

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1 Pendahuluan

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus meningkat, membuat kedua hal tersebut saling berpadu menjadikan sebuah teknologi informasi yang membantu pekerjaan manusia. Dalam bidang teknologi informasi, khususnya dalam dunia bisnis dan institusi, hal ini sangat diandalkan untuk menjalankan proses bisnisnya. Salah satu contohnya adalah institusi yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai pengambilan keputusan yang akurat dan dapat memecahkan masalah terutama berbagai masalah yang sangat kompleks dan tidak terstruktur.

Unit Pelaksana Teknik Daerah Panti Sosial Lanjut Usia Tresna Werdha Natar Lampung Selatan selaku lembaga pemerintahan penyedia pelayanan masyarakat khususnya lansia (lanjut usia) selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya pelayanan sosial, pelayanan fisik, pelayanan psikososial, pelayanan ketrampilan, pelayanan keagamaan, pelayanan pendampingan dan pelayanan bantuan hukum. Namun, dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknik Daerah Panti Sosial Lanjut Usia Tresna Werdha Natar Lampung Selatan belum memiliki perhitungan sistematis yang dapat menjadi parameter tingkat kualitas pada setiap pelayanan, maka perlu dilakukan pengembangan sistem yang dapat mengatasi terjadinya masalah kesenjangan perhitungan antara persepsi dan harapan dalam menentukan tingkat kualitas pada setiap pelayanan.

Pengembangan teknologi informasi diharapkan dapat mengoptimalkan proses dalam menentukan tingkat kualitas pada setiap pelayanan yang ada. Pengembangan teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan adalah dengan Sistem Pendukung Keputusan diantaranya dengan menggunakan metode

Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART) dan Fuzzy Service Quality.

Beberapa penelitian sebelumnya, metode *Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART)* digunakan dalam menganalisa beberapa studi kasus diantaranya “Penerapan Metode SMART untuk Seleksi Kelayakan Penerima Bantuan Pengembangan Usaha Pangan Masyarakat”, (Guntur & Yanto, 2019). Hasil dari analisa menggunakan metode SMART dapat disimpulkan bahwa rekomendasi layak dan dipertimbangkan adalah kelompok tani karya bersama dan kelompok tani usaha mandiri dengan bobot nilai masing masing yaitu 82,75 dan 74. Sehingga dari hasil analisa menggunakan metode SMART dapat membantu pihak pengambil keputusan dalam memilih kelompok tani yang layak menerima bantuan pengembangan usaha pangan masyarakat dengan tepat dan objektif.

Penelitian berikutnya yaitu “Penerapan Metode SMART Dalam Pengambilan Keputusan Penerima Beasiswa Yayasan AMIK Tunas Bangsa”, (Andani, 2019). Metode ini mampu menyelesaikan masalah pengambilan keputusan multikriteria berdasarkan teori bahwa setiap alternatif terdiri dari sejumlah kriteria yang memiliki nilai-nilai dan setiap kriteria memiliki bobot yang menggambarkan seberapa penting kriteria tersebut dengan kriteria lain. Kriteria yang digunakan dalam menentukan penerima beasiswa yayasan pada penelitian ini adalah IPK, penghasilan orang tua dan jumlah tanggungan. Hasil dari penelitian ini adalah rekomendasi penerima beasiswa. Dengan menggunakan metode SMART, maka rekomendasi yang dihasilkan lebih akurat.

Penelitian berikutnya “Implementasi Metode SMART Pada Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Kegiatan Ekstrakurikuler Untuk Siswa SMA”, (Magrisa et al., 2018). Metode SMART yang digunakan pada pembuatan sistem pendukung keputusan kegiatan ekstrakurikuler ini telah mampu menjawab masalah yang ada dengan adanya respon dari responden

sebesar 83,415% sangat setuju bahwa sistem ini mampu membantu siswa dalam memilih kegiatan ekstrakurikuler.

Selain itu, metode *Fuzzy Service Quality* juga dapat digunakan dalam sistem pengambilan keputusan seperti pada penelitian sebelumnya diantaranya “Implementasi *Fuzzy Service Quality* Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa”, (Kartika & ., 2017). Dari hasil perhitungan secara keseluruhan menunjukkan bahwa layanan yang diterima mahasiswa tidak sesuai dengan harapan mahasiswa.

