ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI (SISFO) SMKN 1 KOTA SOLOK MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Strata 1 Pendidikan Teknik Informatika Jurusan Teknik Elektronika FT UNP

Oleh:
Aprilia Novita Sari
1302882/2013

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2018

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNGA SISTEM INFORMASI (SISFO) SMKN 1 KOTA SOLOK MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*)

Nama	**: Aprilia Novita Sari**
NIM/BP	**: 1302882**
Program Studi	**: Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer**
Jurusan	**: Teknik Elektronika**
Fakultas	**: Teknik**

Padang, April 2018

Disetujui Oleh

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Dr. Elfi Tasrif, M.T	**Dr. Muhammad Anwar, M.T**
NIP. 19620524 198703 1 002	**NIP. 19730805 200501 1 002**

Mengetahui
Ketua Jurusan
Teknik Elektronika

Drs. Hanesman, M.M.
NIP. 19610111 198503 1 002

PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer

Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik

Universitas Negeri Padang

Judul	**: Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (SISFO) SMKN 1 Kota Solok Menggunakan Metode SERVQUAL (*Service Quality*)**
Nama	**: Aprilia Novita Sari**
NIM/Bp	**: 1302882/2013**
Program Studi	**: Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer**
Jurusan	**: Teknik Elektronika**
Fakultas	**: Teknik**

Padang, April 2018

Tim Penguji

Ketua **: Thamrin, S.Pd, M.T** **1.** _____

Anggota **: 1. Dr. Elfi Tasrif, M.T** **2.** _____

2. Dr. Muhammad Anwar, M.T **3.** _____

3. Dr. Edidas, M.T **4.** _____

4. Ahmaddul Hadi, S.Pd, M.Kom **5.** _____

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aprilia Novita Sari

NIM/TM : 1302882/2013

Program Studi : S1- Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer

Jurusan : Teknik Elektronika

Fakultas : Teknik

Dengan ini menyatakan, bahwa Skripsi saya dengan judul "**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (SISFO) SMKN 1 Kota Solok Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL)**" adalah benar merupakan hasil karya saya. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata pennulisan karya ilmiah yang lazim.

Demiktanlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, April 2018

Yang menyatakan,

Aprilia Novita Sari
NIM. 1302882

ABSTRAK

APRILIA NOVITA SARI : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (SISFO) SMKN 1 Kota Solok Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna mengenai sistem informasi yang telah diterapkan di SMKN 1 Kota Solok. Serta untuk mengetahui kontribusi *tangibles, reliabillity, responsiveness, assurance* dan *empathy* sebagai bagian dari metode *SERVQUAL* terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi (SISFO) di SMKN 1 Kota Solok. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan analisa pengaruh pengguna layanan Sistem Informasi terhadap tingkat kepuasan penggunaan menggunakan metode *Service Quality*. Dan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna akhir menggunakan metode *service quality* (SERVQUAL).

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah guru dan siswa sebagai *end-user* dari Sistem Informasi (SISFO) di SMKN 1 Kota Solok. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *proporsional stratified random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 95 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif, kemudian dilakukan analisis deskriptif, analisis induktif, regresi berganda dan uji hipotesis.

Hasil analisis data menunjukkan: variabel *tangibles, reliabillity, responsiveness, assurance* dan *empathy* secara bersama sama berkontribusi yang signifikan sebesar 61,6% terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi (SISFO) di SMKN 1 Kota Solok. Jadi dapat disimpulkan faktor *tangibles, reliabillity, responsiveness, assurance* dan *empathy* memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi (SISFO). Apabila kualitas dari Sistem Informasi (SISFO) di SMKN 1 Kota Solok yang di lihat dari kelima faktor *tangibles, reliabillity, responsiveness, assurance* dan *empathy* ditingkatkan maka kepuasan pengguna akhir juga akan meningkat.

