

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya teknologi digunakan sebagai media informasi dan komunikasi untuk berinteraksi dan bertransaksi secara elektronik, khususnya bagi instansi pendidikan. Menurut undang-undang tentang sistem pendidikan nasional, teknologi termasuk ke dalam standar sarana dalam penyelenggaraan pendidikan. Standar pemanfaatan teknologi dalam kegiatan pendidikan yang diakui secara global tersusun dalam konsep *digital school* sebagai usaha untuk mengubah sumber daya yang ada dalam instansi pendidikan agar saling terintegrasi dengan basis internet [1]. Konsep *digital school* tidak hanya berfokus kepada pelajar dalam proses belajar mengajar tetapi juga mencakup subjek lainnya yang memiliki peran dalam proses bisnis pendidikan tersebut [2].

Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, khususnya Fakultas Sains dan Teknologi, terus melakukan pembenahan diri berdasarkan aturan *good university governance*, proses pelayanan dalam instansi pendidikan harus memenuhi standar *effective and efficiency* [3]. Saat ini Fakultas Sains dan Teknologi telah menerapkan ISO 9001:2008 sebagai acuan sistem manajemen mutu di lingkungan fakultas. Peran teknologi informasi disertai penerapan ISO 9001:2008 sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan publik agar berjalan efektif dan efisien, khususnya dalam penanganan kepuasan pelanggan.

Penanganan kepuasan pelanggan di lingkungan perguruan tinggi merupakan salah satu instrument untuk melakukan evaluasi dan deteksi dini terhadap kelemahan sistem, penyimpangan manual mutu ataupun kelebihan yang menjadi potensi. Sistem penanganan kepuasan pelanggan yang saat ini diterapkan yaitu menggunakan kotak kritik dan saran serta kuesioner di *website* fakultas. Kegiatan tersebut akhirnya menimbulkan kesulitan tersendiri karena tim penjamin mutu harus mengumpulkan isi dari kotak saran dan keluhan secara manual setiap bulan dan pihak jurusan harus mensosialisasi pengisian kuesioner setiap akhir semester kepada mahasiswa. Selain itu penanganan keluhan yang masuk disetiap fungsi tidak bisa diawasi sepenuhnya oleh tim penjamin mutu.

Masalah penanganan kepuasan pelanggan mendapat perhatian lebih dari Tim Penjamin Mutu Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. Tim manajemen mutu membutuhkan sistem yang dapat memberikan informasi mengenai perkembangan data kepuasan pelanggan yang dapat digunakan secara efektif dan efisien, terutama dalam layanan *monitoring* dan pengingat (*reminder*) yang dapat menghubungkan sivitas akademika (mahasiswa, dosen, karyawan) , seluruh fungsi di fakultas, dan tim penjamin mutu. Untuk itu dilakukanlah penelitian tugas akhir dengan judul, “**Sistem Penanganan Kepuasan Pelanggan Berbasis ISO 9001:2008 pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati**”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka didapatkan rumusan masalah yaitu :

- a. Bagaimana mengembangkan sistem *monitoring* kepuasan pelanggan di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati?
- b. Bagaimana mengembangkan sistem pengingat (*reminder*) penanganan keluhan yang belum ditanggapi di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam pengerjaan tugas akhir ini lebih terarah, maka diperlukan pembatasan masalah sehingga pembatasan dibatasi pada ruang lingkup yang meliputi :

1. Sistem ini dibangun berbasis web dengan bahasa pemrograman PHP dalam *framework* CodeIgniter dan basis data MySQL,
2. Masukan sistem ini berupa data kepuasan pelanggan (keluhan, saran, dan pujian) dan tindakan penanganan sesuai keluhan yang diterima.
3. Keluaran sistem ini berupa informasi data kepuasan pelanggan dan permohonan tindakan pencegahan dan perbaikan.
4. Pengingat diterima oleh fungsi di fakultas jika belum menanggapi keluhan yang ada.

#### 1.4 Maksud dan Tujuan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengembangkan sistem *monitoring* kepuasan pelanggan untuk Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati.
2. Untuk mengembangkan sistem pengingat (*reminder*) keluhan yang belum ditanggapi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati.