Penelitian berikutnya “Metode *Fuzzy Servqual* Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan”, (Sutinah & Simamora, 2018). Kualitas pelayanan di dapatkan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien BPJS Kesehatan. Nilai gap tertinggi adalah dimensi *emphaty* (empati) dengan nilai gap sebesar 0.15 dan nilai gap terendah adalah dimensi *tangibles* (bukti fisik) dengan nilai gap 0.49, dengan demikian dapat diketahui bahwa dimensi *tangibles* (bukti fisik) ini yang menjadi perhatian untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian berikutnya “Implementasi Metode *Fuzzy Servqual* Untuk Menilai Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Telkom”, (Frieyadie & Alramuri, 2017). Dalam hal ini terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dalam dimensi *Tangible* (0,00), *Reliability* (0,05), *Responsiveness* (0,00), *Empathy* (0,03) terhadap kepuasan pelayanan di PT. Telkom. Dimensi *Assurance* tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dikarenakan hasilnya: -0,01 maka hasil tersebut belum mampu memuaskan keinginan pelanggan dan perlu adanya perbaikan kualitas terhadap pelayanan customer service di PT. Telkom.

Dengan melihat permasalahan ketidakpastian atau tidak konsisten dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan yang terjadi pada Unit Pelaksana Teknik Daerah Panti Sosial Lanjut Usia Tresna Werdha Natar Lampung Selatan, maka penulis perlu mengusulkan suatu solusi yang dapat menjadi

parameter dalam menentukan tingkat kualitas pada setiap pelayanan. Alternatif yang dapat membantu dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan diantaranya dengan membandingkan dua metode yaitu *Simple Multi Attribute Rating Technique* (SMART) dan *Fuzzy Service Quality*. Hasil dari perbandingan dua metode ini diharapkan dapat memecahkan masalah pandangan individu yang tidak pasti atau (samar) dan membantu proses pengambilan keputusan yang akurat dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknik Daerah Panti Sosial Lanjut Usia Tresna Werdha Natar Lampung Selatan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tesis yang akan dibuat ini akan di beri judul “Penerapan *Simple Multi Attribute Rating Technique Method* (SMART Method) Dan *Fuzzy Service Quality* Sebagai Sistem Pendukung Keputusan Terhadap Kualitas Pelayanan”. (Studi Kasus: Unit Pelaksana Teknik Daerah Panti Sosial Lanjut Usia Tresna Werdha Natar Lampung Selatan).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana mengembangkan Sistem Pendukung Keputusan untuk menentukan kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknik Daerah Panti Sosial Lanjut Usia Tresna Werdha Natar Lampung Selatan menggunakan perbandingan metode *Simple Multi Attribute Rating Technique* (SMART) dan *Fuzzy Service Quality* ?.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini ada 2, yaitu :

1. Metode yang digunakan dalam Sistem Pendukung Keputusan pengembangan kualitas pelayanan ini yaitu *Simple Multi Attribute Rating Technique* (SMART) dan *Fuzzy Service Quality*.

2. Hasil akhir penelitian ini berupa perbandingan nilai *Accuracy*, *Precision*, *Recall*, *Specificity* antara metode *Simple Multi Attribute Rating Technique* (SMART) dan *Fuzzy Service Quality* sebagai pengambilan keputusan metode mana yang lebih baik dalam menerapkan tingkat kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknik Daerah Panti Sosial Lanjut Usia Tresna Werdha Natar Lampung Selatan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengembangkan Sistem Pendukung Keputusan kualitas pelayanan menggunakan metode *Simple Multi Attribute Rating Technique* (SMART) dan *Fuzzy Service Quality* pada Unit Pelaksana Teknik Daerah Panti Sosial Lanjut Usia Tresna Werdha Natar Lampung Selatan.
2. Mampu mengetahui tingkat keakuratan dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan meliputi pelayanan sosial, pelayanan fisik, pelayanan psikososial, pelayanan ketrampilan, pelayanan keagamaan, pelayanan pendampingan dan pelayanan bantuan hukum berdasarkan kriteria yang digunakan diantaranya *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (sarana fisik), sehingga dapat mengatasi terjadinya masalah kesenjangan perhitungan antara persepsi dan harapan dalam menentukan tingkat kualitas pada setiap pelayanan

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Hasil dari penelitian ini dapat membantu Unit Pelaksana Teknik Daerah Panti Sosial Lanjut Usia Tresna Werdha Natar Lampung Selatan dalam menentukan tingkat kualitas setiap pelayanan yang lebih akurat.

2. Penelitian ini dapat merubah pandangan individu yang tidak pasti atau (samar) terhadap penilaian tingkat kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknik Daerah Panti Sosial Lanjut Usia Tresna Werdha Natar Lampung Selatan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam mendapatkan gambaran menyeluruh tentang sistematika pembahasan penelitian ini, berikut akan diuraikan urutan garis besarnya yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang Landasan Teori yang mengungkapkan dasar-dasar teori yang berhubungan dengan *SMS Gateway* dan aplikasi pendukung lainnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode-metode yang dipakai pada aplikasi yang dibangun dan juga untuk menjelaskan alur dari aplikasi ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang bagaimana aplikasi ini dibangun dan juga tampilan dari aplikasi ini sehingga dapat dinilai kekurangan dan kelebihan dari aplikasi ini.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penulisan serta saran yang berisi ide-ide yang dapat membangun dan mengembangkan kegiatan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN