

# **BAB I**

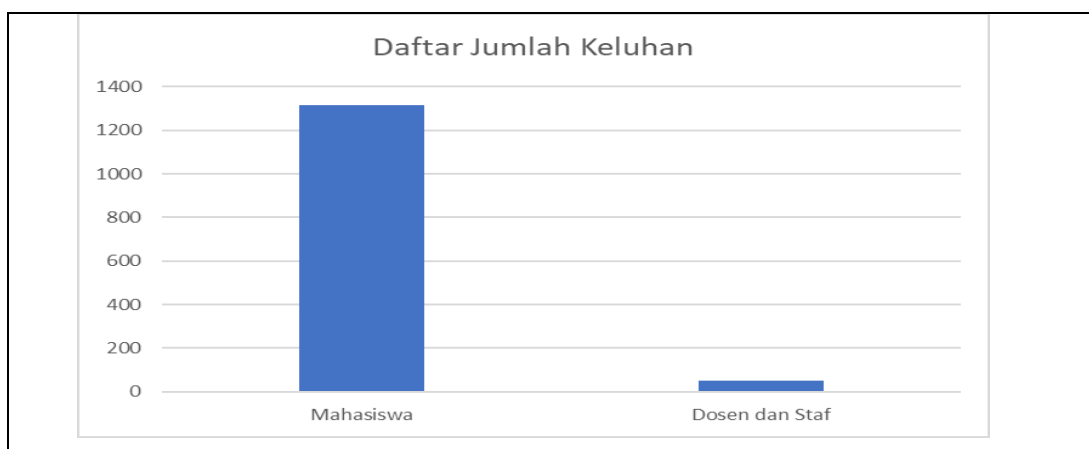
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi khususnya di bidang teknologi informasi sekarang ini berkembang dengan pesat yang diimbangi dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh setiap orang. Perkembangan teknologi ini, sangat membantu pekerjaan manusia. Adanya perkembangan teknologi, produktivitas manusia menjadi lebih maksimal. Kinerja manusia juga semakin meningkat seiring dengan kecanggihan peralatan teknologi informasi. Kecanggihan teknologi informasi banyak membawa dampak positif yang dapat diambil oleh manusia, namun tidak menutup kemungkinan teknologi informasi membawa dampak negatif. Manusia sebagai pengguna teknologi informasi seharusnya dapat lebih bijak dalam penggunaannya agar manfaat dari teknologi tersebut dapat diambil lebih maksimal[1].

Proses akademik dalam bidang pendidikan khususnya dalam perguruan tinggi perlu adanya sistem informasi yang dapat mendukung proses bisnis dalam perguruan tinggi. Keunggulan dalam menggunakan sistem informasi yang mendukung atau dukungan teknologi informasi (*Information Technology Support*) dalam perguruan tinggi adalah lebih cepat, tepat waktu, akurat, dan relevan[2]. *Information Technology Support (IT Support)* dalam perguruan tinggi khususnya di Institut Teknologi Telkom Purwokerto (IT Telkom Purwokerto) memiliki berbagai macam pelayanan. Pelayanan yang dilakukan *IT Support* pada IT Telkom Purwokerto sering disebut dengan pelayanan SISFO. Pelayanan SISFO IT Telkom Purwokerto adalah unit yang mengelola urusan pelayanan berupa layanan i-Gracias, email, kartu tanda mahasiswa, *Learning Management System (LMS)*, hotspot, dan blog. Pelayanan SISFO dapat dilakukan secara *offline* maupun *online (helpdesk offline dan helpdesk online)*. Terdapatnya perbedaan pelayanan tersebut, menyebabkan tingkat efektivitas dan kecepatan respon terhadap keluhan khususnya mahasiswa tentunya memiliki perbedaan pula. *Helpdesk* SISFO secara

*offline* merupakan pelayanan yang dilakukan dengan cara mahasiswa langsung menyampaikan permasalahan yang sedang dialami kepada pihak SISFO di ruang SISFO IT Telkom Purwokerto. Pelayanan *helpdesk* SISFO secara *online* merupakan pelayanan yang dilakukan dengan cara menghubungi pihak *helpdesk online* SISFO melalui kontak nomor whatsapp dan email yang disediakan untuk mempermudah mahasiswa dalam melakukan pengajuan penyelesaian masalah yang sedang dihadapi.



