

## **BAB I            PENDAHULUAN**

### **I.1    Latar Belakang**

Perasaan puas atau kecewa adalah respons emosional yang sering dialami oleh manusia dalam berbagai situasi. Salah satu situasi di mana perasaan ini muncul adalah setelah mengalami interaksi dengan layanan atau produk dalam kehidupan sehari-hari. Kualitas pelayanan yang diterima dapat menjadi faktor penentu utama dalam menentukan tingkat kepuasan atau kekecewaan seseorang. Kepuasan dapat timbul apabila seseorang merasa bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, sementara kekecewaan dapat muncul jika ada ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan tersebut.

*Service Quality* (Zeithmal et al, 2005) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Tujuannya adalah untuk memberikan pengalaman yang memuaskan kepada pelanggan sehingga mereka merasa nilainya sepadan dengan biaya atau usaha yang mereka keluarkan. Dalam konteks bisnis, kualitas pelayanan memiliki peran penting karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, loyalitas, dan citra merek. Di dunia pendidikan, kualitas pelayanan juga sangat diperhatikan, karena pengalaman belajar yang positif dapat memotivasi siswa untuk belajar lebih baik, meningkatkan retensi siswa, dan menciptakan lingkungan belajar yang inklusif dan mendukung.

Menjaga kualitas pelayanan di dunia pendidikan dapat meningkatkan beberapa hal, di antaranya adalah kualitas pembelajaran, retensi siswa, dan reputasi institusi. Ketika sebuah institusi pendidikan memberikan layanan yang baik kepada siswa, hal itu dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung, sehingga meningkatkan efektivitas proses pembelajaran dan pencapaian akademik siswa. Selain itu, pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan retensi siswa, karena mereka merasa dihargai dan didukung oleh institusi mereka, sehingga kemungkinan mereka untuk tetap tinggal dan menyelesaikan studi mereka menjadi lebih besar.

Sama halnya dengan Telkom University yang memprioritaskan kualitas pelayanan sebagai tujuan dan fokus utamanya. Sebagai institusi pendidikan yang berkembang pesat, Telkom University memiliki berbagai aspek layanan yang harus dijaga, salah satunya adalah aplikasi SIRAMA. Aplikasi SIRAMA memiliki peran penting dalam mendukung pengelolaan kegiatan di perguruan tinggi ini. Dengan melalui aplikasi ini, tingkatan pelayanan terhadap mahasiswa dapat dijaga dan ditingkatkan. Pemberian pelayanan yang baik melalui aplikasi SIRAMA tidak hanya meningkatkan kepuasan mahasiswa, tetapi juga berkontribusi pada citra positif Telkom University di mata mahasiswa dan masyarakat umum.

SIRAMA, Sistem Registrasi Akademik Mahasiswa Telkom University, merupakan bagian integral dari dukungan proses bisnis lembaga sesuai visi misi Telkom University melalui layanan Teknologi Informasi. Dengan fokus pada mendukung layanan proses akademik, SIRAMA menawarkan berbagai fitur, salah satunya adalah registrasi matakuliah. Fungsi utama dari layanan ini adalah untuk menampilkan, mengorganisir, dan memberikan opsi proses input mata kuliah secara terstruktur guna meningkatkan efektivitas registrasi akademik di Telkom University. Proses registrasi akademik dapat diselesaikan dengan mahasiswa mengakses website SIRAMA, melakukan input mata kuliah yang ingin diambil, dan mengirimkan permintaan untuk disetujui oleh dosen wali. Setelah disetujui, mahasiswa dapat melanjutkan perkuliahan di semester yang sedang berlangsung.

Penelitian tentang kualitas layanan pada SIRAMA Telkom University sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, terutama dengan fokus pada kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan institusi perguruan tinggi dapat menjadi indikator yang berharga dalam mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa. Hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan penting bagi pimpinan institusi dalam pengambilan keputusan strategis, seperti pengembangan dan perbaikan layanan, pengalokasian sumber daya, dan perumusan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman belajar mahasiswa.

