perhitungan *Q-TEST* bernilai (-0,62) yang artinya bernilai negatif, maka dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan Portal Akademik bahwa saat ini dapat dikatakan ”Belum Memuaskan” mahasiswa/i. sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Anwarudin et al, 2021) yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan *e-Servqual Gap*” yang kemudian didapatkan nilai *Q-TEST* dari hasil *gap* antara persepsi dan harapan bernilai (-0,4004) yakni bernilai negatif. Artinya pelayanan yang diperoleh pengguna sistem SIMAK masih belum memuaskan karena apa yang diharapkan oleh pengguna lebih besar dari pada kenyataan layanan yang diterima pengguna.

Sehingga berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul **“Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Kasir Terhadap Layanan Konsumen Menggunakan Metode *CRISP-DM* Variabel *SERVQUAL* (Studi Kasus: Studio Foto Archa)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, rumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana mengukur kualitas layanan sistem informasi kasir studio foto archa dengan sampel tingkat pendidikan S1 dan S2.

1.3 Batasan Masalah

Berikut batasan masalah pada penelitian ini yang dibuat sebagai ruang lingkup pembahasan, yaitu:

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *CRISP-DM*.
2. Sampel dalam penelitian ini adalah responden dengan tingkat pendidikan S1 dan tingkat pendidikan S2.
3. Variabel kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 variabel *Servqual* yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah layanan sistem informasi kasir studio foto archa berkualitas menurut sampel dengan tingkat pendidikan S1 dan S2.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penulis
Dengan melakukan penelitian ini penulis dapat menggunakan kesempatan baik ini untuk menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama mengikuti perkuliahan.
2. Archa Studio Foto

Memberikan ukuran kualitas untuk meningkatkan kualitas layanan sistem informasi kasir Studio Foto Archa kedepannya.

3. Pembaca

Sebagai referensi bagi peneliti lain khususnya dalam ruang lingkup pembahasan yang sama nantinya, serta menambah pengetahuan bagi pembaca.