

ABSTRAK

ANALISIS LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI (TI) TERHADAP *i-GRACIAS* DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* (STUDI KASUS: MAHASISWA UNIVERSITAS TELKOM)

Oleh:

ANNISA NURKHAIRANI

1202184058

Direktorat Pusat Teknologi Informasi (PuTI) merupakan Lembaga yang berada dibawah naungan Universitas Telkom yang bertugas sebagai penyedia dan pengelola layanan Teknologi Informasi yang ada di Universitas Telkom. Salah satu layanan yang dikelola oleh PuTI yang mendukung semua kegiatan yang ada di Universitas Telkom dengan bantuan teknologi informasi yaitu *i-Gracias*. *i-Gracias* adalah sebuah layanan yang berbentuk aplikasi berbasis website yang mendukung proses bisnis pada kegiatan akademik maupun non-akademik. Terdapat fenomena kesenjangan dari apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang diterima pelanggan. Apabila hal tersebut terjadi pada salah satu layanan penting di Universitas Telkom, yaitu *i-Gracias*, tentunya akan menyebabkan kekecewaan kepada penggunanya dan akan berdampak pada kredibilitas PuTI. Maka dari itu, dilakukanlah penelitian ini untuk menganalisis apakah terdapat kesenjangan antara layanan *i-Gracias* dengan Mahasiswa Universitas Telkom dengan menggunakan metode *Servqual*, dimana penilaian kualitas layanan akan dilakukan berdasarkan model GAP yang sebelumnya telah dikembangkan oleh Parasuraman et.al. Pada penyedia layanan (PuTI) menggunakan GAP 3, sedangkan pada pengguna layanan (Mahasiswa) menggunakan GAP 5. Hasil yang didapatkan dengan menggunakan metode *Servqual* akan menghasilkan skor kesenjangan dari kedua perspektif yaitu pengguna dan penyedia layanan. Dari hasil kesenjangan tersebut, dapat dilihat sebab dari permasalahan tersebut, yang selanjutnya dapat dibuatkan rekomendasi untuk layanan tersebut berdasarkan *open question* yang telah diberikan.

Kata Kunci: Teknologi Informasi, *Servqual*, Kualitas Layanan, Analisis GAP