

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Katolik De La Salle Manado (UKDLSM) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di Provinsi Sulawesi Utara dengan Motto “*Religio, Mores, Cultura*” yang berarti Iman, Moral, dan Budaya. UKDLSM didirikan pada tahun 2000 yang berlokasi di Jl. Kairagi I, Kombos, Kota Manado. Universitas Katolik De La Salle Manado saat ini dipimpin oleh Rektor Prof. Dr. Johanis Ohoitumur dan memiliki 7 Fakultas serta 13 program studi. UKDLSM memiliki Biro yang membantu dalam tugas dan tanggung jawab salah satunya adalah Biro Keuangan UKDLSM [1].

Biro Keuangan UKDLSM memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menangani administrasi terkait keuangan seluruh mahasiswa Universitas Katolik De La Salle Manado. Proses administrasi yang dilakukan pada Biro Keuangan UKDLSM adalah menangani administrasi mahasiswa secara tunai seperti pembayaran transkrip nilai, pembayaran surat aktif kuliah, pembayaran bebas buku perpustakaan, pembayaran legalisir transkrip, pembayaran legalisir ijazah, pembayaran kontribusi alumni, dan pembayaran lainnya. Mahasiswa akan dilayani pada loket pembayaran ketika mahasiswa tersebut datang dan akan dilayani tentang pembayaran yang akan dilakukan, dan apabila terdapat kendala dalam pembayaran bisa langsung ditangani dengan cepat. Hal-hal tersebut penting diperhatikan oleh Biro Keuangan UKDLSM karena pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan bagi mahasiswa dan menjadikan mahasiswa menjadi lebih mudah berinteraksi terkait kendala pada pembayaran atau ingin melakukan pembayaran. Jika pelayanan yang diberikan kurang baik, dapat menurunkan kepuasan mahasiswa dan menjadikan mahasiswa tidak nyaman untuk berinteraksi atau sekedar menanyakan terkait pembayaran atau kendala yang terjadi pada pembayaran.

Penelitian terdahulu yang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu pada penelitian Chairul, et al [2] dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di Puskesmas Bogor Tengah

Kota Tahun 2018”. Hasil yang diperoleh adalah dari 30 atribut, 17 atribut termasuk dalam kategori “belum memuaskan” dan 13 atribut termasuk dalam kategori “memuaskan”. Selanjutnya, penelitian Ervina dan Novi [3] dengan judul “Analisis Strategi Layanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Hasil yang diperoleh adalah dari 17 atribut, 8 atribut dikategori “memuaskan” dan 9 atribut dikategori “belum memuaskan”. Penelitian Hadi, et al [4] dengan judul “Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian”. Hasil yang diperoleh adalah dari 20 atribut, 6 atribut yang dirasa penting dan perlu ditingkatkan. Penelitian Fuji, et al [5] dengan judul “Analisis Kepuasan Tenaga Kerja *Outsourcing* Terhadap Pelayanan Perusahaan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Hasil yang diperoleh adalah dari 18 atribut, 10 atribut termasuk dalam kategori “belum memuaskan” dan 6 atribut perlu ditingkatkan layanannya.

Untuk dapat mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan Biro Keuangan UKDLSM dan berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), maka penelitian ini akan menggunakan metode IPA untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan Biro Keuangan UKDLSM yang bisa diketahui secara langsung berdasarkan kuesioner yang memuat beberapa pertanyaan atau atribut yang telah diisi oleh mahasiswa, dan hasilnya dapat diolah oleh aplikasi. Metode IPA sangat membantu Biro Keuangan UKDLSM untuk mengetahui tingkat kepuasan sekaligus dapat juga mengetahui atribut yang dianggap perlu untuk ditingkatkan pelayanannya apabila ditemukan ketidakpuasan dari mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa UKDLSM terhadap layanan Biro Keuangan UKDLSM dengan menggunakan metode IPA.