Model Service Quality merupakan sebuah metode yang efektif dalam mengukur kepuasan pelanggan, khususnya dalam konteks layanan pendidikan seperti yang diberikan oleh Telkom University kepada mahasiswanya. Dengan membandingkan harapan mahasiswa terhadap layanan dengan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang sebenarnya, model ini memungkinkan identifikasi gap antara harapan dan kinerja yang sebenarnya, sehingga memungkinkan institusi untuk fokus pada perbaikan yang diperlukan. Kelebihannya terletak pada kemampuannya untuk mengukur berbagai aspek layanan yang penting bagi mahasiswa, seperti keandalan sistem, daya tanggap dari pihak universitas, kepercayaan terhadap layanan yang diberikan, serta jaminan akan kualitas pendidikan yang diterima.

Dengan demikian, penelitian tentang kualitas layanan pada SIRAMA Telkom University menjadi sangat penting dalam konteks meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik. Melalui penggunaan Model Service Quality, institusi dapat memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai persepsi dan harapan mahasiswa terhadap layanan yang disediakan, serta mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan dalam upaya Telkom University untuk meningkatkan kualitas layanan akademiknya, memperkuat hubungan dengan mahasiswa, dan meningkatkan reputasi institusi secara keseluruhan.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan di atas, rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana hasil pengukuran *service quality* SIRAMA di Telkom University menggunakan metode *service quality*?
2. Bagaimana analisis kepuasan pengguna (Mahasiswa dan Dosen Wali Angkatan 2023 Telkom University Bandung) secara keseluruhan pada layanan SIRAMA di kampus Telkom University Bandung terhadap kualitas layanan yang diberikan?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis kualitas layanan SIRAMA di Telkom University Bandung menggunakan metode *service quality*.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan SIRAMA Telkom University dengan model *service quality*.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penyelesaian penelitian ini berdasarkan tujuan yang telah disebutkan di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagi Universitas Telkom, penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIRAMA pada Telkom University.
2. Bagi Universitas Telkom, penelitian ini dapat mengembangkan struktur pada bidang pelayanan pendidikan.
3. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat dalam mendapatkan hasil ukur kualitas layanan SIRAMA Telkom University.

### **I.5 Batasan Penelitian**

Adapun yang menjadi batasan pada penelitian ini adalah responden dalam penelitian ini dibatasi hanya pada mahasiswa dan dosen wali FRI Telkom University angkatan 2023 yang juga sebagai pengguna layanan SIRAMA.

### **I.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. BAB I Pendahuluan:
  - a. Latar Belakang: Konteks penelitian, urgensi, permasalahan, dan tujuan penelitian.
  - b. Perumusan Masalah: Pernyataan masalah yang akan dijawab melalui penelitian.
  - c. Tujuan Penelitian: Menguraikan hasil yang diharapkan dari penelitian.

- d. Manfaat Penelitian: Membahas kontribusi dan dampak penelitian.
  - e. Batasan Penelitian: Membahas batasan pada penelitian.
  - f. Sistematika Penulisan: Susunan yang mengatur penulisan penelitian.
2. BAB II Tinjauan Pustaka:
- a. Kualitas Layanan: Pengertian, dimensi, dan teori-teori terkait kualitas pelayanan.
  - b. Pelayanan IT dalam Konteks Pendidikan: Peran, tantangan, dan hubungan dengan kepuasan pengguna.
  - c. *E-Service Quality (Servqual)*: Pengenalan, aplikasi, dan kritik terhadap model-model kualitas pelayanan.
  - d. Penelitian Terdahulu: Riset yang sudah dilakukan untuk mendukung metodologi yang digunakan pada penelitian.
3. BAB III Metodologi Penelitian:
- a. Kerangka Berpikir: Langkah yang digunakan untuk menyederhanakan alur penelitian.
  - b. Identifikasi Masalah: Mengarahkan fokus penelitian.
  - c. Rumusan Masalah: Merumuskan masalah utama terkait kualitas layanan yang ingin diukur serta merancang solusi dengan menggunakan *Service Quality*.
  - d. Desain Survei dan Pengumpulan Data: Mendesain serta mengumpulkan data survei berdasarkan dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.
  - e. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas: Memastikan hasil data yang akurat, relevan dan dapat diandalkan.
  - f. Analisis Kuantitatif: Mengitung nilai rata-rata pada data serta mendeskripsikan hasil hitung.