**Gambar 1. 1. Daftar Jumlah Keluhan**

Gambar 1.1 merupakan jumlah daftar keluhan yang masuk pada layanan *helpdesk online* SISFO IT Telkom Purwokerto. Diketahui bahwa jumlah pelaporan mahasiswa jauh lebih banyak dari pada pelaporan dosen dan staff, sehingga subjek penelitian adalah mahasiswa. Berdasarkan dengan wawancara terhadap ketua unit operasional dan pelayanan IT Support pada IT Telkom Purwokerto, pelayanan *helpdesk online* berupa chat pada nomor kontak yang disediakan oleh SISFO IT Telkom Purwokerto terdapat beberapa permasalahan yang harus segera diselesaikan. Permasalahan tersebut adalah kecepatan respon atas keluhan mahasiswa masih kurang, ketepatan dalam menyelesaikan permasalahan, dan tingkat kehandalan dari *helpdesk online* SISFO perlu ditingkatkan lagi. Keluhan mahasiswa yang sering diajukan adalah kesalahan username dan password mahasiswa dalam mengakses layanan i-Gracias, email, kartu tanda mahasiswa, *Learning Management System* (LMS), hotspot, dan blog. Perlu adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan terhadap mahasiswa sehingga

meminimalkan ketidakpuasan dari mahasiswa atas pelayanan jasa yang diberikan oleh SISFO IT Telkom Purwokerto.

Pelayanan secara elektronik berbeda dengan pelayanan secara tradisional, jika pelayanan tradisional dilakukan dengan tatap muka antara penerima dan pemberi layanan maka kepuasan layanan dapat diukur secara langsung. Pelayanan elektronik dilakukan menggunakan peralatan elektronik. Pelayanan elektronik merupakan pelayanan berbasis pada pengiriman informasi antar pelaku terkait layanan yang dibutuhkan[3]. Pengukuran kepuasan pengguna atas layanan yang diterima secara elektronik menggunakan metode *e-servqual* atau *electronic services quality*. Berdasarkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Medyantiwi Rahmawita, Yuni Kartika, dan Megawati pada tahun 2021, menyatakan bahwa nilai gap yang bernilai negatif pada dimensi *e-servqual* maka dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan dikatakan belum memuaskan. Diperlukan adanya peningkatan layanan khususnya pada dimensi yang memiliki nilai gap negatif[4]. Berdasarkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kristophorus H, Novita M, dan Rina C.N.S pada tahun 2021, menyatakan bahwa penggunaan *e-servqual* memiliki tujuan untuk mengetahui apakah objek penelitian memiliki kualitas layanan yang baik atau belum[3]. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Reynoldus A.S, Ghabby T.C.H, dan Meryll C.S.D pada tahun 2022, menyatakan bahwa metode *e-servqual* merupakan metode untuk mengukur keefektifitasan suatu layanan atau platform secara elektronik berdasarkan persepsi pengguna[5].

