

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi memegang peranan penting serta menjadi salah satu kebutuhan bagi organisasi maupun pendidikan. Perkembangan teknologi saat ini menghasilkan informasi akurat yang cepat dan tepat sehingga mendorong masyarakat untuk menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi juga membantu meningkatkan proses bisnis pada perusahaan, termasuk pada institusi pendidikan. Teknologi informasi juga mampu mendekatkan perusahaan dengan konsumennya, dikarenakan kemampuan dari teknologi informasi yang mendekatkan jarak dan waktu antara perusahaan dengan konsumennya[1]. Dengan berkembangnya teknologi informasi, diharapkan sistem informasi mampu memanfaatkan kemudahan teknologi informasi untuk menciptakan pengelolaan data yang baik.

Menurut Laitch dan Bavis, sistem informasi merupakan sistem yang dimiliki oleh organisasi dalam mendukung kegiatan strategi organisasi, mendukung operasional, membantu organisasi dalam mengelola setiap kebutuhan transaksi harian serta laporan-laporan yang diperlukan[2]. Menurut Laudon, sistem informasi merupakan bagian-bagian yang bekerja sama dan memiliki hubungan dalam mengolah, menyebarkan informasi, mengumpulkan, dan menyimpan data yang dapat mendukung pengambilan dan pengendalian keputusan, serta memperlihatkan gambaran kegiatan pada organisasi[3]. Sistem informasi yang dimiliki organisasi juga berupa layanan-layanan yang berfungsi untuk membantu pengguna mendapatkan informasi serta memuaskan pengguna akan tawaran yang telah diberikan. Layanan

merupakan satu cara menghantarkan nilai (*value*) kepada pengguna tanpa terlibat atas kepemilikan, biaya, dan risiko tertentu [4]. Layanan sistem informasi juga diharapkan dapat meningkatkan pengguna serta mempertahankan pengguna untuk tetap menggunakan layanan tersebut. Pentingnya menjaga kualitas layanan dengan adanya penerapan manajemen layanan teknologi informasi. Selain itu, evaluasi layanan juga penting dilakukan agar fungsi layanan tersebut berjalan sesuai kebutuhan [4].

Dalam meningkatkan dan menjamin ketersediaan layanan teknologi informasi yang berkualitas, organisasi juga membutuhkan peran penting dari *helpdesk*[5]. *Helpdesk* merupakan bagian dari teknologi informasi yang dapat membantu organisasi dalam menangani setiap permasalahan sistem informasi, menangani kebutuhan pengguna dalam pelayanan, dukungan teknis, serta permohonan. Dalam penanganan infrastruktur teknologi informasi biasanya organisasi memiliki petugas atau divisi yang menangani masalah sistem informasi. Pentingnya memiliki *helpdesk* untuk mempermudah interaksi dari pengguna dengan staf yang bekerja menangani setiap masalah yang terjadi pada sistem informasi.

Sistem Informasi *Helpdesk* Kantor Sistem Informasi (KSI) merupakan suatu layanan yang berfungsi untuk menyampaikan permohonan, keluhan atau saran dari pengguna yang menggunakan seluruh layanan sistem informasi yang tersedia. Adanya Sistem Informasi *Helpdesk* KSI bertujuan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengguna sistem informasi yang ada pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Sistem Informasi *Helpdesk* KSI berbasis sistem tiket. Dalam alur proses tindak lanjut penanganan dari KSI akan dilakukan secara *online* dan diberikan nomor tiket kepada penggunanya. Penggunaan sistem ini juga memerlukan alamat *email* yang valid jika ingin mengirimkan *Open New Ticket*. *Helpdesk* KSI juga

akan menyimpan setiap riwayat lengkap yang telah dilaporkan pengguna sebagai bahan referensi penanganan jika terjadi kembali masalah yang ingin dilaporkan pengguna.

