

HALAMAN PENGESAHAN

**KESUKSESAN SISTEM INFORMASI KARTU IDENTITAS BERBASIS
RFID MENGGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(STUDI PADA UNIVERSITAS TELKOM)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana S1
Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh :

Argi Bramantya Dipta

1201110040



Pembimbing I

Fajar Sidiq Adi Prabowo, S.E., M.B.A.

**S-1 MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
TELKOM UNIVERSITY
BANDUNG**

2016

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya Argi Bramantya Dipta, menyatakan bahwa skripsi dengan judul ANALISIS PERSEPSI CIVITAS UNIVERSITAS TELKOM TERHADAP PENERAPAN SISTEM KARTU IDENTITAS BERBASIS RFID adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukam pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi saya ini.

BANDUNG, 23 NOVEMBER 2016
Yang membuat pernyataan,

Argi Bramantya Dipta

1201110040

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, karena atas izinNya lah peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dikerjakan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi S-1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom. Peneliti menyusun laporan ini dengan berpedoman kepada panduan penulisan tugas akhir dan melihat literatur yang relevan dengan permasalahan yang diangkat.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapat bimbingan dan masukan yang sangat membantu. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada Bapak Fajar Sidiq Adi Prabowo, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing yang dengan sangat sabar dan baik hati membimbing peneliti dalam mengerjakan skripsi ini. Selain itu, peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang turut membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti, yaitu:

1. Bapak Prof. Ir. Mochamad Ashari, M.Eng., Ph.D., Selaku Rektor Universitas Telkom.
2. Bapak Ir. Dodie Tricahyono M.M., Ph.D, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
3. Ibu Fetty Poerwita Sary, SS., M.Pd, Selaku Kepala Prodi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika.
4. Keluarga dan para sahabat yang terus mendoakan dan memberi semangat kepada penulis.
5. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis, dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih khusus kepada Bapak, Ibu, dan para saudara kandung, dan teman teman yang telah rela dan ikhlas memberikan bantuan, dukungan, dan doa yang sangat berarti untuk penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan laporan magang ini, Amin Ya Rabbal Alamin.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari skripsi ini, baik dari segi materi, penulisan, dan kelengkapan didalamnya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar mampu menjadi lebih baik untuk kedepannya.

Bandung, 23 November 2016

Argi Bramantya Dipta

1201110040

ABSTRAK

Dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, maka kemajuan teknologi pun menjadi suatu terobosan baru yang digunakan oleh Universitas Telkom untuk memberikan layanan yang maksimal bagi civitasnya. Hal ini mendorong Universitas Telkom untuk mengaplikasikan layanan kartu identitas berbasis RFID (*Radio Frequency Identification*) untuk memastikan otentikasi, otorisasi, dan akunting dari civitasnya sendiri. Terkait dengan hal tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai kualitas kartu identitas berbasis RFID agar dapat diketahui tingkat kepuasan civitasnya dengan diaplikasikannya kartu tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa besar harapan dan persepsi pelanggan atas kualitas kartu identitas berbasis RFID menggunakan dimensi *Information Systems Success* yang dikembangkan oleh Mclean dan Delone pada tahun 2003 yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefit*. Selain itu, penelitian ini juga mencari tahu atribut apa sajakah yang harus dipertahankan oleh Universitas Telkom, atribut apa sajakah yang harus diperbaiki oleh Universitas Telkom, atribut apa sajakah yang harus dikurangi oleh Universitas Telkom dan atribut apa sajakah yang harus dipertimbangkan kembali oleh Universitas Telkom menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* sebagai teknik analisis data.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner melalui Google Doc/Google Form dengan perantara media sosial (Twitter, Facebook, Line, dan Path) ke civitas Universitas Telkom yang pernah menggunakan kartu identitas berbasis RFID. Dari kuesioner yang disebar diperoleh 100 kuesioner yang valid. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software Microsoft Excel dan SPSS V.23.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui penilaian pelanggan terhadap 39 atribut harapan dan 39 atribut kinerja menunjukkan bahwa harapan civitas Universitas Telkom mengenai layanan kartu identitas berbasis RFID adalah sebesar 75,6% dan masuk pada kategori “Baik”, sedangkan kinerja yang dipersepsikan civitas adalah sebesar 77,8% termasuk pada kategori “baik”, dan tingkat kepuasan pelanggan adalah sebesar 1,029 atau 102,9% termasuk dalam kriteria “Puas”. Berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)*, terdapat delapan atribut masuk dalam kuadran I yang artinya harus dibenahi oleh pihak Universitas Telkom.

Berdasarkan hasil penelitian, untuk meningkatkan kualitas kartu identitas berbasis RFID, Universitas Telkom sebaiknya membenahi aspek-aspek berdasarkan hasil analisis IPA, yaitu: kelancaran dalam menggunakan, kecepatan dalam merekam data, kesesuaian dengan kebijakan kampus, keamanan data, kelengkapan dalam merekam data, akurasi perekaman data, dan keramahan petugas.

Kata kunci: Harapan, *Information Systems Success*, IPA, Kualitas Layanan, Persepsi.

ABSTRACT

With the rapid technological development, the advancement of technology becomes a new breakthrough that is used by the Telkom University to provide maximum service to their civitas. This prompted Telkom University to apply the service identity cards based on RFID (Radio Frequency Identification) to ensure authentication, authorization, and accounting of their own civitas. Related to the above, it is necessary to do research on the quality of RFID-based identification card in order to know the level of civitas satisfaction in the application of the card.

