

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

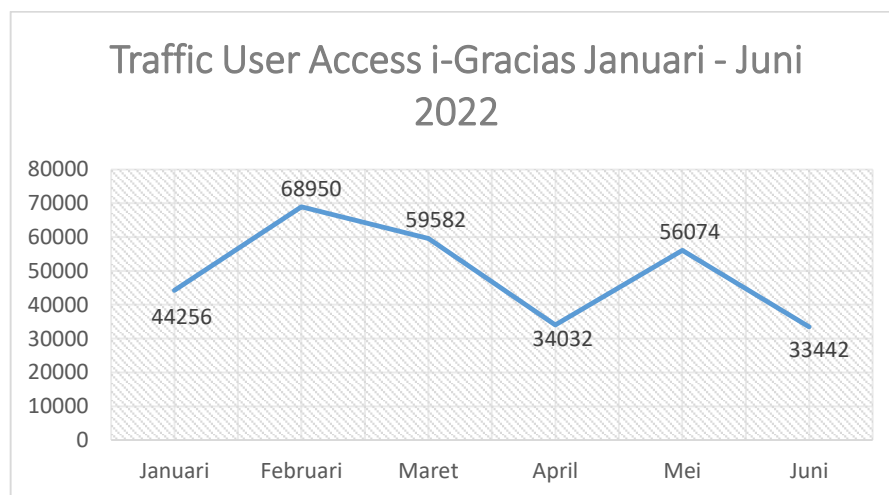
Salah satu tujuan dari setiap perusahaan adalah memberikan layanan dan produk yang terbaik bagi para pelanggannya, yang kemudian dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya serta tingkat *customer experience* yang tinggi. Dengan begitu dapat pula berpengaruh pada keberlangsungan dan perbaikan kinerja bisnis perusahaan tersebut. Memberikan kepuasan kepada pelanggan dapat menjadikan pelanggan tersebut bersikap loyal pada layanan yang kita berikan, dan memungkinkan pelanggan tersebut mengajak kerabatnya supaya menggunakan jasa tersebut karena telah memberikan kepuasan kepadanya. Namun pada nyatanya, pelanggan tidak selalu merasa senang atau puas dengan apa yang telah dilakukan perusahaan, meskipun perusahaan beranggapan bahwa mereka telah melakukan yang terbaik untuk menyenangkan pelanggan (Pham & Nguyen, 2007; Liu et al., 2001; Chinh & Anh, 2008).

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh penilaian pelanggan atas kinerja penyedia produk atau layanan dalam memberikan solusi dan memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan tercapai setelah pelanggan menggunakan suatu produk atau jasa, apa yang dibutuhkan pelanggan dapat terpenuhi bahkan melampaui harapannya.

Kualitas layanan jasa (*Service Quality*) dianggap sebagai salah satu kunci keberhasilan penyedia layanan, yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan (Chow et al., 2007; Gilbert & Velotsou, 2006; Parasuraman et al., 1985). *Service Quality* adalah suatu parameter ukur yang digunakan untuk menilai kualitas layanan jasa yang membandingkan dua elemen utama, yaitu ekspektasi (*expectation*) dan performa (*perceived*) dari pelanggan jasa atau produk yang akan dinilai. Layanan jasa dianggap berhasil untuk membuat pelanggan merasa puas bilamana layanan yang diterima oleh pelanggan (nilai performansi) sama dengan atau lebih dari yang diharapkan (nilai ekspektasi) oleh pelanggan. Metode *Service Quality* sering digunakan dalam mengukur kualitas layanan dari beberapa penyedia layanan jasa (Butt & de Run (2010), Krishnamurthy et al. (2010), dan Shekarchizadeh et al. (2011).

Direktorat Pusat Teknologi Informasi (PuTI) Universitas Telkom adalah sebuah organisasi yang memiliki layanan teknologi informasi di Universitas Telkom secara menyeluruh. Teknologi informasi yang dimaksud yaitu aplikasi teknologi informasi yang digunakan untuk kegiatan akademik maupun non-akademik sesuai dengan proses bisnis dari Universitas Telkom. Direktorat Pusat Teknologi Informasi Universitas Telkom sendiri memiliki beberapa unit kerja yang memiliki lingkup penugasan yang berbeda, yaitu unit Riset dan Layanan Teknologi Informasi (RiyanTI), Unit Infrastruktur (InTI) dan unit Pengembangan Produk Teknologi Informasi (DevTI).

i-Gracias merupakan sebuah Portal Web Akademik yang dimiliki Universitas Telkom dan dapat diakses oleh seluruh Citivas Akademik Universitas Telkom. i-Gracias dapat di akses dimana saja karena berbasis digital dan harus di akses menggunakan Jaringan Internet. i-Gracias dapat diakses melalui *single sign-on* (SSO) oleh seluruh Citivas Akademik Universitas Telkom, mulai dari Mahasiswa, Dosen, Orang Tua Mahasiswa, dan Pegawai Universitas Telkom.



**Gambar I. 1** *Traffic User i-Gracias*

Berdasarkan grafik yang ditampilkan diatas, dapat dilihat bahwa terdapat penurunan *Traffic User* i-Gracias dari bulan April hingga Juli 2017. Tentunya banyak faktor yang mempengaruhi mengapa *Traffic User* i-Gracias bisa menurun cukup signifikan dalam jangka waktu kurang lebih empat bulan.

Salah satu faktor yang dianggap mempengaruhi penurunan traffic user i-Gracias adalah adanya penurunan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan i-Gracias. Dari penelitian ini, akan didapatkan rekomendasi-rekomendasi untuk 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

## **I.2 Perumusan Masalah**

Rumusan Masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana analisa kualitas layanan i-Gracias dari sudut pandang penyedia layanan (Staff PuTI Universitas Telkom)?
2. Bagaimana analisa kualitas layanan i-Gracias dari sudut pandang pengguna layanan (Pegawai Universitas Telkom)?
3. Bagaimana rekomendasi yang diberikan kepada PuTI Universitas Telkom berdasarkan hasil analisa kesenjangan antara pengguna dan penyedia layanan?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan Pegawai Universitas Telkom terhadap layanan i-Gracias.
2. Dapat menjadi acuan untuk memperbaiki kualitas layanan i-Gracias.
3. Memberikan rekomendasi berdasarkan hasil analisa kesenjangan keapada PuTI untuk meningkatkan kualitas layanan i-Gracias.

#### **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan untuk Pegawai Universitas Telkom dan PuTI Universitas Telkom.
2. Layanan yang diambil pada penelitian tugas akhir ini adalah keseluruhan pada layanan i-Gracias yang dapat diakses oleh Pegawai.
3. Layanan yang dibahas pada penelitian ini adalah layanan umum dan juga layanan i-Gracias yang dikelola PuTI.
4. Pengambilan data dilakukan pada rentang waktu April – Agustus 2022.
5. Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik kuisioner dengan penyebaran *online* dan *offline*.
6. Model kesenjangan yang dilakukan pada kesenjangan ini adalah GAP 3 dan GAP 5.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Pegawai Universitas Telkom akan mendapatkan kepuasan layanan yang lebih baik lagi pada layanan i-Gracias agar dapat digunakan dengan maksimal.
2. Untuk PuTI akan mendapatkan umpan balik dari pengguna layanan (Pegawai Universitas Telkom) terkait layanan i-Gracias yaitu berupa saran, masukan, dan tanggapan yang nantinya akan menjadi acuan untuk mengembangkan serta memperbaiki kekurangan dari layanan tersebut, sehingga i-Gracias dapat memberikan layanan terbaik untuk penggunanya.
3. Untuk peneliti lain dapat dijadikan acuan untuk penelitian lain yang ingin menggunakan *Service Quality* pada penelitiannya.