

EVALUASI SISTEM INFORMASI REGISTRASI UNY (SIREG UNY) BERBASIS MODEL KANO

Oleh: Priyanto, Rahmatul Irfan, Bonita Destiana, Rizqi Aji Surya Putra

ABSTRAK

Sistem yang baik tidak hanya mengedepankan dari sisi teknologi saja, namun juga mempertimbangkan dari sisi kepuasan pengguna terhadap fungsionalitas sistem. Penelitian ini lebih lanjut akan mengadaptasi salah satu model pengukuran kualitas sistem berdasarkan kepuasan pengguna yaitu Model Kano. Evaluasi kualitas Model Kano diklasifikasikan menjadi enam, meliputi *Attractive* (A), *Must-be* (M), *One-dimensional* (O), *Indifferent* (I), *Questionable* (Q), dan *Reverse* (R). Evaluasi ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat keberterimaan Sistem Informasi Registrasi UNY (SIREG UNY) menurut para penggunanya. Aspek pengukuran sistem menggunakan tiga indikator yang ada dalam instrumen Webqual 4.0. Tiga dimensi utama WWebqual 4.0 yang akan digunakan yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service interaction quality*).

Penelitian akan dilakukan di Universitas Negeri Yogyakarta sebagai institusi yang mengimplementasikan SIREG UNY. Penelitian dilakukan pada bulan Maret hingga Oktober 2022. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa pengguna SIREG UNY dari jenjang Sarjana, Sarjana Terapan, Magister, dan Doktor. Sampel penelitian selanjutnya akan mengambil mahasiswa baru angkatan 2022 dari setiap jenjang pendidikan. Teknik dan instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket). Angket akan memuat penilaian terhadap setiap fungsi sistem yang disajikan melalui sepasang pertanyaan (fungsional dan disfungsional). Pertanyaan-pertanyaan fungsional ditanyakan dengan cara yang positif dan pertanyaan-pertanyaan disfungsional ditanyakan dengan cara yang negatif. Setiap pertanyaan diberikan 5 (lima) pilihan jawaban, yaitu: (1) Saya menyukainya; (2) Bagi saya, memang sudah seharusnya begitu; (3) Saya netral; (4) Saya tidak suka tapi masih bisa menerimanya; dan (5) Saya tidak suka sehingga tidak bisa menerimanya. Responden diminta untuk memilih di antara lima pilihan untuk setiap pertanyaan. Analisis data penelitian ini akan menggunakan Model Kano yang dikembangkan oleh Dr. Noriaki Kano. Model ini bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun layanan berdasarkan seberapa baik produk atau layanan tersebut mampu memuaskan kebutuhan pengguna. Atribut-atribut layanan dapat dibedakan menjadi enam kategori. Klasifikasi *Attractive* (A) merupakan kategori dimana tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut sedangkan penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. *Must-Be* (M) merupakan kategori dimana pelanggan menjadi tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah tetapi kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi. Kategori ini merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa kepada konsumennya. *One-Dimensional* (O) adalah kategori yang apabila terpenuhi maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan akan menyebabkan ketidakpuasan bila tidak terpenuhi. Atau dengan kata lain tingkat kepuasan pelanggan berhubungan linier dengan kinerja atribut, sehingga menurunnya kinerja atribut akan menurunkan pula tingkat kepuasan pelanggan. *Indifferent* (I) terjadi jika ada maupun tidaknya layanan tidak akan memberikan pengaruh kepada kepuasan konsumen. *Reverse* (R) merupakan kebalikan dari kategori *One-Dimensional* dimana apabila atribut terpenuhi maka dapat menurunkan kepuasan pelanggan atau dengan menurunnya kinerja atribut justru akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. *Questionable* (Q) merupakan kategori yang dipertanyakan. Biasanya, jawaban yang diberikan responden tidak jatuh dalam kategori ini. Pada umumnya kategori ini menandakan bahwa pertanyaan yang diutarakan salah, atau bahwa orang yang diwawancarai salah paham terhadap pertanyaan atau memberi tanda pada jawaban yang salah.

Kata Kunci: *kano model, sistem informasi, partial least square*