

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, perkembangan teknologi yang pesat didorong oleh kebutuhan akan akses data dan informasi yang lebih cepat oleh individu, kelompok, dan organisasi. Informasi tersebut berdampak besar bagi kepentingan individu dan perkembangan organisasi itu sendiri, dan aplikasi merupakan salah satu media teknologi yang dapat dengan cepat menyebarluaskan dan mencari segala macam informasi pada saat dibutuhkan. Aplikasi saat ini banyak digunakan oleh organisasi sebagai wahana untuk melakukan berbagai kegiatan pengolahan data guna menghasilkan informasi yang dapat dilihat dan digunakan oleh semua pihak yang membutuhkannya.

Di Indonesia perkembangan pendidikan digital juga semakin pesat. Semakin hari keadaan persaingan pada perguruan tinggi dituntut untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada proses layanan akademik pendidikan. Dalam meningkatkan proses akademik, diperlukan sistem informasi yang didukung dengan teknologi informasi, dimana sistem informasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat. Setelah dari tahun ketahun selesai dengan banyak membawa perubahan dalam dunia digital dan dimulai dengan banyak perkembangan baru. Data digital Indonesia menunjukkan adanya perubahan signifikan . Berikut laporan data digital Indonesia pada tahun 2023 :

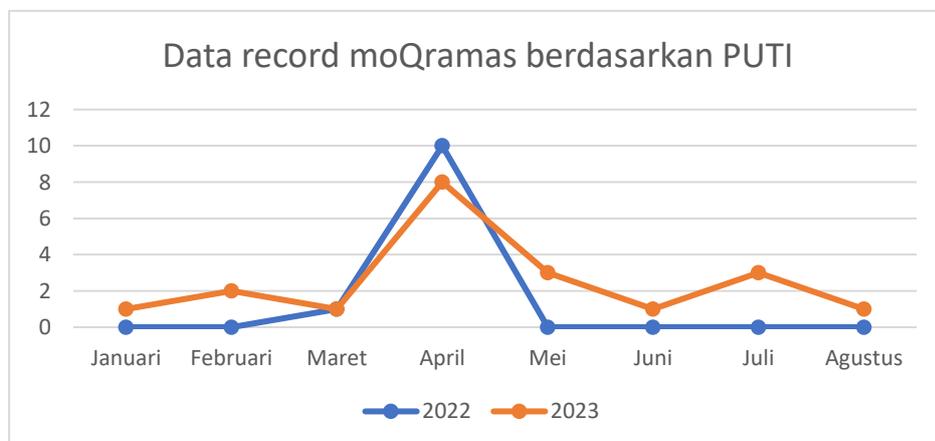


Gambar 1. 1 Peningkatan Penggunaan Internet

Sumber : *Hootsuite* dan platform media *We Are Social* yang bertajuk global digital report 2023 [1]

Pengguna internet di Indonesia per Januari 2023 ini tercatat mencapai 212,9 juta jiwa. Adapun sebanyak 98,3 persen pengguna Indonesia mengakses internet melalui perangkat telepon seluler (*mobile phones*). Rata-rata, pengguna internet di Indonesia mengakses internet selama sekitar 7 jam 42 menit per hari. Dari data di atas dapat kita simpulkan bahwa penggunaan internet banyak di akses menggunakan smartphone dari pada di PC atau Komputer, hal tersebut menjadi pendorong untuk bersaing dengan perguruan tinggi lainnya, karena dengan meningkatnya efektivitas dan efisiensi pada proses layanan akademik dapat meningkatkan citra pada perguruan tinggi tersebut.

