

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem informasi merupakan gabungan yang terorganisasi antara manusia, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan komunikasi, dan sumber data dalam mengumpulkan, mengubah, serta menyebarkan informasi dalam organisasi (O'brien, 2007). Sedangkan menurut Tata Sutabri (2012:38) menjabarkan bahwa Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial dalam kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Dan menurut Al-Bahra Bin Ladjamudin (2013:13), Sistem informasi sebagai sekumpulan prosedur organisasi yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan atau untuk mengendalikan organisasi.

Untuk mengetahui tingkat keberhasilan dari suatu sistem informasi yang dibangun, maka dibutuhkan sebuah pengukuran kepuasan penggunaan sistem (EinDor dan Segev,1978). Kepuasan pengguna sistem (*user satisfaction*) adalah respon pengguna terhadap penggunaan sistem informasi (Istianingsih dan Utami, 2009). DeLone dan McLean (1992) mengemukakan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu faktor pendukung dari kesuksesan suatu sistem informasi.

Universitas Pendidikan Indonesia merupakan salah satu perguruan tinggi yang saat ini telah menerapkan sistem informasi untuk menunjang aktivitas administrasi dan proses pendidikan yang berlangsung. Beberapa sistem informasi yang telah digunakan diantaranya: Sistem Perwalian dan Kontrak Kuliah Online. Sistem Informasi Nilai Online (SINO), Sistem Pembelajaran Online Terpadu (SPOT) dan Sistem Evaluasi Proses Belajar Mengajar (PBM) UPI.

Guna mengetahui keberhasilan sistem informasi yang telah ada di

Universitas Pendidikan Indonesia, dibutuhkan suatu pengukuran terhadap kepuasan dari penggunaan sistem. Yang mana pengguna sistem dari sistem informasi di Universitas Pendidikan Indonesia salah satunya adalah Mahasiswa. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem, dapat dilakukan dengan cara menganalisis *Requirement Specification* yang terdapat dalam sistem informasi.

Beberapa permasalahan dalam pembuatan *Requirement Engineering System* adalah ketepatan dalam pemilihan atribut-atribut yang akan digunakan, ketepatan dalam pemilihan kebutuhan fungsional sistem, dan ketepatan dalam pengelompokan atribut-atribut sistem tersebut. Untuk itu dibutuhkan sebuah metode yang tepat dalam pembuatan *Requirement Engineering*.

Metode Kano adalah sebuah metode yang dapat digunakan untuk pengelompokan atribut-atribut dalam pembuatan *Requirement Engineering*. Metode Kano ini telah pernah digunakan oleh Sri Nurhayati (2014) dengan judul penelitian Analisis Kebutuhan Fungsional Sistem Informasi di Universitas Komputer Indonesia menggunakan Metode Kano.

Menurut Widiawan K, (2004) metode Kano adalah metode yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik atribut tersebut mampu memuaskan pelanggan. Kano juga mengklasifikasikan atribut-atribut produk, baik barang maupun jasa. Atribut-atribut tersebut dapat dibedakan menjadi beberapa kategori yaitu *must-be/basic needs*, *one-dimensional*, *attractive/excitement needs*, *indifference*, *reverse* dan *questionable*. Ketidaktahuan terhadap kategori atribut layanan ini dapat menimbulkan akibat negatif bagi perusahaan pemberi jasa. Jika pemberi jasa tidak menyadari bahwa keinginan konsumen berbeda-beda dan kategori pelanggan tersebut bersifat dinamis, secara spesifik atribut *attractive* akan menjadi *one-dimensional* dan akhirnya *must-be*.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti akan menganalisa seberapa besar kesuksesan atau keberhasilan sistem informasi yang ada di Universitas Pendidikan Indonesia. Untuk mengukur keberhasilan sistem informasi tersebut, peneliti akan menerapkan metode kano dalam menilai kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang telah ada. Sehingga peneliti

mengambil judul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap *Requirement Specification* Sistem Informasi dengan Menggunakan Metode Kano”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diambil suatu perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengetahui *requirement specification* apa saja yang diinginkan oleh pengguna?
2. Bagaimana tahapan-tahapan yang dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap *requirement specification* sistem informasi dengan menggunakan metode Kano?
3. Bagaimana klasifikasi *requirement specification* dalam metode Kano?
4. Bagaimana membangun perangkat lunak untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap *requirement specification* sistem informasi dengan menggunakan metode Kano?

1.3. Batasan Masalah

Batasan Masalah untuk penelitian ini diantaranya:

1. Penelitian ini menggunakan metode Kano.
2. Penelitian ini dilakukan di Universitas Pendidikan Indonesia Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Departemen Pendidikan Ilmu Komputer.
3. Sistem informasi dalam penelitian ini ialah Sistem Informasi Nilai Online, Sistem Perwalian dan Kontrak Kuliah Online, Sistem Evaluasi PBM UPI dan Sistem Pembelajaran Online Terpadu.
4. Perangkat lunak yang dibangun digunakan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan responden terhadap sistem informasi yang ada di Kampus Universitas Pendidikan Indonesia.
5. Perangkat lunak ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan basis datanya menggunakan Mysql.

1.4. Tujuan Penelitian

Heni Mulyani, 2017

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP REQUIREMENT SPECIFICATION SISTEM INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN METODE KANO

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui hasil kepuasan dari pengguna terhadap *requirement specification* sistem informasi dengan menggunakan metode Kano. Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Untuk dapat menentukan *requirement specification* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Untuk mengetahui cara mengukur *requirement specification* sistem informasi dengan menggunakan metode Kano.
3. Untuk mengetahui klasifikasi *requirement specification* sistem informasi berdasarkan kategori Kano.
4. Untuk mengetahui cara membangun perangkat lunak yang dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap *requirement specification* sistem informasi dengan menggunakan metode Kano.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari dilakukannya penelitian ini ialah:

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat mengetahui seberapa besar kepuasan pengguna sistem informasi yang ada di Universitas Pendidikan Indonesia.

2. Bagi Fakultas

Dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan gambaran bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap sebuah sistem informasi yang ada di Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam.

3. Bagi Universitas

Dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan gambaran bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap sebuah sistem yang ada di Universitas sehingga Universitas dapat melakukan perubahan-perubahan terhadap sistem yang ada sehingga dapat memenuhi keinginan dari pelanggan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran

Heni Mulyani, 2017

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP REQUIREMENT SPECIFICATION SISTEM INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN METODE KANO

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

umum tentang perangkat lunak yang akan dibuat. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang pengertian dan teori-teori yang digunakan sebagai studi literatur. Teori-teori tersebut diantaranya mengenai *requirement specification*, sistem informasi, serta teknik-teknik dalam menggunakan metode Kano yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna Sistem informasi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai metode penelitian yang didalamnya terdapat metode pengumpulan data dan metode pengembangan sistem yang digunakan sebagai tahapan-tahapan dalam menyelesaikan penelitian yang berjudul Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap *Requirement Specification* Sistem Informasi dengan Menggunakan Metode Kano.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan, membahas perangkat lunak yang dibangun, serta mengukur tingkat kepuasan untuk menjawab permasalahan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta rekomendasi yang diajukan agar dapat menjadi bahan pertimbangan.