Kata Kunci : *Service Quality* (SERVQUAL), *tangibles, reliabillity, responsiveness, assurance, empathy* dan Sistem Informasi (SISFO).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam disampaikan kepada junjungan kita yakni nabi Muhammad SAW yang merupakan tuntunan bagi umat manusia dalam menjalankan hidup yang fana ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan sarjana (S1). Semua tahap penyusunan dilakukan dibawah bimbingan pembimbing Skripsi. Hasil bimbingan dipresentasikan saat dilaksanakannya ujian komprehensif di depan dewan penguji.

Skripsi ini di beri judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (SISFO) Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) di SMKN 1 Kota Solok". Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat, motivasi dan doa selama menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Elfi Tasrif, M.T., selaku pembimbing I yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Muhammad Anwar, M.T., selaku pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Edidas M.T., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.

5. Bapak Ahmaddul Hadi, S.Pd, M.Kom., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Thamrin, S.Pd., M.T., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dewan Dosen Pendidikan Teknik Informatika, Jurusan Elektronika, Fakultas Teknik.
8. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Pendidikan Teknik Informatika angkatan 2013.

Semoga bantuan dan bimbingan serta arahan yang diberikan menjadi amal dan mendapat pahala dari Allah SWT, amin.

Disadari bahwa adanya keterbatasan kemampuan dan pengalaman dalam menulis skripsi ini, maka diharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang khususnya dan semua pihak pada umumnya.

Padang, Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL v
DAFTAR GAMBAR vii
LAMPIRAN viii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 6
C. Batasan Masalah 7
D. Rumusan Masalah 7
E. Tujuan Penelitian 8
F. Manfaat Penelitian 8
BAB II KAJIAN TEORI 10
A. Kajian Teori 10
1. Hakikat Sistem Informasi 10
2. Kepuasan Pengguna Sebagai Ukuran Keberhasilan Sistem Informasi 12
3. Sistem Informasi (SISFO) Akademik di SMKN 1 Kota Solok 14
4. Service Quality (Servqual) 19
B. Kerangka Berfikir 33
C. Penelitian yang Relevan 34
D. Hipotesis Penelitian 36
BAB III METODE PENELITIAN 37
A. Jenis Penelitian 37
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian 40
1. Variabel Penelitian 40
2. Jenis dan Sumber Data 42
3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel 43
4. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data 45
5. Teknik Analisis Data 54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 60
A. Pengujian Instrumen 60
1. Analisis Uji Validitas 60
2. Analisis Uji Reliabilitas 64
B. Deskripsi Data Penelitian 65
1. Gambaran Subjek Penelitian 65
2. Analisis Deskriptif 66
3. Deskriptif Data Variabel 72
C. Prasyarat Uji Analis 90
1. Uji Normalitas 90
2. Uji Homogenitas 91
BAB V PENUTUP 105
A. SIMPULAN 105
B. SARAN 106
DAFTAR PUSTAKA 107

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Pengguna Sistem Informasi (SISFO) di SMKN 1 Kota Solok Tahun 2017 4
Tabel 2 Jumlah Pengguna Sistem Informasi (SISFO) di SMKN 1 Kota Solok Tahun 2017 43
Tabel 3 Instrumen Penelitian Variabel Terikat dan Variabel Bebas 47
Tabel 4 Instrumen Penelitian Variabel Terikat Dan Variabel Bebas 47
Tabel 5 Kriteria Penafsiran Indeks Korelasi Nilai r 53
Tabel 6 Pengkategorian Nilai Pencapaian Responden 56
Tabel 7 Hasil Uji Validitas *Tangibles* (X_1) 60
Tabel 8 Hasil Uji Validitas *Reliability* (X_2) 61
Tabel 9 Hasil Uji Validitas *Responsiveness* (X_3) 62
Tabel 10 Hasil Uji Validitas *Assurance* (X_4) 62
Tabel 11 Hasil Uji Validitas *Empathy* (X_5) 63
Tabel 12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y) 63
Tabel 13 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian 64
Tabel 14 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 65
Tabel 15 Distribusi Responden Berdasarkan Pengambilan Kuisioner 66
Tabel 16 Kategori Berdasarkan Interval Kelas 67
Tabel 17 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Tangibles* (Bukti Terukur) 68
Tabel 18 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Reliability* 68
Tabel 19 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Responsiveness* 69
Tabel 20 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Assurance* (Jaminan) 70
Tabel 21 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Empathy* (Empati) 70
Tabel 22 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna 71
Tabel 23 Hasil perhitungan Statistik Variabel *Tangibles* (X_1) 73
Tabel 24 Distribusi Frekuensi Variabel *Tangibles* 74
Tabel 25 Hasil Perhitungan Statistik Variabel *Reliability* (X_2) 75
Tabel 26 Distribusi Frekuensi Variabel *Reliability* 76
Tabel 27 Hasil Perhitungan Statistik Variabel *Responsiveness* (X_3) 78