Pusat Teknologi Informasi (PUTI) Institut Teknologi Telkom Surabaya merupakan pusat yang bertanggung jawab terhadap implementasi dan memberikan layanan infrastruktur, data, dan sistem informasi guna mendukung proses bisnis yang berjalan di IT Telkom Surabaya. Salah satunya adalah aplikasi moQRAMAS, moQRAMAS merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengelola data kehadiran pegawai dengan berbasis *QR-Code*. Yang harapannya dengan adanya aplikasi moQRAMAS ini proses yang berjalan di IT Telkom Surabaya dapat berkembang lebih baik dari segi efektivitas dan efisiensi. Namun, masih terdapat permasalahan yang terjadi seperti aplikasi moQramas error saat digunakan, desain interface yang kurang menarik, dan fitur-fitur yang kurang maksimal penggunaannya. Berikut data *record* aplikasi moQramas berdasarkan informasi PUTI (Pusat Teknologi Informasi IT Telkom Surabaya) dan Pihak SDM (Sumber Daya Manusia).



Gambar 1. 2 Data record moQramas berdasarkan Puti

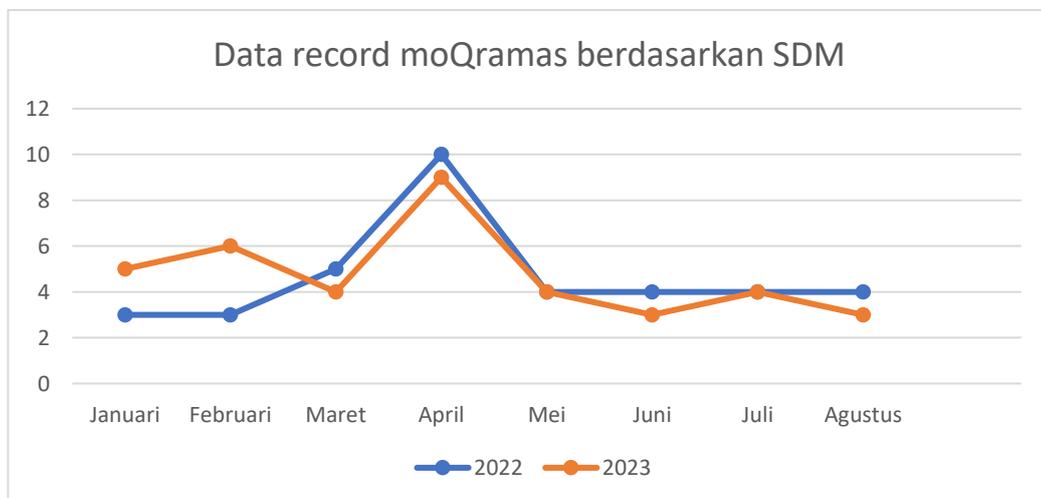
Berdasarkan data *record* aplikasi moQramas dalam bentuk grafik dari PUTI, menunjukkan bahwa pada tahun 2022 di bulan maret keluhan pengguna mengalami kenaikan. Kemudian disusul di bulan april keluhan pengguna mengalami kenaikan yang cukup tinggi dari bulan-bulan sebelumnya. Namun, keluhan pengguna mengalami penurunan di bulan mei hingga agustus. Pada tahun 2023 keluhan pengguna kembali mengalami sedikit kenaikan di bulan januari. Kemudian disusul oleh bulan-bulan berikutnya yang juga mengalami kenaikan dan keluhan pengguna mengalami kenaikan tertinggi juga terjadi pada bulan april. Namun, keluhan pengguna mengalami penurunan hingga bulan agustus.

Tabel 1. 1 Data *record* moQramas berdasarkan PUTI

Waktu Input		Keluhan	
Tanggal/Bulan	Tahun		
01 April	2022	Permohonan <i>update</i> NIP baru di Qramas	
01 April		Permohonan <i>update</i> NIP baru di Qramas	
18 April		Aplikasi <i>error</i> saat digunakan presensi waktu pulang jam kerja, padahal saat pagi masih aman.	
19 April		Tidak dapat login Qramas dengan keterangan <i>password</i> salah	
19 April		Tidak dapat login Qramas dengan keterangan <i>password</i> salah	
19 April		Tidak dapat login Qramas dengan keterangan <i>password</i> salah	
19 April		Tidak dapat login Qramas dengan keterangan <i>password</i> salah	
19 April		Aplikasi <i>error</i> saat digunakan presensi waktu pulang jam kerja, padahal saat pagi masih aman.	
19 April		Tidak dapat login Qramas dengan keterangan <i>username</i> dan <i>password</i> salah	
25 April		Terkendala penginputan presensi dan permintaan <i>update</i> NIP dan Nama dikarenakan pegawai baru belum terdaftar di Qramas	
26 April		Permohonan <i>update</i> NIP baru di Qramas	
09 Januari		2023	<i>Update</i> data <i>device</i> baru pegawai
10 Februari			Permohonan untuk di non aktif atas pegawai
13 Februari	<i>Update</i> data profil dosen		
09 Maret	Terkendala penginputan manual jam masuk kerja salah satu dosen		
01 April	<i>Update</i> data NIP pegawai		
01 April	<i>Update</i> data presensi dosen, kesalahan sistem mengalokasikan WFO dan WFH		
18 April	<i>Update</i> data <i>device</i> baru pegawai		

