



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang biasanya berupa pertanyaan-pertanyaan untuk memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik seseorang ataupun kelompok. *Kuesioner* merupakan sebuah daftar pertanyaan yang harus diisi atau dijawab oleh responden. Dengan hal itu, analisis akan mengetahui keadaan atau data pribadi seseorang, pengalaman, pengetahuan, dan lain sebagainya yang diperoleh dari responden. Responden adalah penjawab ataupun pengisi dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan analisis untuk kepentingan penelitian. Responden pada penelitian kali ini, ditujukan kepada Pengguna Alumni (*Stakeholder*) Mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Politeknik Negeri Sriwijaya.

Stakeholder merupakan individu, kelompok, maupun komunitas yang memiliki hubungan dengan perusahaan baik sebagai pihak yang mempengaruhi maupun terpengaruh. Suatu individu, kelompok, maupun komunitas tersebut dapat dikatakan sebagai *Stakeholder* jika mereka memiliki karakteristik seperti memiliki kekuasaan dan kepentingan dalam suatu perusahaan tersebut.

Politeknik Negeri Sriwijaya (POLSRI) adalah salah satu perguruan tinggi negeri yang terdapat di kota Palembang, Sumatera Selatan. Politeknik Negeri Sriwijaya saat ini memiliki 9 jurusan dan 22 program studi, salah satunya yaitu jurusan Bahasa Inggris. Jurusan Bahasa Inggris Politeknik Negeri Sriwijaya memiliki visi dan misi yang tentunya bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas dan siap bersaing di dunia pekerjaan. Untuk memenuhi tujuan tersebut, Jurusan Bahasa Inggris Politeknik Negeri Sriwijaya harus terus melakukan peningkatan terhadap kualitas lulusannya.

Untuk mengetahui sejauh mana pengguna lulusan melihat peningkatan kualitas lulusan Jurusan Bahasa Inggris Politeknik Negeri Sriwijaya, Jurusan Bahasa Inggris Politeknik Negeri Sriwijaya membutuhkan Aplikasi *Kuesioner* yang ditujukan kepada *Stakeholder* atau pengguna lulusan. Politeknik Negeri



Sriwijaya sebelumnya sudah mempunyai *kuesioner* untuk pengguna alumni, namun pengisiannya masih bersifat manual dan sulit dalam mendapatkan hasil *kuesioner* tersebut, maka dari itu juga Jurusan Bahasa Inggris Politeknik Negeri Sriwijaya menginginkan adanya Aplikasi *Kuesioner* sendiri, guna memudahkan pihak Jurusan Bahasa Inggris mendapatkan hasilnya.

Untuk membantu Jurusan Bahasa Inggris POLSRI meningkatkan kualitas lulusannya yang siap bersaing di dunia pekerjaan, maka penulis tertarik untuk mengambil judul Tugas Akhir **“Penerapan Metode *Service Quality* pada Aplikasi *Kuesioner* Pengguna Lulusan (*Stakeholder*) Jurusan Bahasa Inggris Politeknik Negeri Sriwijaya”**.

Pada pembuatan Tugas Akhir ini, penulis menerapkan metode *Service Quality* (SERVQUAL) karena metode ini ditekankan sebagai alat ukur suatu kualitas layanan atau jasa. Nilai *Servqual* dapat diperoleh melalui selisih antara nilai persepsi pelanggan dengan nilai harapan pelanggan. Pada metode ini, kualitas layanan dan jasa ditentukan melalui lima dimensi, yaitu : Tampilan fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan/keyakinan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*).

1.2 Ruang Lingkup Sistem

Agar penelitian menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan maka penulis membatasi ruang lingkup sistem ini hanya untuk pembuatan Aplikasi *Kuesioner* yang diisi oleh pengguna lulusan (*Stakeholder*) Jurusan Bahasa Inggris POLSRI untuk mengetahui kesenjangan yang ada pada harapan stakeholder dan kenyataan pada lulusan itu sendiri.



