

# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan beberapa sub-bab mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan manfaat penelitian yang akan menjadi dasar dalam pelaksanaan dan pengerjaan penelitian tugas akhir ini.

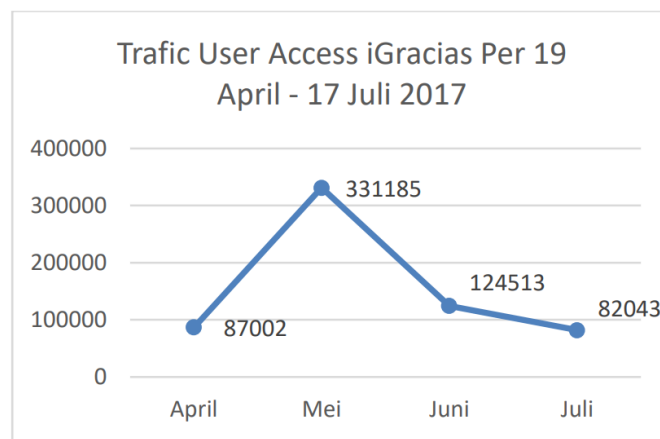
### I.1 Latar Belakang

Pelayanan yang memuaskan tentunya dapat meningkatkan penjualan dan juga memberikan kemudahan kepada para penggunanya. Untuk mencapai tujuan pelayanan tersebut, tentunya harus didukung dengan kondisi infrastruktur yang sesuai. Kemajuan teknologi informasi (TI) dapat digunakan sebagai infrastruktur untuk mendukung tujuan proses layanan (H. Fryonanda, H. Sokoco, & Y. Nurhadryani, 2019). Pada proses pelayanan TI terdapat peran penting didalamnya, yaitu mempercepat proses layanan, menyederhanakan proses layanan, dan meningkatkan keamanan proses layanan yang dapat dijalankan dengan TI. Oleh karena itu, dengan penggunaan TI dalam proses layanan dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan dan organisasi (A. Nara Weking & S. Ndala, 2018).

Direktorat Pusat Teknologi Informasi (PuTI) merupakan penyedia layanan di Universitas Telkom yang menyediakan layanan infrastruktur teknologi informasi, layanan sistem informasi (akademik, non-akademik, dan pendukung), layanan intranet dan internet (interkoneksi), dan juga layanan komputasi yang menerapkan teknologi informasi sebagai *strategic tools* dalam berlangsungnya proses bisnis yang ada pada Universitas Telkom. Hal lain yang terdapat pada proses pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Sistem Informasi adalah adanya *service level agreement (SLA)*. Tujuan dari SLA adalah untuk mengatur waktu respon dan batas resolusi untuk setiap permintaan yang masuk. Dalam mendukung layanan tersebut terdapat bantuan *Service Level Management* dan *Helpdesk* yang bertanggung jawab untuk mengelola komplain, melakukan sosialisasi layanan dalam memastikan operasional sistem informasi dengan baik, dan memastikan komunikasi dengan pihak yang berkepentingan dan pengguna layanan sistem informasi Universitas Telkom terjalin dengan baik. Bentuk komunikasi

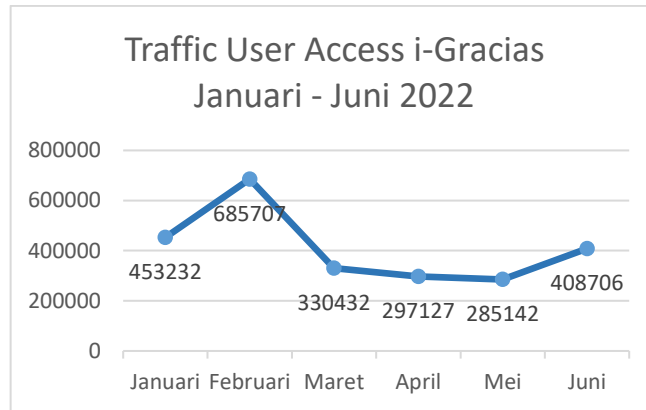
untuk semua layanan ini adalah dengan melalui aplikasi *Helpdesk Ticketing* yang terdapat pada *i-Gracias* (Direktorat. Universitas Telkom, 2014).

*i-Gracias* merupakan sebuah layanan yang berbentuk aplikasi berbasis website yang berisi informasi seputar Universitas Telkom terkait proses pendidikan dan juga pengelolaan kampus. *i-Gracias* dapat diakses melalui *single sign on* (SSO) yang dimiliki oleh semua pengelola seperti mahasiswa, dosen, orang tua mahasiswa, dan staff tenaga kerja, dengan masing-masing pihak memiliki akses sesuai dengan kelompok penggunaannya. Portal layanan akademik *i-Gracias* ini dirancang untuk dapat diakses dari mana saja, baik di dalam maupun di luar lingkungan kampus yang terhubung dengan jaringan internet.



