

# UJI EFEKTIVITAS SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TERPADU BERBASIS WEB TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN INCOME GENERATING PADA GEDUNG OLAHRAGA UNY

Oleh: Sumaryanto, Sumarjo, Ahmad Nasrulloh, Sigit Nugroho

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji tahap implementasi yaitu menguji skala besar dan kecil pengembangan sistem manajemen layanan terpadu berbasis web untuk meningkatkan kepuasan dan *income generating* pada Gedung Olahraga UNY. Penelitian ini menggunakan metode penelitian dan pengembangan menggunakan model ADDIE (*Analyze, Design, Development, Implementation, Evaluation*). Prosedur penelitian pada tahap pertama menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Pada tahap *Analyze*, dilakukan kegiatan dengan mengumpulkan informasi berupa analisis kebutuhan dan analisis dokumen. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik mendeley, analisis data menggunakan tematik kualitatif. Pada tahap *Design* dilakukan *focus group discussion* dengan ahli untuk mengembangkan mengembangkan sistem manajemen layanan terpadu berbasis web untuk meningkatkan kepuasan dan *income generating* pada Gedung Olahraga UNY. Tahap *Development* ini merupakan tahap merealisasikan sistem manajemen terpadu yang telah dibuat dalam tahap desain agar menjadi sebuah produk yang tervalidasi ahli dan siap diujicobakan. Partisipan dalam penelitian ini adalah dokumen dan tujuh ahli. Analisis data menggunakan formula Aiken. Tahap kedua yaitu *Implementation*. Tahap *Implementation* dilakukan uji coba lapangan skala kecil dan uji coba skala besar. Tahap ketiga *Evaluation*, dilakukan uji efektifitas pada sistem manajemen layanan terpadu berbasis web untuk meningkatkan kepuasan dan *income generating* pada Gedung Olahraga UNY. Partisipan dalam penelitian ini adalah seluruh stakeholder, pimpinan, manajer dan staf pengelola fasilitas olahraga di FIK UNY. Analisis data menggunakan *product moment*. Berdasarkan respon uji coba skala kecil menunjukkan total skor sebesar 866 dengan persentase 86,60%. Secara keseluruhan subyek uji coba skala kecil setuju bahwa Sistem Manajemen Layanan Terpadu Berbasis Web bermanfaat untuk meningkatkan kepuasan dan *income generating*. Sedangkan respon uji coba skala besar menunjukkan total skor sebesar 1736 dengan persentase 89,03%. Secara keseluruhan subyek uji coba skala besar setuju bahwa Sistem Manajemen Layanan Terpadu Berbasis Web bermanfaat untuk meningkatkan kepuasan dan *income generating* GOR UNY. Rekomendasi selanjutnya bahwa Sistem Manajemen Layanan Terpadu Berbasis Web ini dapat diteruskan pada tahap evaluasi dengan uji efektifitas.

Kata Kunci: *Manajemen, web, kepuasan, income generating, fasilitas olahraga*