Tabel 28 Distribusi Frekuensi Variabel *Responsiveness* 79
Tabel 29 Hasil Perhitungan Statistik Variabel *Assurance* (X_4) 81
Tabel 30 Distribusi Frekuensi Variabel *Assurance*..... 82
Tabel 31 Hasil Perhitungan Statistik Variabel *Empathy* (X_5)..... 84
Tabel 32 Distribusi Frekuensi Variabel *Empathy* 85
Tabel 33 Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kepuasan (Y)..... 87
Tabel 34 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan..... 88
Tabel 35 Hasil Uji Normalitas 90
Tabel 36 Hasil Uji Homogenitas Variabel X_1 (*Tangibles*) 91
Tabel 37 Hasil Uji Homogenitas Variabel X_2 (*Reliability*) 91
Tabel 38 Hasil Uji Homogenitas Variabel X_3 (*Responsiveness*) 92
Tabel 39 Hasil Uji Homogenitas Variabel X_4 (*Assurance*) 92
Tabel 40 Hasil Uji Homogenitas Variabel X_5 (*Empathy*)..... 92
Tabel 41 Hasil Uji Linearitas Variabel X_1 (*Tangibles*)..... 93
Tabel 42 Hasil Uji Linearitas Variabel X_2 (*Reliability*)..... 93
Tabel 43 Hasil Uji Linearitas Variabel X_3 (*Responsiveness*)..... 93
Tabel 44 Hasil Uji Linearitas Variabel X_4 (*Assurance*)..... 93
Tabel 45 Hasil Uji Linearitas Variabel X_5 (*Empathy*) 94
Tabel 46 Nilai Korelasi R 95
Tabel 47 Uji Regresi Berganda..... 95
Tabel 48 Hasil Signifikan Simultan / Uji F..... 96
Tabel 49 Hasil Signifikan Uji T Hipotesis 1..... 97
Tabel 50 Hasil Signifikan Uji T Hipotesis 2..... 98
Tabel 51 Hasil Signifikan Uji T Hipotesis 3..... 99
Tabel 52 Hasil Signifikan Uji T Hipotesis 4..... 100
Tabel 53 Hasil Signifikan Uji T Hipotesis 5..... 101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Sistem Informasi (SISFO) di SMKN 1 Kota Solok 16
Gambar 2 Tampilan Home SISFO SMKN 1 Kota Solok 17
Gambar 3 Tampilan Nilai Siswa 18
Gambar 4 Tampilan Absensi Siswa SMKN 1 Kota Solok 18
Gambar 5 Jenis-Jenis Pelanggaran yang Dilakukan Siswa 19
Gambar 6 Kerangka berpikir 33
Gambar 7 Alur Penelitian 39
Gambar 8 Histogram Skor Variabel *Tangibles* (X_1) 74
Gambar 9 Histogram Skor Variabel *Reliability* (X_2) 77
Gambar 10 Histogram Skor Variabel *Responsiveness* (X_3) 80
Gambar 11 Histogram Skor Variabel *Assurance* (X_4) 83
Gambar 12 Histogram Skor Variabel *Empathy* (X_5) 86
Gambar 13 Histogram Skor Variabel Kepuasan (Y) 89