1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka dapat disimpulkan permasalahan yang ada dalam membuat aplikasi ini yaitu :

1. Bagaimana prosedur menerapkan metode *Service Quality* pada pengisian *Kuesioner* pengguna lulusan yang sudah ada ?
2. Langkah dan fitur apa yang harus diterapkan dalam pembuatan Aplikasi *Kuesioner* pengguna alumni ini ?

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Untuk menghasilkan sebuah Aplikasi *Kuesioner* pengguna lulusan (*Stakeholder*) yang digunakan sebagai alat ukur lulusan.
2. Untuk mengetahui prosedur penerapan metode *Service Quality* (SERVQUAL) pada sebuah Aplikasi *Kuesioner*.

1.4.2 Manfaat

Manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Dengan adanya Aplikasi yang dibuat ini, diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu membantu Jurusan Bahasa Inggris POLSRI mengetahui dimensi-dimensi mana yang harus ditingkatkan, agar lulusan Jurusan Bahasa Inggris POLSRI siap bersaing di dunia kerja.
2. Dapat memudahkan Jurusan Bahasa Inggris POLSRI dalam mendapatkan hasil *kuesioner* yang diinginkan.

1.5 Metodologi Pengumpulan Data

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data

Objek tempat penelitian yang digunakan pada tugas akhir ini adalah Jurusan Bahasa Inggris Politeknik Negeri Sriwijaya yang beralamat di Jl. Sriwijaya Negara Bukit Besar, Bukit Lama, Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30139.



1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara sebagai berikut:

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang pertama kali di catat dan dikumpulkan dalam penelitian. Data primer (data utama) memerlukan interaksi langsung dengan Ketua Jurusan Bahasa Inggris Politeknik Negeri Sriwijaya. Adapun langkah-langkah yang digunakan yaitu sebagai berikut :

a. Teknik Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik yang paling singkat untuk mendapatkan data, namun sangat tergantung pada kemampuan pribadi sistem analis untuk dapat memanfaatkannya. dalam praktek dilapangan, penulis melakukan wawancara dengan Ketua Jurusan Bahasa Inggris Politeknik Negeri Sriwijaya.

b. Teknik Pengamatan (Observasi)

Pengamatan langsung atau observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan langsung atau melihat kegiatan yang dilakukan. Teknik Observasi ini merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang cukup efektif untuk mempelajari suatu system. Pada waktu observasi,system analis dapat ikut berpartisipasi atau hanya mengamati orang-orang yang sedang melakukan suatu kegiatan tertentu yang sedang di observasi.

c. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data-data, baik berupa data alumni maupun *Kuesioner* yang berkaitan dengan kinerja Lulusan Bahasa Inggris Politeknik Negeri Sriwijaya sebagai referensi untuk sistem yang akan di buat.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang ada pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari referensi jurnal, buku-buku, artikel, teori yang mendukung, serta referensi lainnya yang berkaitan dengan tugas akhir. Disini penulis melakukan pengambilan data secara tidak langsung, yaitu dengan cara mencari informasi melalui jurnal penelitian, buku, dan sumber dokumen lainnya.



1.6 Sistematika Penulisan

Tugas Akhir ini memuat pemaparan materi yang dikelompokkan menjadi lima bab sesuai dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang yang berisikan pemikiran dan kebutuhan yang menjadi alasan ide dari topik tugas akhir. Bab ini membahas tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang teori yang terkait dengan penelitian. Menjelaskan beberapa referensi penelitian sebelumnya yang erat hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Mengulas sedikit mengenai metode yang bersangkutan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang instansi tempat peneliti melakukan penelitian tugas akhir. Menguraikan metode yang akan digunakan secara rinci dan jelas mengenai tahapan-tahapan penelitian. Menguraikan konsep yang akan dibuat secara jelas.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana solusi yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan utama. Prosedur dan metode apa yang digunakan pada sistem yang akan dibangun. Penjelasan bagaimana cara kerja teknologi yang digunakan dalam penerapan terhadap sistem yang dibuat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari rangkaian serta urutan pemaparan Tugas Akhir, serta memberikan saran-saran untuk mengembangkan Teknologi dan Sistem yang telah peneliti kembangkan.