Metode *e-servqual* atau *electronic service quality* merupakan analisis mengenai kepuasan pengguna dengan menghubungkan antara pemberi layanan dan penerima layanan secara elektronik. Penggunaan metode tersebut terhadap pelayanan mengenai pelaporan permasalahan yang sedang dihadapi oleh mahasiswa terhadap *helpdesk online* SISFO IT Telkom Purwokerto. Metode *e-servqual* dapat menyelesaikan permasalahan dalam *helpdesk online* SISFO melalui dimensi pada metode tersebut. Permasalahan terkait dengan kecepatan akan dianalisis melalui dimensi *efficiency*, kehandalan akan dianalisis melalui dimensi *fullfilment*, dan ketepatan akan dianalisis melalui dimensi *system availability*. Penggunaan *e-servqual* bertujuan untuk menganalisis tingkat

kepuasan mahasiswa atas penanganan dan penyelesaian laporan yang dilakukan oleh pihak *helpdesk online* SISFO IT Telkom Purwokerto. Penelitian yang dilakukan dari permasalahan tersebut mengenai analisis terhadap pengukuran kepuasan mahasiswa pada layanan *helpdesk online* SISFO menggunakan dimensi pada metode *e-servqual*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan, menunjukkan bahwa layanan yang dilakukan secara *online* atau *helpdesk online* SISFO, sering terjadi kendala yaitu kecepatan respon dari pihak SISFO, ketepatan dalam penyelesaian pelaporan kendala mahasiswa, dan tingkat kehandalan dari SISFO masih perlu ditingkatkan lagi. Kecepatan respon, ketepatan, dan kehandalan tersebut sangat dibutuhkan oleh mahasiswa yang sedang mengalami kesalahan atau permasalahan yang berkaitan dengan layanan civitas yang disediakan SISFO. Permasalahan tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan pelayanan yang disediakan oleh *helpdesk online* SISFO.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan yang muncul berdasarkan dengan rumusan masalah yang diuraikan diatas adalah sebagai berikut :

- a. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa?
- b. Apa yang harus dilakukan SISFO untuk meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa ?

## 1.4 Batasan Masalah/Ruang Lingkup

Batasan masalah atau ruang lingkup penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Berfokus pada permasalahan layanan *helpdesk online* SISFO IT Telkom Purwokerto;
- b. Menggunakan data bersumber dari hasil pengisian kuesioner oleh mahasiswa yang memenuhi kriteria responden;

- c. Subjek pengisian kuesioner adalah mahasiswa aktif yang pernah menggunakan layanan *helpdesk online* SISFO IT Telkom Purwokerto;
- d. Hasil pengisian kuesioner menggunakan dimensi pada metode *electronic service quality* atau *e-servqual* dan pengolahan data kuesioner tersebut menggunakan aplikasi WarpPLS.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian terhadap pengukuran kepuasan mahasiswa pada pelayanan *helpdesk online* SISFO IT Telkom Purwokerto adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa;
- b. Mengetahui cara agar SISFO dapat meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian mengenai pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan *helpdesk online* SISFO IT Telkom Purwokerto ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak yang terkait, yaitu :

- a. Bagi peneliti
  - 1) Peneliti dapat melakukan penelitian secara ilmiah;
  - 2) Peneliti dapat mengetahui fungsi penelitian terkait dengan penelitian yang berhubungan dengan kepuasan pengguna;
  - 3) Penelitian dapat digunakan peneliti untuk memperdalam materi manajemen hubungan pelanggan dengan metode *e-servqual* dalam melakukan kegiatan berupa pengukuran tingkat kepuasan pengguna.
- b. Bagi objek penelitian
  - 1) IT Support IT Telkom Purwokerto

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di IT Support khususnya pada layanan *helpdesk online* SISFO, serta dapat mengetahui hal-hal yang

berpengaruh pada kepuasan mahasiswa. Apabila telah diketahui hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa tersebut, SISFO dapat lebih memaksimalkan pelayanan terhadap mahasiswa. SISFO juga berupaya untuk senantiasa melakukan pengembangan kualitas pelayanan kepada pengguna.

## 2) Mahasiswa

Hasil penelitian diharapkan menjadi informasi untuk mahasiswa mengenai kualitas pelayanan *helpdesk online* SISFO IT Telkom Purwokerto terhadap kepuasan pengguna dengan metode *e-servqual*. Informasi tersebut mengenai hasil analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan *helpdesk online* SISFO.