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Tugas Seminar 108
Lampiran 2: Surat Tugas Pembimbing I dan II 109
Lampiran 3: Surat Izin Melakukan Penelitian 111
Lampiran 4: Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian 112
Lampiran 5: Surat Tugas Penguji Skripsi 113
Lampiran 6: Angket Uji Coba 114
Lampiran 7: Angket Valid 120
Lampiran 8: Tabulasi Data Uji Coba 123
Lampiran 9: Tabulasi Data Per indikator 125
Lampiran 10: Pengolahan Data Statistik dengan SPSS 143

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi yang memanfaatkan komputer sebagai perangkat utama untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat (Tata Sutabri 2014:3).

Sistem Informasi adalah salah satu revolusi dibidang informasi berbasis teknologi Internet. Kualitas informasi pada sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu sistem informasi, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses sistem informasi tersebut.

Sistem informasi dapat diklasifikasikan sebagai sistem fisik karena mempunyai komponen sebagai sistem buatan manusia karena dirancang oleh analisis atau pemakai sistem, sebagai sistem pasti karena hasil dari sistem ini yang berupa informasi merupakan hasil yang sudah dirancang dan sudah ditentukan sesuai dengan pemakainya, sebagai sistem yang terbuka karena sistem ini berhubungan dengan lingkungan. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dengan analisis khusus sangat bermanfaat bagi kebutuhan organisasi dan keputusan yang diambil untuk masing-masing tingkat (level).

Dengan demikian tujuan dibentuknya sistem informasi agar organisasi menyediakan data dan informasi yang bermanfaat dalam membuat keputusan, baik menyangkut pengelolaan dan keputusan rutin maupun bersifat strategis.

Secara umum manfaat sistem informasi bagi perusahaan dan organisasi adalah meningkatkan efisiensi operasional dimana investasi di dalam teknologi sistem informasi dapat menolong operasi perusahaan dan organisasi menjadi lebih efisien sehingga perusahaan dapat menjalankan strategi keunggulan biaya. Kemudian membangun sumber-sumber informasi strategis yang dapat mendorong perusahaan untuk membangun sumber informasi strategis sehingga mendukung strategi bersaing perusahaan untuk mendapat kesempatan dalam keuntungan strategis.

SMKN 1 Kota Solok merupakan salah satu organisasi yang menggunakan sistem informasi di dalamnya, seperti *website* sekolah, akademik, dan *e-learning* dan ujian *online*. Guru dan siswa SMKN 1 Kota Solok sebagai *end-user* memiliki peranan penting dalam melakukan penilaian terhadap sistem infomasi yang sudah diterapkan di SMKN 1 Kota Solok sampai sekarang. Guru sebagai *end-user* menggunakan sistem informasi akademik (SISFO) untuk menginputkan nilai siswa yang terdaftar dalam mata pelajaran yang diajarkan. Sedangkan siswa yang juga sebagai *end-user* di SMKN 1 Kota Solok, bisa melihat lembar hasil studi (rapor) dan melihat informasi lainnya.

Berdasarkan studi awal dan wawancara dengan guru yang merupakan admin di SMKN 1 Kota Solok pada tanggal 19 Desember 2016 mengatakan bahwa, Sistem Informasi (SISFO) Akademik di SMKN 1 terdapat beberapa

subsistem yang bisa digunakan oleh guru, seperti input nilai siswa, absensi, transkrip dan buku induk. Tetapi yang dipergunakan sampai sekarang hanya input nilai siswa (rapor) sedangkan yang lainnya belum dipergunakan. Juga masih banyak guru yang belum memahami cara penggunaan Sistem Informasi (SISFO) akademik tersebut.

Terdapat sekitar 25% dari 128 orang guru yang belum paham cara menginputkan nilai siswa dan mengolah nilai tersebut menggunakan sistem informasi tersebut. Dan juga ada sekitar 50% guru yang sudah paham cara menginputkan nilai siswa. Rata-rata para guru menyatakan bahwa SISFO ini sangat bagus untuk memberikan pelayanan akademik secara *online*, akan tetapi masih ada kekurangan dari SISFO seperti tampilan pada saat guru mengentrikan nilai yang agak rumit sehingga membutuhkan waktu yang agak lama untuk mengentrikan nilai tersebut.

Tampilan untuk mengentri nilai ini hanya disediakan satu tabel untuk memasukkan satu nilai, apabila kita ingin memasukkan lebih dari satu nilai maka harus diselesaikan dan disimpan satu-persatu, sehingga kerja guru dalam mengentri nilai siswa kurang efektif. Juga jaringan yang kadang-kadang bermasalah, ketika sedang menginputkan nilai siswa tiba-tiba jaringan tersebut tidak bisa digunakan atau *disconnect*, jika nilai tersebut belum sempat disimpan, maka data tersebut hilang dan harus diulang dari awal kembali. Sedangkan untuk siswa jarang yang menggunakan Sistem Informasi (SISFO) Akademik tersebut, kemungkinan hanya beberapa orang siswa yang memakainya untuk melihat hasil rapor mereka.

Pendapat beberapa orang siswa tentang sistem informasi yang ada saat ini, banyak yang tidak mengetahui dan kurang paham dalam penggunaannya. Mereka mengatakan bahwa untuk melihat lembar hasil studi (rapor), mereka tidak perlu untuk melihat di Sistem Informasi sekolah, karena hasil studi (rapor) mereka sudah di cetak oleh guru. Oleh sebab itu, hanya sedikit siswa yang menggunakan Sistem Informasi (SISFO) Akademik untuk melihat lembar hasil studi (rapor).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, jumlah pengguna sistem informasi pada SMKN 1 Kota Solok sebagai berikut:

Tabel 1 Jumlah Pengguna Sistem Informasi (SISFO) di SMKN 1 Kota Solok Tahun 2017

No	Kelas	Jumlah Siswa	Jumlah Guru
1	X	447	128
2	XI	475	
3	XII	557	
Total		1.479 orang	128 orang
Total Pengguna		1.607 orang	

Sumber Data Sekunder: Tata Usaha (TU) SMKN 1 Kota Solok

Berdasarkan rincian data jumlah pengguna Sistem Informasi (SISFO) di SMKN 1 Kota Solok pada tahun 2017 sebanyak 1.607 orang.

Sebuah Sistem Informasi Manajemen dalam pengembangannya merupakan tanggung jawab bersama antara pemakai (*end-user*) dan pengembang sistem informasi. Keterlibatan faktor manusia dalam pengembangan Sistem Informasi Manajemen menunjukkan bahwa manusia sebagai brainware khususnya *end-user* memiliki peranan yang penting dalam proses pengembangan Sistem Informasi Manajemen, namun mengembangkan sistem dengan melibatkan manusia sebagai pengguna sistem masih belum

banyak dilakukan". Sedangkan menurut Tata Sutabri (2014:111) " Sistem Informasi Manajemen adalah bagian dari pengendalian internal suatu bisnis yang meliputi pemanfaatan manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur oleh akuntansi manajemen untuk memecahkan masalah bisnis seperti biaya produk, layanan atau strategi bisnis".

Kepuasan pemakai akhir atau *end-user* sebuah sistem sangat dibutuhkan dalam pengembangan sistem informasi khususnya Sistem Informasi yang telah diterapkan di SMKN 1 Kota Solok, selama 6 tahun terakhir. Metode-metode yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna ada beberapa metode, yaitu 1) metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) lebih menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi. 2) metode HOT-Fit (*Human Organization Technology*) yaitu keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi. 3) WEBQUAL yaitu pengukuran kualitas layanan *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir.

Dalam penelitian ini digunakan metode SERVQUAL untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna SISFO di SMKN 1 Kota Solok. Metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna dari keseluruhan aspek yang mendukung dalam sistem informasi, seperti kualitas layanan dan kemudahan dalam penggunaan teknologi. Metode ini digunakan untuk melihat hasil layanan dari sebuah sistem informasi yang disajikan oleh suatu perusahaan atau lembaga, dimana dengan Metode Servqual ini menuntut penilaian kualitas pelayanan dari hasil sebelumnya menjadi lebih baik dan berkualitas, dengan peningkatan yang

kurang dari sebuah hasil analisis. Terkadang harapan dari sebuah perusahaan kurang sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh pengguna sistem informasi.

Pengukuran penilaian kepuasan pengguna menggunakan metode Servqual ini diharapkan nantinya sistem bisa dikembangkan lagi untuk memperbaiki kualitas sistem untuk mendukung proses kelancaran administrasi khususnya pada bidang akademik. Dengan mengakses Sistem Informasi SMKN 1 Kota Solok, dibutuhkan peningkatan kinerja dan kualitas Sistem Informasi dengan memberikan suatu bentuk kepuasan bagi pengguna akhir Sistem Informasi SMKN 1 Kota Solok.

Karena belum ada penelitian yang dilakukan menyangkut kepuasan guru dan siswa terhadap sistem informasi (SISFO) akademik khususnya Sistem Informasi SMKN 1 Kota Solok, maka penulis ingin melakukan penelitian terhadap guru dan siswa sebagai *end-user* dari Sistem Informasi (SISFO) SMKN 1 Kota Solok. Berdasarkan dari latar belakang tersebut, maka diperlukan penelitian tentang, "**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (SISFO) SMKN 1 Kota Solok Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL)".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Belum optimalnya peranan guru dan siswa sebagai pengguna dalam Sistem Informasi (SISFO) di SMKN 1 Kota Solok.

2. Keterbatasan Sistem Informasi (SISFO) SMKN 1 Kota Solok (sisfo.smkn1solok.sch.id) dalam memberikan pelayanan masih memiliki kekurangan.
3. Belum diketahuinya tingkat kepuasan pengguna (guru dan siswa) pada Sistem Informasi (SISFO) SMKN 1 Kota Solok.

C. Batasan Masalah

Batasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar dalam penelitian nanti terfokus pada pokok permasalahan. Pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Analisis tingkat kepuasan pengguna yang dilakukan dengan menggunakan metode Servqual (*service quality*).
2. Sistem Informasi penelitian ini dilakukan di SMKN 1 Kota Solok.
3. Variabel yang diteliti adalah kepuasan pengguna terhadap isi, ketepatan informasi, bentuk, kemudahan dan ketepatan waktu sistem informasi tersebut.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan sistem informasi dengan menggunakan metode Servqual?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan Sistem Informasi (SISFO) di SMKN 1 Kota Solok?

3. Seberapa besar tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi (SISFO) sebagai sarana penunjang kemudahan pengguna?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem informasi dalam memberikan layanan akademik di SMKN 1 Kota Solok.
2. Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam Sistem Informasi (SISFO) di SMKN 1 Kota Solok.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Sistem Informasi (SISFO) dalam memberikan layanan akademik

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka manfaat penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Siswa, dengan penelitian ini siswa mendapat gambaran tentang SISFO dan agar siswa lebih memaksimalkan penggunaan SISFO sebagai sarana penunjang pembelajaran.
2. Bagi Guru, dengan penelitian ini akan menambah pengetahuan, serta menjadi bahan evaluasi dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan pelayanan akademik secara *online* dengan menggunakan sistem informasi (SISFO) di SMKN 1 Kota Solok.

3. Bagi Kepala Sekolah, dengan penelitian ini kepala sekolah bisa mengetahui tingkat kepuasan guru dan siswa dalam menggunakan sistem informasi (SISFO) di SMKN 1 Kota Solok dan bisa menjadi bahan acuan untuk mengambil kebijakan dalam meningkatkan kualitas sistem informasi tersebut.