The purpose of this study is to measure how much the customer expectations and perceptions of the quality of identity cards based on RFID using dimension of Information Systems Success developed by Mclean and DeLone in 2003 which is System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, and Net Benefit , In addition, this study also figure out what attributes that must be maintained by the Telkom University, attributes to be fixed by Telkom University, attributes to be reduced by Telkom University and attributes to be considered again by Telkom University using Importance performance analysis (IPA) as data analysis techniques.

Methods of data collection is done by distributing questionnaires via Google Doc / Google Form with intermediary of social media (Twitter, Facebook, Line, and Path) to Telkom University civitas who have used RFID-based identity card. From questionnaires distributed obtained 100 valid questionnaires. Processing data using Microsoft Excel and SPSS software V.23.

Based on the results of data processing, it can be seen customer ratings on 39 attributes and 39 attributes of performance expectations indicates that expectations Telkom University community regarding RFID-based identity card services amounted to 75.6% included in the category "Good", while the community is perceived performance of 77.8% included in the category of "good", and customer satisfaction levels are at 1,029, or 102.9% included in the criteria of "Satisfied". Based on the Importance Performance Analysis (IPA), there are eight attributes included in quadrant I, which means that must be addressed by the University of Telkom.

Based on the research results, to improve the quality of identity cards based on RFID, Telkom University should fix the aspects based on the analysis IPA, namely: fluency in use, the speed in recording the data, compliance with campus policies, data security, the completeness of the data recording, data recording accuracy, and the friendliness of the clerk.

Keywords: Customer Satisfaction, Expectations, IPA, Perceptions, Quality of Service.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Gambaran Umum Objek Perusahaan	1
1.1.1 Profil Telkom University	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Pertanyaan Penelitian	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	9
2.1.1 Smart City	9
2.1.2 Smart Campus.....	10
2.1.3 Persepsi	11
2.1.4 <i>Information Systems Success</i>	11
2.1.5 Smart Card	15
2.1.6 RFID	16
2.2 Kerangka Pemikiran	16

4.2.2.1 Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>System Quality</i>	48
4.2.2.2 Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Information Quality</i>	50
4.2.2.3 Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Service Quality</i>	52
4.2.2.4 Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Use</i>	53
4.2.2.5 Harapan Responden Terhadap <i>Dimensi User Satisfaction</i>	55
4.2.2.6 Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Net Benefit</i>	56
4.3 Analisis Importance Performance Analysis	58
4.3.1 Analisis Index Kepuasan	58
4.3.2 Tingkat Perbedaan Antara Kinerja dan Harapan	61
4.3.2.1 Perhitungan Gap.....	61
4.3.3 Pemetaan Menggunakan Diagram Kartesius.....	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran	70
5.2.1 Aspek Teoritis.....	70
5.2.2 Aspek Praktis	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian	18
Tabel 3.2 Variabel Operasional	20
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	29
Tabel 3.4 Hasil Uji Reabilitas	31
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Kartu Identitas Berbasis RFID	37
Tabel 4.2 Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>System Quality</i>	38
Tabel 4.3 Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Information Quality</i>	40
Tabel 4.4 Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Service Quality</i>	42
Tabel 4.5 Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Use</i>	43
Tabel 4.6 Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>User Satisfaction</i> ..	44
Tabel 4.7 Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Net Benefit</i>	46
Tabel 4.8 Tingkat Harapan Civitas Universitas Telkom	47
Tabel 4.9 Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>System Quality</i>	48
Tabel 4.10 Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Information Quality</i>	50
Tabel 4.11 Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Service Quality</i>	52
Tabel 4.12 Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Use</i>	54
Tabel 4.13 Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>User Satisfaction</i>	55
Tabel 4.14 Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Net Benefit</i>	56
Tabel 4.15 Indeks Kepuasan	58
Tabel 4.16 Rata-Rata Tingkat Harapan dan Kinerja	61
Tabel 4.17 Perhitungan Gap Masing-Masing Dimensi	62
Tabel 4.18 Atribut Yang Terdapat Pada Kuadran I	64
Tabel 4.19 Atribut Yang Terdapat Pada Kuadran II	65
Tabel 4.20 Atribut Yang Terdapat Pada Kuadran III	66
Tabel 4.21 Atribut Yang Terdapat Pada Kuadran IV	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Elemen Smart City	10
Gambar 2.2 Model <i>Information Systems Success</i> 1992	12
Gambar 2.3 Model <i>Information Systems Success</i> 2003	13
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	25
Gambar 3.2 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	33
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	36
Gambar 4.3 Garis Kontinum Kinerja	38
Gambar 4.4 Garis Kontinum Dimensi Kinerja <i>System Quality</i>	39
Gambar 4.5 Garis Kontinum Dimensi Kinerja <i>Information Quality</i>	41
Gambar 4.6 Garis Kontinum Dimensi Kinerja <i>Service Quality</i>	43
Gambar 4.7 Garis Kontinum Dimensi Kinerja <i>Use</i>	44
Gambar 4.8 Garis Kontinum Dimensi Kinerja <i>User Satisfaction</i>	45
Gambar 4.9 Garis Kontinum Dimensi Kinerja <i>Net Benefit</i>	47
Gambar 4.10 Garis Kontinum Harapan.....	48
Gambar 4.11 Garis Kontinum Harapan Dimensi <i>System Quality</i>	50
Gambar 4.12 Garis Kontinum Harapan Dimensi <i>Information Quality</i>	52
Gambar 4.13 Garis Kontinum Harapan Dimensi <i>Service Quality</i>	53
Gambar 4.14 Garis Kontinum Harapan Dimensi <i>Use</i>	54
Gambar 4.15 Garis Kontinum Harapan Dimensi <i>User Satisfaction</i>	56
Gambar 4.16 Garis Kontinum Harapan Dimensi <i>Net Benefit</i>	57
Gambar 4.17 Diagram Batang Indeks Kepuasan	60
Gambar 4.18 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	63