**Gambar I.1** *Traffic User Access i-Gracias Per 19 April – 17 Juli 2017* (sumber: A. Fawnia, S. Wulandari, & I. Puspita, 2017)

Pada gambar I.1 menunjukkan ketidakstabilan penurunan *traffic user access* atau jumlah akses oleh seluruh civitas akademika di Universitas Telkom dari bulan April sampai Juli 2017, dimana pengguna tersebut terdiri dari dosen, mahasiswa, dan staf/pegawai di Universitas Telkom yang melakukan *single sign on* setiap *login* pada halaman website *i-Gracias*. Namun dalam penggunaannya sejak tahun 2013 hingga saat ini, *i-Gracias* telah mengalami beberapa masalah dan keluhan yang dirasakan oleh penggunanya (A. Fawnia, S. Wulandari, & I. Puspita, 2017). Bahkan untuk *traffic user access* Mahasiswa Universitas Telkom pada rentang bulan Januari hingga Maret tahun 2022 ini masih terjadinya penurunan seperti gambar dibawah ini (Sumber: PuTI Universitas Telkom):



**Gambar I.2 Traffic User Access i-Gracias Januari - Juni 2022 (sumber: PuTI Universitas Telkom)**

Dalam meningkatkan kualitas layanan *i-Gracias*, dilakukan sebuah penelitian untuk menganalisis kebutuhan layanan yang dibutuhkan *i-Gracias* yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan kebutuhan pengguna yang menggunakannya. Analisis kebutuhan dalam penelitian ini menggunakan bantuan metode *Service Quality*. Metode *Service Quality* adalah suatu cara dalam mengukur bagaimana pengguna mempersepsikan kualitas layanan yang mereka rasakan dan harapkan (Tjiptono, 2008). Dalam upaya membentuk konsep seputar kualitas layanan, Parasuraman Zeithaml, et al., 1990, menyatakan "Dengan membandingkan harapan dan kinerja dapat menciptakan kesenjangan (*discrepancies*) yang dikenal dengan istilah GAP. Terdapat 5 GAP yang terkait dengan masalah kualitas layanan. GAP 1 adalah persepsi manajemen, GAP 2 adalah spesifikasi kualitas layanan, GAP 3 adalah penyedia layanan, GAP 4 adalah komunikasi eksternal, dan GAP 5 adalah layanan yang diharapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran pada tingkat kepuasan Mahasiswa Universitas Telkom terhadap *i-Gracias*. Penggunaan metode *Service Quality* (Servqual) pada penelitian ini akan terlihat keunggulannya dibandingkan dengan metode lain. Karena metode Servqual ini mempunyai beberapa keunggulan dibandingkan dengan metode lain, yaitu: telah diakui standar dalam kualitas pelayanan, sudah terbukti valid (berlaku) dalam semua situasi pelayanan, dapat diandalkan, memiliki instrument yang terdiri dari berbagai dimensi guna mempermudah pengguna dan manajemen dalam melakukan audit, dan memiliki prosedur analisis standar guna memudahkan dalam melakukan interpretasi hasil akhir (Hidayat, 2009). Diantaranya, 1) dapat mengetahui nilai GAP (nilai kualitas pelayanan) dari setiap atribut kebutuhan, 2) mengetahui bagaimana harapan dan juga kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang

diberikan, 3) mengetahui atribut mana yang harus menjadi fokus untuk perbaikan selanjutnya. Lalu dari hasil pengukuran dan penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan layanan di masa yang akan datang guna mencapai peningkatan kepuasan setiap mahasiswa yang menggunakan layanan *i-Gracias*.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang tertulis, maka rumusan masalah yang akan dilakukan pada penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

1. Bagaimana analisa kesenjangan (GAP 5) berdasarkan ekspektasi dan persepsi pengguna layanan *i-Gracias* dengan menggunakan metode *Service Quality* dengan objek Mahasiswa Universitas Telkom (dari sisi pengguna layanan)?
2. Bagaimana analisa faktor permasalahan (GAP 3) berdasarkan spesifikasi layanan *i-Gracias* dengan menggunakan metode *Service Quality* terhadap PuTI Universitas Telkom (dari sisi penyedia layanan)?
3. Bagaimana rekomendasi yang akan diberikan kepada PuTI Universitas Telkom berdasarkan hasil analisa antara kesenjangan pengguna dan penyedia layanan?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dibuat, penelitian ini memiliki tujuan diantaranya adalah:

1. Menganalisis dan mengetahui hasil kesenjangan berdasarkan ekspektasi dan persepsi pengguna dari perspektif pengguna layanan dengan menggunakan Analisa kesenjangan (GAP 5).
2. Menganalisis dan mengetahui hasil faktor permasalahan berdasarkan spesifikasi layanan dengan layanan yang diberikan dari perspektif penyedia layanan dengan menggunakan Analisa faktor permasalahan (GAP 3).
3. Memberikan rekomendasi berdasarkan hasil analisa kesenjangan kepada pihak PuTI guna meningkatkan kualitas layanan.

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

Adapun Batasan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk Mahasiswa dan PuTI Universitas Telkom.
2. Layanan yang diambil pada penelitian Tugas Akhir ini adalah keseluruhan pada layanan i-Gracias yang dapat diakses oleh Mahasiswa.
3. Layanan yang dibahas pada penelitian Tugas Akhir ini adalah layanan umum yang diberikan oleh PuTI dan layanan pada sistem i-Gracias.
4. Pengambilan data dilakukan pada rentang waktu April – Agustus 2022.
5. Pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner dengan penyebaran *online* dan *offline*.
6. Model kesenjangan yang digunakan pada penelitian ini GAP 3 dan GAP 5.

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

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

1. Untuk Mahasiswa, dapat mengutarakan saran yang belum tersampaikan. Tentunya dengan dilakukannya penelitian ini, akan mempercepat realisasi terhadap layanan i-Gracias yang digunakan oleh mahasiswa saat ini, agar dapat segera merasakan perbaikannya.
2. Untuk PuTI Universitas Telkom, dapat mempermudah mendapatkan rekomendasi berdasarkan penelitian yang telah dilakukan ini. Supaya selanjutnya segera dilakukan tindak lanjut, guna kenyamanan layanan yang digunakan oleh mahasiswa Universitas Telkom.
3. Untuk Penelitian Selanjutnya, dapat menjelaskan bagaimana hasil dari prediksi persentase dan tingkat keakuratan dalam melakukan penelitian terhadap suatu layanan.