

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi pada era sekarang membuat kebutuhan akan ICT (Information and Communication Technology) terus meningkat. Manfaat kemajuan teknologi mencakup kinerja atau produktivitas yang lebih baik, proses yang lebih cepat, layanan berkualitas lebih tinggi, dukungan pengambilan keputusan, dan bahkan kebahagiaan konsumen[1]. Salah satu bidang penting yang perlu ditingkatkan untuk bersaing dengan pasar saat ini adalah kualitas layanan. Dalam lingkungan yang kompetitif saat ini, sangat penting untuk terus berinovasi guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan di berbagai bidang, baik barang maupun jasa[2]. Perkembangan teknologi informasi ini mendorong perguruan tinggi untuk melakukan berbagai inovasi agar bisa tetap unggul dalam segala bidang, salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana pendukung kegiatan internal kampus, misalnya mengatur jadwal kuliah, registrasi, dan lainnya.

Salah satu upaya yang dilakukan Telkom University untuk meningkatkan kualitas layanan pembelajaran yang lebih efektif adalah dengan meluncurkan sebuah aplikasi yang bernama My TelU. My TelU merupakan aplikasi pendukung sistem pembelajaran yang berbasis mobile milik Telkom University yang sudah dapat digunakan dan diunduh secara gratis melalui Google Playstore dan Apple AppStore. Sistem yang berhasil diimplementasikan beroperasi dengan baik, yang menyiratkan bahwa mereka memiliki kemampuan perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan dan mudah digunakan, yang semuanya berdampak pada peningkatan kinerja individu dan organisasi[3].

Namun setelah diluncurkan, aplikasi My TelU masih perlu dilakukan peningkatan dan pengembangan kualitas. Berdasarkan review dari pengguna dan penelitian yang sudah pernah dilakukan, perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai kualitas layanan dari aplikasi My TelU. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan metode E-servqual untuk menilai gap antara harapan dan persepsi pengguna. serta mengukur tingkat kualitas layanan terhadap pengguna[4]. Menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui atribut apa saja yang berpengaruh dan berperan penting untuk dilakukan perbaikan[5]. Dari hasil analisis yang dilakukan, peneliti berharap menghasilkan upaya perbaikan dari atribut-atribut yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan oleh pengembang aplikasi My TelU.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kualitas kepuasan layanan pengguna pada aplikasi My TelU menggunakan metode E-Servqual?
2. Apa saja atribut di perlukan diperbaiki agar sesuai dengan harapan bagi pengguna dengan metode Importance Performance Analysis (IPA)?

1.3 Tujuan

Berdasarkan Rumusan Masalah yang sudah diberikan sebelumnya, adapun Tujuan yang akan dibahas :

1. Mengimplementasikan metode E-servqual untuk mengetahui tingkat kualitas pengguna.
2. Mengetahui apa saja yang diperlukan agar diperbaiki sesuai yang diharapkan pengguna dengan metode Importance Performance Analysis (IPA).

1.4 Batasan Masalah

Perlunya mengetahui nilai-nilai batasan dalam penelitian untuk mencapai tujuan yang sesuai, berikut batasan masalah pada penelitian ini:

1. Penelitian ini menggunakan metode E-servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)
2. Penyebaran kuisisioner diperuntukan mahasiswa Universitas Telkom untuk keperluan data penelitian
3. Hasil analisis berupa tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi My TelU

1.5 Rencana Kegiatan

Adapun rencana kegiatan dalam penelitian ini:

1. Studi Pustaka
Untuk mendapatkan ilmu dasar dari kajian pustaka terdahulu atau literature yang berhubungan dengan penelitian ini observasi dilakukan agar mendapat metode analisis yang sesuai dengan kebutuhan.

2. Pengumpulan data

Pada penelitian ini, teknik yang digunakan untuk mendapatkan data dilakukan secara survey berupa kuisioner dengan memberi pertanyaan terhadap responden pengguna aplikasi My TelU yang telah dibuat.

3. Uji tingkat kualitas kepuasan layanan pengguna pada aplikasi My TelU

4. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan metode E-servqual dengan mengetahui tingkat layanan pengguna dan metode Importance Performance Analysis untuk menghasilkan atribut yang dibutuhkan.

5. Pembahasan

Berisi tentang kumpulan dari hasil olahan yang sudah siap untuk di analisis.

6. Kesimpulan

Berisi tentang kesimpulan dari seluruh tinjauan yang sudah ditentukan.