

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi yang cukup pesat menyebabkan proses informasi menjadi mudah di akses bagi pengguna. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi alasan agar dapat bersaing dalam pelayanan yang terbaik. Adanya teknologi yang berfokus kepada informasi atau yang dikenal dengan teknologi informasi dan dapat diakses secara daring. Nantinya akan mempermudah berbagai macam informasi diterima oleh seseorang (Fauzi & Nasution, 2019). Perkembangan atau pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia Pendidikan telah banyak digunakan oleh institusi pendidikan, terutama institusi yang ada di kabupaten Buleleng yaitu Universitas Pendidikan Ganesha. Universitas pendidikan Ganesha merupakan salah satu perguruan tinggi yang terdapat di Kabupaten Buleleng yang dikenal dengan nama (Undiksha) yang merupakan institusi pendidikan tinggi negeri yang mampu mencetak SDM dalam berbagai macam bidang yang ada. Sistem informasi yang telah diperbarui atau telah berkembang nantinya diharapkan mampu menunjang penyelenggara Pendidikan, sehingga perguruan tinggi mampu menyediakan layanan informasi yang lebih efektif di dalam lingkungan tersebut melalui jaringan internet. Diantara sistem informasi yang ada salah satunya yaitu Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha.

Sistem legalisir Ijazah Online Undiksha ini bertujuan untuk membantu atau mempermudah alumni melakukan legalisir ijazah maupun dokumen lainnya di <http://legalisir.undiksha.ac.id>. Sistem ini sangat mempermudah semua alumni Undiksha dalam proses pengesahan dokumen. Pada proses legalisir berkas atau ijazah secara online, terdapat beberapa proses utama yang terdiri dari empat proses yang akan dilewati oleh pengguna yang pertama membuat akun dan tunggu sampai di verifikasi oleh petugas lalu, mengimput berkas melalui pengajuan legalisir ijazah dan mengajukan pengajuan legalisir dan terakhir melakukan konfirmasi pembayaran. Meskipun Sistem Informasi Legalisir Ijazah Online telah diterapkan di Universitas Pendidikan Ganesha akan tetapi masih terdapat beberapa keluhan salah satunya yaitu kepuasan layanan dari pengguna. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan Komang Aditya Pratama, S.Pd. selaku

Staf Devisi Teknisi UPA TIK Undiksha di temukan beberapa masalah yaitu pada saat login alumni lupa password, email aktivasi akunnya belum masuk, alumni salah mengupload berkas namun sudah di validasi operator, sering terjadi eror saat penginputan dokumen. Berdasarkan permasalahan yang di temui untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem layanan legalisir ijazah online Undiksha.

Dengan dilakukanya evaluasi pelayanan ini kedepanya dapat membantu Universitas Pendidikan Undiksha dalam meningkatkan layanan yang lebih baik dan efisien. Menurut (Syarifudin & Hidayat, 2019), terdapat faktor utama yang biasanya dikontraskan atau dibandingkan yaitu, tentang harapan dari penggunaan layanan dan mengenai kinerja layanan tersebut dengan bertujuan untuk menunjang analisis tentang masalah kualitas layanan dan paham mengenai kualitas layanan dengan mengetahui adanya gap yaitu adanya kesenjangan dari harapan pelanggan dan persepsi manajemen tentang kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan. Dilakukannya pengujian kualitas pelayanan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan tersebut memuaskan tidak. Sedangkan menurut (Supriyatna & Maria, 2018) Kualitas adalah kombinasi dari keistimewaan layanan yang bertujuan memenuhi kepuasan pelanggan. Perusahaan perlu memberikan perhatian kepada kosumen atau pengguna untuk menjalin hubungan baik. Dengan hubungan tersebut perusahaan dapat memahami harapan dan kebutuhan pelanggan secara rinci. Dengan begitu, fasilitator pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memperbaiki hal yang dianggap kurang. Jika sistem layanan sesuai atau tepat dengan harapan dari konsumen maka kualitas nya dianggap ideal. Sedangkan jika layanan tidak cocok dengan harapan dari pelanggan atau konsumen maka dianggap rendah.

Terdapa beberapa metode yang digunakan dalam mengevaluasi sistem layanan ini antara lain: Metode TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah model yang digunakan untuk mengukur adopsi dan penerimaan teknologi oleh pengguna. Model ini mempertimbangkan faktor-faktor seperti persepsi pengguna terhadap kegunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat (*perceived usefulness*)

sistem. HOF FIT Model mencoba untuk membandingkan karakteristik organisasi dengan karakteristik sistem informasi yang diterapkan. Tujuannya adalah untuk menilai sejauh mana sistem tersebut "cocok" dengan kebutuhan dan struktur organisasi. SERVPERF adalah metode yang berfokus pada kinerja aktual sistem informasi daripada persepsi pengguna. Ini mengukur sejauh mana sistem memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Evaluasi Pengujian A/B melibatkan perbandingan dua versi sistem informasi atau fitur untuk melihat keefektifan sistem dalam proses meraih tujuan tertentu, seperti meningkatkan tingkat konversi atau retensi pengguna. Evaluasi Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction Evaluation*) melibatkan penggunaan survei atau wawancara untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap sistem layanan informasi. Ini dapat memberikan wawasan tentang apa yang pengguna sukai atau tidak sukai tentang sistem. Pengukuran NPS (*Net Promoter Score*) adalah metode yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna bersedia merekomendasikan sistem informasi kepada orang lain. Ini dapat memberikan indikasi tentang kepuasan pengguna (Fardila & Za, 2015).

