

# BAB I

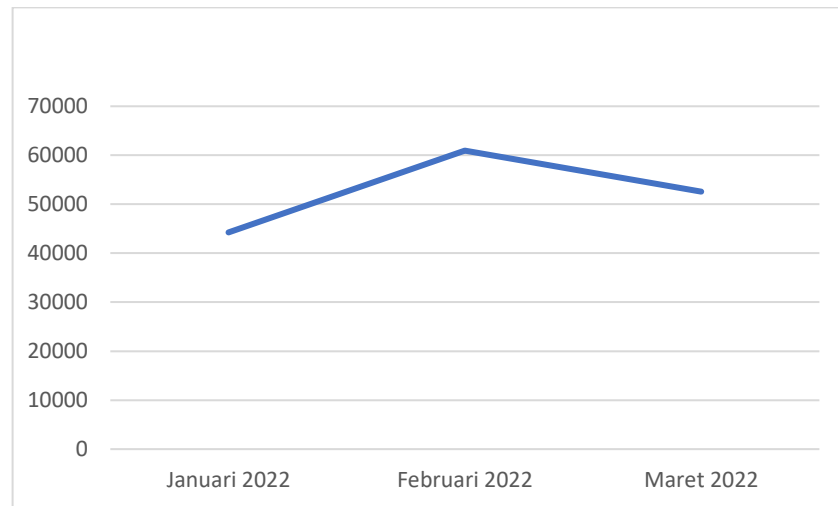
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Universitas Telkom berdiri pada tanggal 14 Agustus 2013 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Kemendikbud Nomor 309/E/0/2013. Universitas Telkom yaitu Perguruan Tinggi Swasta yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Telkom, merupakan penggabungan dari empat Perguruan Tinggi Swasta, Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), Politeknik Telkom, dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom). Pemanfaatan teknologi informasi di Universitas Telkom dimulai sejak tahun 2013. *I-Gracias* merupakan media komunikasi dan informasi yang digunakan di Universitas Telkom yang dikelola oleh PuTI (Pusat Layanan Teknologi Informasi). *i-gracias* merupakan Portal Web Akademik yang dapat diakses oleh seluruh civitas Akademik Universitas Telkom. *i-gracias* dapat diakses melalui single sign-on (SSO).

Mahasiswa, dosen, orang tua mahasiswa, dan pegawai Universitas Telkom sebagai pengguna layanan dapat melakukan aktivitas dalam layanan dengan mendapatkan informasi mengenai fitur menu yang ada di *i-gracias*. Sehingga, pengguna layanan dapat memberikan suatu kritik, saran dan masukan. Penyedia layanan dapat menerima saran dan masukan agar meningkatkan layanan tersebut menjadi lebih baik dalam penggunaan. Karena dalam layanan tersebut penyedia harus memberikan layanan yang optimal. Menurut Peprah & Atarah (2014) dalam penelitiannya yang berjudul *Assessing Patient's Satisfaction Using SERVQUAL Model: A Case of Sunyani Regional Hospital*, Ghina mengemukakan bahwa terdapat GAP antara persepsi dan harapan pelanggan pada setiap dimensi yang ada di *SERVQUAL*. Nilai skor gap yang juga menunjukkan nilai negatif pada dimensi tertentu yang menunjukkan bahwa terdapat layanan yang belum tersampaikan dengan baik. Penelitian sejenis juga dilakukan Yuniar et al., (2014) yang memaparkan penyebab konsumen tidak puas

adalah karena pihak manajemen belum sepenuhnya memahami dan mengetahui ekspektasi konsumen, standar tidak jelas, tidak ada standar, pelaksanaan standar tidak sesuai.



Gambar I. 1. Traffic dosen mengakses *i-gracias* (SDM Universitas Telkom, 2022)

Dengan penurunan grafik Traffic User dari *i-gracias*, maka peneliti melihat adanya penurunan kualitas layanan. Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode *Service Quality (SERVQUAL)* yang meliputi 5 dimensi utama yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty* dimana metode ini dapat membantu dalam menentukan nilai kepuasan terhadap penyedia layanan dan penerima layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna dan penyedia layanan *i-gracias*, serta melihat bagaimana kepuasan pengguna terhadap layanan yang telah disediakan. Dari sisi penyedia layanan *i-gracias* pun wajib untuk mengukur kualitas layanan mereka, karena pada umumnya para penyedia layanan belum memahami tugas, kurang trampil dan tidak memenuhi *standard* kinerja. Dosen dapat saja *menginput* data yang tidak aktual dikarenakan sistem layanan atau kualitas layanan *i-gracias* dari tingkat segmentasi pelanggan tidak memenuhi 5 dimensi.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pada *i-gracias*. Berdasarkan keluhan dan saran dari responden pengguna *i-gracias*, maka Pusat Teknologi Informasi (PuTI) Universitas Telkom mendapatkan keuntungan

berupa umpan balik dari pengguna *i-gracias* mengenai kekurangan apa saja yang ada dalam *i-gracias* tersebut sehingga dapat melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan *i-gracias*.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana analisa layanan *i-gracias* terhadap sudut pandang dosen, Adakah kesenjangan antara persepsi dan harapan dosen? jika ada, bagaimana kesenjangan tersebut terjadi?
- b. Bagaimana analisa kualitas layanan *i-gracias* dari sudut pandang penyedia layanan?
- c. Rekomendasi apa yang dapat diberikan terhadap kesenjangan yang didapat?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk menganalisis serta mengetahui kesenjangan persepsi dan harapan oleh dosen terhadap kualitas pelayanan pada layanan *i-gracias* Universitas Telkom.
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PuTI terhadap kualitas pelayanan pada layanan *i-gracias* Universitas Telkom.
- c. Memberikan rekomendasi terhadap kesenjangan yang didapat.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk Universitas  
Sebagai referensi di perpustakaan Universitas Telkom mengenai permasalahan terkait dengan judul penulisan ini.
- b. Untuk mahasiswa

Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam melakukan pelaksanaan pengukuran manajemen kualitas layanan TI yang akan diuji kemudian hari.

c. Untuk ilmu pengetahuan

Mendapat referensi mengenai kesenjangan layanan *i-Gracis* dan memberikan ide untuk mengukur layanan yang ada di Universitas Telkom.

### **1.5 Batasan masalah**

Model gap yang digunakan untuk mengetahui gap standar kualitas pelayanan dengan pelayanan yang diberikan adalah Gap 3. Untuk mengetahui gap antara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan gap 5.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **Bab 1 Pendahuluan**

Pada bab ini berisi mengenai permasalahan, latar belakang terhadap penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

#### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisikan mengenai teori-teori atau gagasan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Terdapat metodologi/metode/kerangka kerja yang disertakan pada bab ini untuk menyelesaikan permasalahan atau meminimalisir gap antara kondisi eksisting dengan target.

#### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan langkah-langkah (*plan of attack*) yang akan dilakukan selama penelitian berlangsung. Penyusunan metodologi penelitian harus dilakukan secara kritis apakah metode atau framework yang dipilih memang tepat sesuai tujuan penelitian.

#### **Bab IV Analisis Data**

Bab ini berisi uraian proses pengumpulan, pengolahan serta analisis data. Selain itu bab ini juga berisi tentang validasi atau verifikasi hasil dari penelitian, sehingga hasil tersebut apakah telah benar- benar menyelesaikan masalah atau menurunkan gap antara kondisi eksisting dan target yang akan dicapai. Bab ini membahas secara mendetail mengenai hasil dari penelitian dan refleksinya terhadap tujuan penelitian

#### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Pada Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran mengenai penelitian yang telah dilakukan.