

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan dan kepercayaan pelanggan memang menjadi masalah yang paling dominan pada setiap unit usaha. Kualitas pelayanan yang diberikan akan menjadi salah satu faktor dominan untuk pertimbangan konsumen terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan. Sehingga semakin banyak diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui produk dan jasa yang berkualitas dan cara yang digunakan untuk mengembangkan fasilitas pelayanan tersebut melalui inisiatif peningkatan kualitas.

Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila perusahaan memberikan apa yang diinginkan dan apa yang menjadi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu diharapkan perusahaan bisa mendorong motivasi yang kreatif untuk menciptakan berbagai inovasi-inovasi yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Yayasan Guru Nusantara merupakan sebuah badan usaha yang bergerak di bidang sosial dan pendidikan yang mengakomodir pelatihan guru yang diselenggarakan secara daring dimasyarakat. Seiring berjalannya waktu banyak pelatihan serupa yang bermunculan dan menjadikan para pelaku bisnis di bidang tersebut berlomba - lomba memberikan fasilitas terbaik untuk menarik minat pelanggan. Pelatihan online Yayasan Guru Nusantara sering kali mengalami penurunan dan peningkatan pelanggan yang tidak stabil. Hal ini dikarenakan belum pernah dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan yang ada di Yayasan Guru

Nusantara Dengan adanya permasalahan di atas, diperlukan adanya sebuah system yang bisa mengetahui faktor apa saja yang menjadi peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu penelitian ini diajukan dengan judul **“Rancang Bangun Sistem Informasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Online Pada Yayasan Guru Nusantara”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka rumusan masalah yang didapat adalah :

1. Bagaimana prosedur dan permasalahan pada sistem kualitas layanan yang berjalan saat ini pada Yayasan Guru Nusantara?
2. Bagaimana merancang sistem kualitas layanan yang sesuai dengan prosedur dan permasalahan menggunakan metode CSI dan IPA pada Yayasan Guru Nusantara?
3. Bagaimana membangun sistem kualitas layanan yang sudah dirancang menggunakan metode CSI dan IPA yang sesuai dengan prosedur dan permasalahan di Yayasan Guru Nusantara?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui prosedur dan permasalahan yang terjadi pada sistem kualitas layanan yang berjalan saat ini di Yayasan Guru Nusantara.
2. Merancang sistem kualitas layanan menggunakan metode CSI dan IPA pada Yayasan Guru Nusantara.
3. Membangun sistem kualitas menggunakan metode CSI dan IPA yang sesuai dengan prosedur dan permasalahan sistem di Yayasan Guru Nusantara.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kebutuhan-kebutuhan sistem kualitas layanan pada Yayasan Guru Nusantara.
2. Membangun sistem kualitas sesuai dengan kebutuhannya di Yayasan Guru Nusantara.
3. Menghasilkan aplikasi sistem pengadaan barang dan jasa yang cepat dan terbaik untuk Yayasan Guru Nusantara

1.5. Ruang Lingkup

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, dapat dibuat batasan masalahnya seperti berikut :

1. Sistem Informasi ini dibuat untuk mengetahui penilaian peserta terhadap kualitas pelayanan kegiatan diklat online pada Yayasan Guru Nusantara.
2. Sistem Informasi ini dibuat menggunakan metode CSI dan IPA.
3. Sistem aplikasi ini dibuat pada Komputer berbasis Website dengan menggunakan HTML, PHP, CSS, JavaScript dan MySQL.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini merupakan garis besar penyusunan yang memudahkan jalan pikiran dalam memahami secara keseluruhan isi penelitian ini. Sistematika penulisan laporan ini terdiri dari :

BAB I Pendahuluan

Bab ini merupakan pendahuluan yang didalamnya berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bagian ini dijelaskan tentang beberapa teori – teori yang mendukung dalam konsep dasar sistem dan peralatan pendukungnya. Dan juga menjelaskan tentang usecase diagram, activity diagram, skenario.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bagian ini menjelaskan tentang kerangka pemikiran, pengumpulan data, metodologi pengembangan sistem, waktu dan tempat penelitian serta alat dan bahan yang digunakan untuk penulisan laporan penelitian ini.

BAB IV Perancangan dan Implementasi

Bab ini menjelaskan tentang usecase diagram, skenario, activity diagram, spesifikasi dokumen masukan, spesifikasi dokumen keluaran, identifikasi solusi sistem.

BAB V Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini akan diuraikan mengenai hasil dan pembahasan mengenai tampilan aplikasi berdasarkan dari akses kategori level, kemudian akan di

jelaskan juga uji coba aplikasi berdasarkan uji coba structural fungsional dan validasi.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya. Serta memberikan saran-saran yang diharapkan akan dapat berguna bagi pengembangan sistem informasi kualitas layanan terhadap kepuasan peserta kegiatan diklat online yang ada di Yayasan Guru Nusantara.