Penelitian ini akan menggunakan Metode SERVQUAL, yang berfokus antara harapan dan kinerja aktual, membantu mengidentifikasi dimensi kualitas layanan yang mungkin menjadi perhatian pelanggan. Ini memungkinkan untuk menilai apakah ada keberagaman antara yang diharapkan pelanggan atau konsumen dengan apa yang terjadi di lapangan, yang dapat mengarahkan pada identifikasi masalah atau kelemahan dalam layanan. Di sisi lain, berdasarkan penelitian sebelumnya dalam menggunakan Metode SERVQUAL yaitu penelitian (Septiani et al., 2020) yang berjudul "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode SERVQUAL" pengaruh dimana penelitian ini menggunakan konsep dasar hasil evaluasi metode kualitas pelayanan dengan pengukuran yang mencakup aspek fundamental kualitas pelayanan yang meliputi aspek bukti fisik (*tangible*), keandalan, tanggung jawab, keamanan dan empati menunjukkan bahwa jika empati berdampak sebesar 44,8% terhadap kepuasan pengguna, maka juga berdampak pada kepuasan pengguna. Kombinasi variabel utama keandalan, daya tanggap, keamanan dan fokus mempunyai pengaruh yang signifikan $\alpha = 10\%$.

Metode (SERVQUAL) merupakan suatu metode yang digunakan untuk menilai atau juga sering dikatakan mengukur suatu kualitas layanan sistem yang ditunjukkan kepada pelanggan, menganalisis masalah kualitas serta mengetahui bagaimana cara untuk memperbaiki kualitas layanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Dimana metode ini memiliki lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan atau pengguna dalam mengevaluasi kualitas kinerja layanan, yaitu *Tangibles* (bukti nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) (Prananda et al., 2019). Pengukuran ini dilakukan dengan mewajibkan para responden untuk menjawab pertanyaan dengan cara memberikan bobot dengan skala likert dari ke lima dimensi kualitas. Dengan Metode ini kita dapat mengukur sejauh mana layanan Sistem Legalisir Ijazah online undiksha mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada penggunanya serta dapat mendukung kinerja pelayanan yang lebih baik kedepannya.

Metode SERVQUAL merupakan pilihan yang tepat dan sesuai untuk penelitian ini sebab efektif dalam mengukur dan menganalisis kualitas layanan yang disediakan kepada pengguna. Dengan metode ini, memungkinkan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha. Pendekatan ini membandingkan harapan pengguna dengan pengalaman aktual, membantu identifikasi area di mana layanan mungkin tidak memenuhi harapan. Dengan menggunakan Metode SERVQUAL, peneliti berharap memberikan rekomendasi yang konkret untuk perbaikan layanan, meningkatkan kepuasan pengguna dan efisiensi operasional.

Setelah penelitian ini selesai, dibuat suatu rekomendasi berupa file laporan yang merinci temuan serta saran perbaikan berdasarkan hasil analisis SERVQUAL". Rekomendasi ini dapat membantu Undiksha dalam mengidentifikasi langkah-langkah konkret yang perlu diambil untuk meningkatkan kualitas layanan sistem legalisir ijazah online mereka, dengan tujuan meningkatkan kepuasan pengguna dan efisiensi operasional.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul ***“Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha Menggunakan Metode SERVQUAL”***.

1.2 Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang sudah dipaparkan dalam latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana hasil dari evaluasi kualitas Layanan Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha menggunakan Metode SERVQUAL?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha untuk meningkatkan kualitas layanan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan di atas, maka dapat di tulis tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi kualitas Layanan Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha menggunakan Metode SERVQUAL.
2. Untuk mengetahui rekomendasi perbaikan kualitas Layanan Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui Pengaruh *Tangibles* (bukti nyata) terhadap layanan pada Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha.
2. Untuk mengetahui Pengaruh *Reliability* (keandalan) terhadap layanan pada Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha.
3. Untuk mengetahui Pengaruh *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap layanan pada Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha.
4. Untuk mengetahui Pengaruh *Assurance* (jaminan) terhadap layanan pada Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha.
5. Untuk mengetahui Pengaruh *Empathy* (empati) terhadap layanan pada Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu acuan bagi peneliti ataupun mahasiswa lainnya dalam melakukan penelitian evaluasi sistem dengan menggunakan metode SERVQUAL.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dari Pihak UPA TIK sebagai pengelola Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang lebih baik dan efisien yang dilihat dari sisi penggunaannya.

1.5 Batasan Penelitian

- a. Responden penelitian ini yaitu alumni Universitas Pendidikan Ganesha
- b. Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Metode SERVQUAL dengan menggunakan lima item yaitu *Tangibles* (bukti nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).
- c. Penelitian ini menerapkan atau menggunakan metode kuantitatif, teknik pengambilan data yang digunakan yaitu menggunakan metode penyebaran kuesioner terhadap pengguna Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha.