Berdasarkan uraian di atas, penulis akan membuat suatu aplikasi untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap layanan Biro Keuangan UKDLSM dengan menggunakan metode IPA berbasis web. Metode IPA merupakan salah satu metode yang digunakan agar dapat mengetahui besar *persentase* kepuasan tiap atribut dan dapat menjadi evaluasi untuk peningkatan layanan.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan terhadap layanan Biro Keuangan UKDLSM menggunakan metode IPA berbasis web?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan Tugas Akhir ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap layanan Biro Keuangan UKDLSM menggunakan metode IPA berbasis web, sehingga dapat membantu Biro Keuangan UKDLSM dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap layanan Biro Keuangan UKDLSM dan menentukan atribut yang dianggap perlu ditingkatkan layanan ataupun tetap dipertahankan layanannya.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat Tugas Akhir ini adalah Biro Keuangan UKDLSM dapat mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan Biro Keuangan UKDLSM dan dapat menjadi bahan evaluasi untuk melakukan peningkatan layanan terhadap mahasiswa.

1.5 Batasan Masalah

Berikut merupakan batasan masalah dalam Tugas Akhir sebagai berikut:

1. Aplikasi yang akan dibangun untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap layanan Biro Keuangan UKDLSM dibuat berbasis web.
2. Data responden berasal dari mahasiswa aktif UKDLSM dari angkatan 2016 sampai 2022.
3. Data diambil melalui pengisian kuesioner secara *online* menggunakan *Google Form*.
4. Karyawan Biro Keuangan dapat mengunggah data kuesioner yang dapat diolah oleh aplikasi dengan format CSV dan ukuran maksimal *file* 5 MB.
5. Data yang ditampilkan tidak dapat dikategorikan dan dilihat berdasarkan angkatan.

1.6 Metodologi Penelitian

Berikut merupakan metodologi penelitian yang digunakan dalam menyusun Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini akan dilakukan identifikasi masalah berdasarkan topik penelitian agar dapat mengetahui kebutuhan pengguna yang akan dibuat pada tugas akhir ini.

2. Studi Pustaka

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan teori-teori pendukung yang berkaitan dalam pembuatan penelitian ini. Teori-teori pendukung diperoleh dari buku, jurnal ilmiah atau artikel.

3. Pengumpulan Data

Pada tahap ini akan dilakukan pengumpulan data yang berhubungan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara dan teknik observasi.

4. Analisis

Pada tahap ini akan dilakukan analisis berdasarkan identifikasi masalah, analisis target pengguna, spesifikasi persyaratan sistem, sumber daya membangun aplikasi, dan penerapan metode IPA.

5. Perancangan

Pada tahap ini akan dilakukan perancangan dari aplikasi yang dibuat meliputi, diagram alir yang terdiri dari *flowchart*, *Data Flow Diagram* (DFD), Kamus Data, rancangan basis data, dan *storyboard* aplikasi.

6. Implementasi

Pada tahap ini dilakukan penerapan dari hasil analisis dan perancangan yang dibuat dengan melakukan pemrograman untuk aplikasi yang akan dibangun.

7. Pengujian

Pada tahap ini akan dilakukan pengujian terhadap aplikasi yang telah dibuat untuk memastikan apakah aplikasi yang dibangun dapat berjalan dengan baik dan sudah menyelesaikan permasalahan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan pada penulisan laporan Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: STUDI PUSTAKA

Pada bab ini akan berisi teori-teori pendukung yang digunakan untuk mendukung penelitian Tugas Akhir. Teori-teori didalamnya meliputi teori pendukung, perbandingan penelitian terkait, metodologi pengembangan sistem, kaskas pemodelan, prosedur pengumpulan dan pengolahan data.

BAB III: ANALISIS

Pada bab ini akan berisi identifikasi masalah, pengumpulan data, spesifikasi persyaratan sistem, pengujian kuesioner, analisis kebutuhan pengguna, dan melakukan perhitungan menggunakan metode IPA.

BAB IV: PERANCANGAN

Pada bab ini akan dilakukan rancangan atau desain sistem aplikasi akan yang dibuat dalam pemodelan sistem baru, yakni *flowchat*, *Data Flow Diagram* (DFD), Kamus Data, rancangan modul program, antarmuka pengguna (*storyboard*), basis data, dan melakukan pemrograman.

BAB V: IMPLEMENTASI

Bab ini akan berisi implementasi basis data, implementasi antarmuka, dan implementasi modul program berdasarkan perancangan aplikasi.

BAB VI: PENGUJIAN

Bab ini akan berisi pengujian terhadap aplikasi yang telah dibuat untuk memastikan apakah aplikasi dapat berjalan dengan baik dan sudah memenuhi setiap persyaratan dan tidak terdapat kesalahan dalam pemrograman.

BAB VII: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan berisi kesimpulan dan saran untuk pengembangan aplikasi selanjutnya.