#### 1.5 Metodologi Penelitian

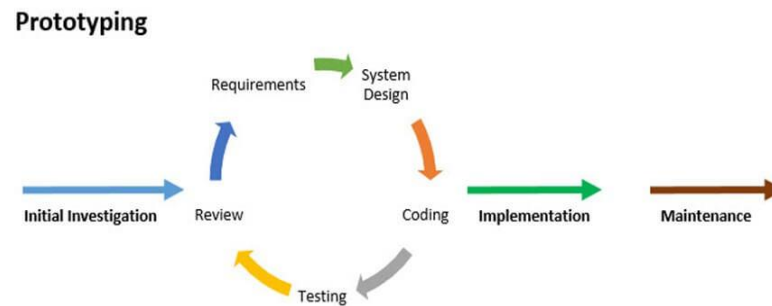
Terdapat teknik-teknik dalam pengumpulan data dan metode pengembangan yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini, diantaranya :

##### 1.5.1 Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data ini dibagi menjadi dua tahapan, yang pertama adalah tahap observasi yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari dan meneliti data-data yang sudah ada. Kemudian tahap yang kedua yaitu studi literatur merupakan cara pengumpulan data dengan mempelajari literatur, paket modul dan panduan, internet, buku-buku perpustakaan dan segala kepustakaan lainnya yang dianggap perlu untuk lebih mempertajam konsep dan teori yang mendukung permasalahan yang dibahas.

##### 1.5.2 Teknik Pengembangan Sistem

Metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan untuk penelitian ini, diantaranya adalah model *prototype*, metode dalam pengembangan sistem yang menggunakan pendekatan untuk membuat sesuatu program dengan cepat dan bertahap sehingga segera dapat dievaluasi oleh pengguna.



Gambar 1.1 Siklus Pengembangan Prototyping

- a. Analisis kebutuhan. Tahap analisis kebutuhan (*requirements*) dilakukan untuk mengidentifikasi tentang siapa yang akan menggunakan sistem dan apa yang dibutuhkan oleh pengguna dari sistem.
- b. Perancangan sistem. *System design* atau perancangan sistem merupakan tahap dimana sistem digambarkan ke dalam model-model tertentu berdasarkan hasil analisis pada tahap sebelumnya.
- c. Pengkodean. Untuk membangun sistem ke dalam bentuk asli, maka hasil perancangan diterjemahkan ke dalam kode-kode tertentu.
- d. Pengujian. Pengujian (*testing*) perlu dilakukan dalam setiap pengembangan sistem. Tujuannya yaitu untuk mengukur apakah sistem yang telah dikembangkan berjalan dengan baik dan benar serta sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- e. Implementasi. Setelah semua tahap berjalan dengan baik dan hasil pengujian menunjukkan hasil yang sesuai dengan kebutuhan, maka sistem dapat diimplementasikan dan siap digunakan oleh pengguna dengan tetap melakukan pemeliharaan (*maintenance*) secara berkala untuk menjaga kesehatan sistem.

## 1.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (*research question*) dan mempresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep tersebut.



Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran

## 1.7 Sistematika Penulisan

Terdapat banyak komponen yang menyusun sebuah karya tulis sehingga karya tersebut menjadi bentuk yang sempurna. Tulisan ini dibagi ke dalam beberapa bab.

Struktur pembagiannya dijelaskan sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN** : Pemaparan mengenai masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat serta metodologi yang digunakan dalam penelitian dan pengembangan perangkat lunak.

**BAB II STUDI PUSTAKA** : Kajian teori-teori yang mendukung permasalahan yang sedang dibahas, berupa pengertian secara mendalam yang didapatkan dari sumber-sumber bacaan terpercaya.

**BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN** : Penulisan bab III disusun sesuai dengan alur model pengembangan yang digunakan dalam penelitian, yaitu metode prototyping. Pada bab ini, pemaparan akan dikhususkan untuk bagian analisis kebutuhan dan perancangan sistem.

**BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN** : Penulisan bab IV disusun sesuai dengan alur model pengembangan

yang digunakan dalam penelitian, yaitu metode prototyping. Pada bab ini, pemaparan akan dikhususkan untuk bagian pengkodean, pengujian, dan implementasi dengan menguraikan hasil pengembangan perangkat lunak serta hasil pengujian terhadap perangkat lunak yang telah siap dioperasikan.

**BAB V PENUTUP**

: Memberikan simpulan dari hasil penelitian dan saran untuk orang-orang yang memiliki hubungan dengan penelitian ini.