Sistem informasi *Helpdesk* KSI diharapkan dapat memudahkan pengguna untuk menyelesaikan setiap permasalahan pada semua layanan sistem informasi. Namun pada fungsi layanan *Helpdesk* KSI juga memiliki permasalahan seperti tampilan *Helpdesk* KSI yang dinilai kurang *user friendly*, mengakibatkan kurangnya pemahaman pengguna terhadap alur proses dalam mendapatkan informasi. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pengguna layanan Sistem Informasi *Helpdesk* KSI yang tidak mengetahui adanya notifikasi balasan *Helpdesk* KSI melalui *email* sehingga pengguna menghubungi kembali pihak pengelola *Helpdesk* KSI untuk menanyakan kelanjutan tindakan dari kebutuhan pengguna. Ada kalanya tujuan bisnis dengan kesesuaian infrastruktur teknologi informasi belum selaras serta tidak dapat memaksimalkan ketersediaan infrastruktur TI sehingga mengakibatkan adanya sistem informasi yang tidak berjalan optimal [6]. Upaya dalam menangani ketidaksesuaian tersebut yaitu pentingnya melakukan pengukuran kualitas sistem serta evaluasi untuk dapat melakukan perbaikan pada sistem yang memiliki masalah atau pada sistem yang tidak berjalan sesuai dengan kebutuhan.

Dalam menentukan kualitas dari layanan sistem informasi yang menjadi salah satu indikator penting adalah tingkat kepuasan pengguna, karena dari hal tersebut melihat seberapa baiknya sistem informasi dapat digunakan dan diterapkan sesuai dengan keinginan dari penggunanya. Dilihat dari permasalahan yang ada, KSI perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan dari sudut pandang pengguna, sehingga tujuan awal pembuatan *Helpdesk* KSI dapat tercapai. Penelitian ini akan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem informasi *Helpdesk* KSI menggunakan metode WebQual 4.0 yang

merupakan pengukuran kualitas *website* dari sudut pandang penggunaannya.

1.2. Perumusan Masalah

Permasalahan pada layanan Sistem Informasi *Helpdesk* KSI menurut latar belakang yang sudah dijelaskan yaitu belum adanya pengukuran kualitas Sistem Informasi *Helpdesk* KSI dari sudut pandang pengguna, maka dilakukan upaya pengukuran tingkat kepuasan penggunaan atas pelayanan yang diberikan oleh *Helpdesk* KSI melalui salah satu metode pengukuran tingkat kepuasan. Pengukuran tingkat kepuasan penggunaannya dilakukan dengan model WebQual 4.0.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan berdasarkan pada rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna pada kualitas Sistem Informasi *Helpdesk* KSI?
2. Faktor apakah yang berhubungan dengan kepuasan pengguna menurut dimensi pada metode WebQual 4.0?

1.4. Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini yang ingin diraih ialah menjabarkan jawaban yang sesuai atas permasalahan dari dua pertanyaan yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada kualitas Sistem Informasi *Helpdesk* KSI.
2. Mengetahui hubungan antara faktor – faktor dalam metode WebQual 4.0 yang terdiri dari variabel *Usability*,

Information Quality, Service Interaction Quality dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi *Helpdesk* KSI.

1.5. Batasan Masalah

Terdapat batasan-batasan yang digunakan pada pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Adapun model yang digunakan dalam penelitian ini adalah WebQual 4.0 dengan 3 dimensi atau variabel *Usability, Information Quality, Service Interaction Quality* serta satu dimensi Kepuasan Pengguna secara keseluruhan terhadap sistem informasi *Helpdesk* KSI.
2. Responden dari penelitian ini ditujukan hanya untuk pengguna Sistem Informasi *Helpdesk* KSI.

1.6. Manfaat Penelitian

- a. Bagi keilmuan atau perkembangan ilmu

Harapan dari penelitian ini dapat menghasilkan manfaat yang dijadikan sebagai sumber referensi atau sumber pengetahuan dalam melaksanakan penelitian tentang kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem informasi terutama yang terkait dengan *Helpdesk* KSI menggunakan model WebQual 4.0.