- g. Implementasi IPA: Memasukan data pada diagram *Importance Performance Analysis*.
- h. Komunikasi Hasil: Menyampaikan temuan atau hasil penelitian kepada audiens seperti Telkom University dengan jelas dan efektif.
- i. Pengumpulan Data: Menentukan instrument pengumpulan informasi atau bukti yang diperlukan untuk menguji hipotesis pada penelitian.
- j. Model Penelitian: Kerangka atau struktur yang digunakan untuk merancang dan melaksanakan penelitian.
- k. Skala Likert: Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner dan survei untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi responden terhadap suatu pernyataan pada penelitian.
- l. Variabel Penelitian: Dimensi - dimensi yang diukur, dimanipulasi, atau dianalisis pada penelitian.
- m. Populasi: Keseluruhan kelompok individu atau objek yang menjadi fokus penelitian.
- n. Sampel: Subset atau bagian dari populasi yang dipilih untuk diukur atau dianalisis dalam penelitian.
- o. Metode Analisis Data: Teknik atau prosedur yang digunakan untuk memproses dan mengevaluasi data yang telah dikumpulkan selama penelitian.
- p. Uji Validitas: Memastikan bahwa hasil yang diperoleh dari alat ukur relevan dan akurat.
- q. Uji Reliabilitas: Mengukur sejauh mana alat ukur menghasilkan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan dari waktu ke waktu atau di berbagai situasi.
- r. *Importance Performance Analysis (IPA)*: Metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi dan memprioritaskan berbagai atribut pada penelitian.

#### 4. BAB IV Hasil Penelitian:

- a. Survei: Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah dirancang.
- b. Karakteristik Responden Survei: Gambaran profil atau ciri-ciri utama dari responden yang terlibat dalam penelitian.
- c. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Survei: Teknik penting yang digunakan untuk mengukur kualitas hasil survei dalam penelitian. Keduanya bertujuan untuk memastikan bahwa survei yang digunakan memberikan hasil yang akurat dan konsisten.
- d. Uji Validitas Survei: Memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam survei benar-benar relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian.
- e. Uji Reliabilitas Survei: Langkah penelitian untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran memberikan hasil yang konsisten dan stabil.
- f. Analisis Kuantitatif: Metode analisis data yang berfokus pada pengukuran numerik untuk menginterpretasi data.
- g. Analisis Kuantitatif *Importance*: Komponen dalam penelitian yang membantu mengukur dan memahami tingkat kepentingan atau prioritas suatu elemen bagi responden atau dalam konteks penelitian.
- h. Analisis Kuantitatif *Performance*: komponen dalam penelitian yang digunakan untuk menilai kinerja atau pencapaian suatu variabel penelitian.
- i. *Importance Performance Analysis* (IPA): Metode menilai dan memprioritaskan aspek dalam penelitian dengan membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja.
- j. Pembahasan Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA): Bagian di mana peneliti menjelaskan dan menafsirkan hasil dari analisis IPA yang telah dilakukan.

k. Implikasi: Bagian yang menjelaskan temuan dari penelitian.

5. BAB VI Kesimpulan dan Saran:

- a. Kesimpulan: Menyajikan ringkasan dari hasil penelitian dan menjawab perumusan masalah.
- b. Saran: Penawaran ide untuk pengembangan lebih lanjut dan menjawab batasan penelitian.