Waktu Input		Keluhan
Tanggal/Bulan	Tahun	
19 April		Pegawai Tidak dapat <i>login</i> Qramas dengan keterangan <i>password</i> salah
19 April		<i>Update data device</i> baru pegawai
19 April		aplikasi Qramas gagal login
25 April		<i>Update data device</i> baru pegawai
26 April		<i>Update data NIP</i> pegawai

Berdasarkan data *record* dari PUTI (Pusat Teknologi Informasi ITTelkom Surabaya) banyaknya keluhan dari pengguna aplikasi moQramas sangat bervariasi. Ketika aplikasi moQramas *error* saat digunakan berdasarkan keluhan pengguna, biasanya terjadi akibat *server down* dan listrik padam. Namun dari banyaknya keluhan tersebut tidak seluruhnya disebabkan karena aplikasi moQramas *error* saja akan tetapi, banyak keluhan dalam bentuk permintaan seperti *upgrade* NIP baru dan lain sebagainya.



Gambar 1. 3 Data record moQramas berdasarkan SDM

Berdasarkan data *record* aplikasi moQramas dalam bentuk grafik dari SDM, menunjukkan bahwa pada tahun 2022 di bulan januari keluhan pengguna mengalami kenaikan. Kemudian disusul di bulan februari dan bulan maret keluhan pengguna semakin naik. Kemudian di april keluhan pengguna mengalami kenaikan paling tinggi dari bulan-bulan sebelumnya. Namun, keluhan pengguna mengalami

penurunan di bulan mei hingga agustus. Pada tahun 2023 keluhan pengguna kembali mengalami sedikit kenaikan di bulan januari. Kemudian di susul oleh bulan-bulan berikutnya yang juga mengalami kenaikan dan keluhan pengguna mengalami kenaikan tertinggi juga terjadi pada bulan april. Namun, keluhan pengguna mengalami penurunan hingga bulan agustus.

Tabel 1. 2 Data record moQramas berdasarkan pihak SDM

Waktu Input		Keluhan
Tanggal/Bulan	Tahun	
05 Februari	2022	Permohonan bantuan penginputan presensi karena tidak membawa HP
06 Februari		Saat scan QR-Code nama tidak terinput di Qramas
07 Februari		Permohonan bantuan penginputan presensi karena pulang lebih awal
08 Februari		Saat scan QR-Code nama tidak terinput di Qramas
09 Februari		Saat scan QR-Code nama tidak terinput di Qramas
15 April		Saat scan QR-Code nama tidak terinput di Qramas
16 April		Saat scan QR-Code nama tidak terinput di Qramas
17 April		Permohonan bantuan penginputan presensi karena Qramas <i>error</i>
18 April		Permohonan bantuan penginputan presensi karena Qramas <i>error</i>
13 Januari		2023
14 Januari	Permohonan bantuan penginputan presensi karena pulang lebih awal	
01 Februari	Permohonan bantuan penginputan presensi karena <i>device</i> baru	
02 Februari	Permohonan bantuan penginputan presensi karena Qramas <i>error</i>	
03 Februari	Permohonan bantuan penginputan presensi karena <i>device</i> baru	

Berdasarkan data *record* dari pihak SDM (Sumber Daya Manusia) banyaknya permintaan bantuan penginputan presensi dari pengguna aplikasi moQramas sangat bervariasi. Untuk frekuensi permintaan bantuan presensi dari pengguna aplikasi moQramas pada pihak SDM ini terjadi hampir setiap hari. Hal tersebut dapat terjadi

dengan berbagai alasan seperti pegawai pulang lebih awal, Saat scan QR-Code nama tidak terinput di Qramas dan lain sebagainya.