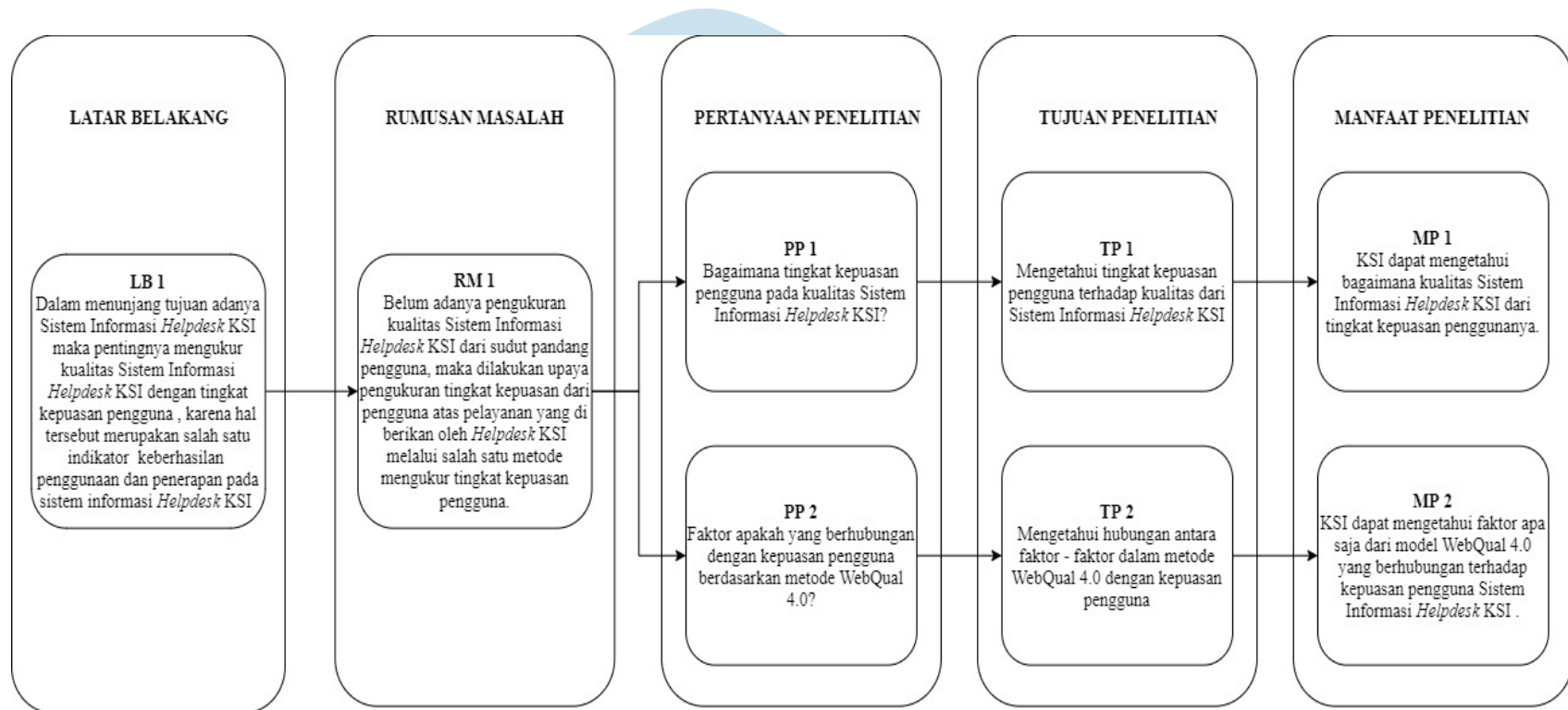
- b. Bagi organisasi/institusi Pendidikan

1. Kantor Sistem Informasi (KSI) dapat mengetahui bagaimana kualitas Sistem Informasi *Helpdesk* KSI dari tingkat kepuasan penggunanya.

2. Kantor Sistem Informasi (KSI) dapat mengetahui faktor-faktor apa saja dari model WebQual 4.0 yang berhubungan dengan kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi *Helpdesk* KSI.



1.7. Bagan Keterkaitan



Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan