

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang didasarkan pada perkembangan teknologi merupakan sasaran utama dari pelaksanaan *e-Procurement*, tidak hanya berada pada Pemerintah Kota Surabaya tetapi pemerintahan yang ada di Indonesia. Namun sistem ini belum tentu mendatangkan lebih banyak investor dan percepatan pertumbuhan ekonomi, jika sistem yang dibuat tidak dengan tujuan memuaskan pelanggan. Seperti yang dikemukakan Simamora (2000:1), sebuah organisasi dapat mencapai tujuannya hanya kalau memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam membangun sistem pemerintahan jika ingin memperoleh keuntungan yang lebih besar. Seperti yang dikemukakan oleh Supranto (2006:2) pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing.

Sebagai bukti peningkatan kualitas layanan publik, Pemerintah Kota Surabaya sedang mengajukan sertifikasi ISO. Syarat mengajukan sertifikasi ISO diperlukan penilaian kepuasan pelanggan yang dilakukan secara periodik. Fakta yang terjadi selama ini, pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya hanya pada saat sosialisasi program baru. Hal tersebut dilakukan karena pelanggan *e-Procurement* tersebar tidak hanya di Surabaya

sehingga tidak semua rekanan dapat hadir pada saat sosialisasi akibatnya penilaian kepuasan pelanggan tidak sepenuhnya dapat terwakili.

Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Rangkuti (2002:162-163) untuk mencapai visi dan misi yang ditetapkan sudah selayaknya perusahaan memantau secara konsisten tingkat kepuasan pelanggan. Hal kepuasan dapat diperoleh melalui survey secara periodik dan sistematis. Selain itu semakin banyak pelanggan yang terlibat maka semakin penting hasilnya. Seperti yang dikemukakan Irawan (2002:134) semakin banyak pelanggan yang terlibat semakin penting pula hasil pengukurannya.

Berdasarkan permasalahan di atas, kebutuhan akan sebuah aplikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sangat diperlukan untuk membantu pengukuran kepuasan pelanggan secara periodik sehingga dapat mendapatkan sertifikasi ISO. Aplikasi pengukuran tingkat kepuasan pelanggan yang akan dibuat ini menggunakan pemodelan *service quality* (*servqual*). Pemodelan ini dianggap sesuai untuk digunakan karena membandingkan antara lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu empati, daya tanggap, tampilan fisik, keandalan, jaminan terhadap kepuasan pelanggan. Aplikasi yang akan dibuat berbasis web yang diharapkan mampu mencakup seluruh pelanggan yang pernah dan terdaftar sebagai rekanan Pemerintah Kota Surabaya.

Aplikasi ini menggunakan uji regresi linear berganda karena tipe data yang diolah berupa interval. Di dalam ilmu statistik untuk mencari pengaruh ada dua uji statistika yaitu korelasi dan regresi. Analisis regresi linier berganda dipilih karena menggunakan lima variabel bebas yaitu lima dimensi kualitas pelayanan

dan satu variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Sedangkan korelasi digunakan apabila ada satu variabel bebas dan satu variabel terikat.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah yang ada dalam pengerjaan Tugas Akhir ini adalah bagaimana menentukan pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan *e-Procurement* terhadap kepuasan pelanggan.

## 1.3 Batasan Masalah

Dalam tugas akhir ini, agar tidak menyimpang dari topik bahasan yang ada, maka diberikan batasan-batasan yaitu :

1. Sistem yang akan dibangun berbasis web.
2. Sistem tidak menyediakan untuk pendaftaran pelanggan karena sudah ditangani oleh bagian tersendiri.
3. Pengguna sistem adalah *administrator* dan rekanan Pemerintah Kota Surabaya/pelanggan *e-Procurement (user)*.
4. Pelanggan adalah rekanan Pemerintah Kota Surabaya.
5. *User* diasumsikan sudah memiliki *username* dan *password*.
6. Sistem yang dibuat tidak membahas sisi keamanan sistem (*system security*).
7. Sistem mendukung layanan analisis pengaruh kualitas pelayanan *e-Procurement* menggunakan metode regresi linier berganda.
8. Daftar pertanyaan berasal dari data kuesioner bina program dan dari jurnal.
9. Menentukan pengaruh kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan.

## 1.4 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah membuat aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan *e-Procurement* terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode regresi linier berganda.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Di dalam penulisan Tugas Akhir ini secara sistematika diatur dan disusun dalam lima bab, yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah dan penjelasan permasalahan secara umum, perumusan masalah serta batasan masalah yang dibuat, tujuan dari pembuatan tugas akhir dan sistematika penulisan buku ini.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini membahas mengenai teori tentang konsep sistem informasi kepuasan pelanggan, uji statistika regresi linier berganda berganda yang digunakan untuk menunjukkan tingkat keterkaitan antara lima dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, skala pengukuran yang digunakan.

### **BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Dalam bab ini dijelaskan tentang tahap-tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian sistem terdiri dari identifikasi masalah, populasi dan sampel, instrument penelitian, desain kuesioner, uji validitas dan realibilitas, pengumpulan data, teknik sampling, desain uji statistika

regresi linier berganda, implementasi dan evaluasi sampai didapatkan suatu kesimpulan dan saran.

#### **BAB IV : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI SISTEM**

Dalam bab ini dijelaskan tahapan implementasi dan evaluasi dari sistem yang dibuat.

#### **BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini dijelaskan tentang penutup yang berisi kesimpulan setelah program aplikasi selesai dibuat dan saran untuk proses pengembangan berikutnya.

