RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT ONLINE PADA YAYASAN GURU NUSANTARA

Skripsi Sarjana ini diajukan sebagai
salah satu syarat kelulusan pada Program Strata satu (S1)
untuk Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik
Universitas Darma Persada.

Oleh

Fitri Amalia Choirunnissa

2018240054

JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama	:	Fitri Amalia Choirunnissa
NIM	:	2018240054
Program Studi	:	Sistem Informasi
Judul Skripsi	:	Rancang Bangun Sistem Informasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Online Pada Yayasan Guru Nusantara

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing	:	Eka Yuni Astuty, S.Kom, M.MSI	(.....)
Penguji I	:	Endang Ayu Susilawati, S.Kom, M.MSI	(.....)
Penguji II	:	Eva Novianti, S.Kom, M.MSI	(.....)
Penguji III	:	Yahya, S.T, M.Kom	(.....)

Ditetapkan di	:	Jakarta
Tanggal	:	04 Agustus 2022

Scanned with CamScanner

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Skripsi Sarjana yang berjudul :

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI

KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA

DIKLAT ONLINE PADA YAYASAN GURU NUSANTARA

Merupakan karya ilmiah yang saya susun dibawah bimbingan Eka Yuni Astuty, S.Kom, M.MSI tidak merupakan jiplakan Skripsi Sarjana atau Karya Orang Lain, sebagian atau seluruhnya dan isinya menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 21 Juni 2022

(Fitri Amalia Choirunnissa)

Scanned with CamScanner

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Darma Persada, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Fitri Amalia Choirunnissa
NIM	: 2018240054
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Teknik
Jenis Karya	: Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universtas Darma Persada **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (***Non-exclusive Royalty-Free Right***) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT ONLINE PADA YAYASAN GURU NUSANTARA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Darma Persada berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 04 Agustus 2022

Yang Menyatakan,

Fitri Amalia Choirunnissa

Scanned with CamScanner

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUSAN PESERTA DIKLAT ONLINE PADA YAYASAN GURU NUSANTARA

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan serta diizinkan untuk dipresentasikan pada Sidang Tugas Akhir Program Strata Satu (S1) untuk Program Studi Sistem Informasi pada Semester Genap Tahun Ajaran 2021/2022

PEMBIMBING LAPANGAN	DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI
Riswanto	**Eka Yuni Asturty, S.Kom, M.MSI**
	NIDN : 0301067502

KETUA JURUSAN

Sistem Informasi

Eka Yuni Asturty, S.Kom, M.MSI

NIDN : 0301067502

Scanned with CamScanner

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 berjalan nya waktu banyak pelatihan serupa yang bermunculan dan menjadikan para pelaku bisnis dibidang 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 denagn menggukanan 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.