Untuk mencapai hasil aplikasi yang lebih baik kedepannya diperlukan sebuah pengembangan dari segi informasi maupun layanan sehingga menghasilkan kualitas aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. *Service quality* merupakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan dari pelanggan serta ketepatan penyampaian produk untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dua faktor utama yang memberikan pengaruh terhadap kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan / dipersepsikan (*perceived service*)[2]. Dalam menganalisis kualitas layanan konsumen diperlukan adanya suatu metode, salah satunya Metode *E-Service Quality (E-Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Berdasarkan pemaparan tersebut maka penelitian ini berfokus pada pada analisis kualitas layanan pengguna moQRAMAS ITTelkom Surabaya dengan menggunakan metode *E-Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*, dimana didalam metode *service quality* akan membahas dimensi kualitas yaitu *efficiency, fullfilment, reliability, privacy, responsiveness, compensation*, dan *contact* pada moQRAMAS. Serta penggunaan IPA sebagai diagram penerjemah dalam kualitas pelayanan pada aplikasi moQRAMAS ITTelkom Surabaya dengan memilih alternatif kriteria yang diprioritaskan terlebih dahulu untuk dilakukan perbaikan sesuai harapan pengguna. Oleh sebab itu penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Aplikasi moQramas Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*“.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah peneliti uraikan, maka dapat diambil rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana persepsi dan harapan yang dirasakan pengguna dalam layanan aplikasi moQRAMAS setelah diuji menggunakan metode *E-Servqual*?
2. Bagaimana kualitas aplikasi moQRAMAS setelah di uji menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada pegawai ITTelkom Surabaya?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah terjadi kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi moQRAMAS.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui Kualitas layanan Aplikasi moQRAMAS menggunakan Metode *E-Servqual* dan IPA pada pegawai ITTelkom Surabaya.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti
 - Menambah wawasan dan ilmu tentang metode *E-Service Quality* (*servqual*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
 - Meningkatkan pemahaman peneliti terkait data yang akan diolah pada penelitian.
 - Meningkatkan pemahaman peneliti terkait kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna dalam kualitas layanan.
2. Bagi pembaca
 - Menambah wawasan pembaca tentang kualitas layanan pada aplikasi.
 - Meningkatkan pemahaman pembaca terhadap metode *E-Service Quality* (*servqual*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

- Meningkatkan pemahaman pembaca tentang populasi dan sampel
- Menambah wawasan pembaca tentang uji validitas dan reliabilitas untuk pengolahan data kuisioner.

3. Bagi Pengembang Aplikasi moQRAMAS

- Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi aspek yang sudah baik agar bisa dipertahankan.
- Dapat menemukan aspek yang perlu diperbaiki agar dapat membuat aplikasi yang baik sesuai dengan harapan pengguna dan dapat menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

1.4 Batasan Masalah

Sehubungan dengan keterbatasan kemampuan dan waktu maka ditetapkan sejumlah batasan sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus pada analisis kepuasan pengguna aplikasi moQRAMAS ITTelkom Surabaya.
2. Metode yang digunakan adalah E-Servqual dengan 7 variabel yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, *contact* dan pendekatan analisis evaluasi menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Secara metode, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pada pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner yang dilakukan secara *offline* dan *online* menggunakan *google form*.
4. Responden yang membantu dalam mengevaluasi aplikasi moQRAMAS merupakan pengguna aplikasi moQRAMAS, yaitu seluruh pegawai ITTelkom Surabaya yang terdaftar dalam aplikasi tersebut.
5. Penelitian ini berfokus pada kondisi aplikasi moQRAMAS serta aspek-aspek apa saja yang perlu diperhatikan untuk perbaikan.