BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kepuasan pelanggan dan kualitas layanan dianggap sebagai masalah kritis di sebagian besar industri jasa. Kualitas yang tinggi dan unik adalah cara untuk memenangkan pelanggan dan membuat mereka setia untuk waktu yang lama. Memberikan kualitas layanan yang tepat memainkan peran yang semakin penting dalam perusahaan karena kualitas pelayanan sangat penting untuk profitabilitas dan kelangsungan hidup organisasi-organisasi ini. Oleh karena itu, penting untuk mengukur kualitas layanan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Menurut Maulana (2016) kepuasan atau *satisfaction* adalah perasaan puas, senang, dan lega yang dirasakan seseorang setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa serta menerima layanan yang diberikan. Menurut Kotler & Keller (2016) Ketika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasa tidak puas; namun jika harapan tersebut terpenuhi, pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja bahkan melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menggunakan suatu instrumen.

Pada tahun 1988, Parasuraman mengembangkan metode SERVQUAL sebuah instrumen yang tersebar luas untuk mengukur harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) yang diterima. Ukuran kesenjangan antara harapan layanan pelanggan internal dan persepsi mereka menunjukkan tingkat ketidakpuasan. Harapan dan persepsi diukur melalui 5 dimensi kualitas layanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*

Portal seleksi mahasiswa baru Telkom University (SMB Telkom) adalah sebuah platform online yang dirancang untuk memfasilitasi proses pendaftaran dan seleksi calon mahasiswa. Portal ini menyediakan berbagai informasi penting mengenai persyaratan pendaftaran, jadwal seleksi, dan prosedur administrasi yang harus diikuti oleh calon mahasiswa. Melalui portal ini, calon mahasiswa dapat mengisi formulir pendaftaran, mengunggah dokumen yang diperlukan, serta memantau status pendaftaran mereka secara real-time. Selain itu, portal ini juga memberikan akses ke informasi mengenai program studi yang ditawarkan, termasuk kurikulum dan prospek karir. Dengan sistem yang terintegrasi dan user-friendly, portal seleksi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses penerimaan mahasiswa baru di Telkom University.

Pada tahun 2024, jumlah pendaftar mahasiswa baru di Telkom University mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan tahun 2023. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah pendaftar tahun 2024 adalah sebanyak 11.418 meningkat sebesar 27,14% dari 8.981 pendaftar pada tahun 2023. Peningkatan ini menunjukkan antusiasme yang lebih tinggi dari calon mahasiswa untuk melanjutkan pendidikan di Telkom University, didorong oleh faktor-faktor seperti reputasi akademik yang semakin baik, fasilitas yang mendukung, serta program studi yang relevan dengan kebutuhan industri saat ini. Hal ini sekaligus menegaskan posisi Telkom University sebagai salah satu perguruan tinggi unggulan di Indonesia.

Meskipun portal seleksi mahasiswa baru Telkom University dirancang untuk mempermudah calon mahasiswa dalam mendapatkan informasi, beberapa kendala masih dapat ditemui. Beberapa calon mahasiswa mengalami kesulitan dalam mengakses atau menavigasi portal tersebut, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi digital. Terkadang, informasi yang diperlukan mungkin tersebar di berbagai halaman atau sub-menu, membuat pencarian menjadi tidak efisien. Selain itu, masalah teknis seperti lambat respon situs atau gangguan server dapat menghambat proses pencarian informasi. Untuk mengatasi hal ini, Telkom University perlu memastikan bahwa portal selalu dalam kondisi optimal, menyediakan panduan pengguna yang jelas, serta menyediakan layanan bantuan yang responsif bagi calon mahasiswa yang membutuhkan bantuan lebih lanjut. (<https://smb.telkomuniversity.ac.id/>).

Servqual (Service Quality) dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menilai kualitas layanan karena keduanya memberikan pendekatan yang sistematis dalam memahami harapan serta persepsi pelanggan. *Servqual* dikembangkan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara ekspektasi pelanggan terhadap suatu layanan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Dengan menggunakan lima dimensi utama (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), *Servqual* memberikan kerangka kerja untuk mengevaluasi di mana kekuatan dan kelemahan layanan berada.

Sementara itu, *IPA* berfokus pada memetakan aspek-aspek layanan berdasarkan dua faktor: tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*). Analisis digunakan untuk mengidentifikasi prioritas peningkatan layanan dengan membandingkan variabel yang dianggap penting oleh pelanggan dengan kinerja aktual layanan tersebut. Dengan diagram kuadran yang jelas, *IPA* memberikan panduan strategis yang praktis untuk pengambilan keputusan, seperti menentukan aspek layanan yang harus dipertahankan, ditingkatkan, ataupun diabaikan.

Penelitian yang sudah ada menunjukkan keunggulan dalam analisis kualitas layanan TI dan mobile banking menggunakan pendekatan *SERVQUAL*, yang mencakup dimensi-dimensi seperti keandalan, daya tanggap,

jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan menggunakan koefisien alpha Cronbach dan analisis regresi, penelitian ini membuktikan bahwa variabel kualitas layanan berperan signifikan dalam membentuk kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Yerk Afrianto Singgalen(2023). ini juga memanfaatkan metode CRISP-DM dan algoritma NBC dan SVM untuk menganalisis data ulasan tamu hotel yang menunjukkan bahwa metode ini efektif dalam mengklasifikasikan ulasan berdasarkan dimensi SERVQUAL Validitas dan reliabilitas instrumen SERVQUAL juga telah diuji menggunakan SPSS, dengan hasil yang menunjukkan bahwa semua dimensi valid dan reliabel. Namun, penelitian ini memiliki metode yang berbeda. Perbedaan pendekatan SERVQUAL dan metode statistik yang digunakan, penelitian ini terbatas pada konteks dan sampel objek tertentu. Selain itu, penggunaan algoritma NBC dan SVM dalam analisis ulasan layanan memerlukan validasi lebih lanjut untuk memastikan akurasi dan konsistensi hasil. Penelitian juga pernah dilakukan oleh Singgih Darmawan (2020) di unit SMB Telkom University dengan metode TAM dan PLS pada chatbot atau virtual assistant.

Namun, pendekatan tersebut lebih menitikberatkan pada aspek penerimaan teknologi tanpa mempertimbangkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Dalam konteks layanan, kualitas menjadi faktor utama yang dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan SERVQUAL (*Service Quality*) untuk mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: tangibles (keberwujudan), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Penggunaan SERVQUAL dalam penelitian ini menjadi urgensi karena pendekatan ini lebih relevan dalam mengukur kualitas layanan yang diterima pengguna dibandingkan hanya melihat faktor penerimaan teknologi seperti pada TAM.

Pada penelitian pengukuran kualitas layanan SMB ini perlu dilakukan dengan pendekatan yang berbeda dengan yang sebelumnya yaitu dengan metode *servicequality* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* yang digunakan dalam mengukur kepuasan, mempertimbangkan aspek Performance dan Importance. Selain itu, belum adanya penelitian yang dilakukan terhadap kepuasan mahasiswa baru Sistem Informasi 2023. Maka, pada penelitian yang diusulkan, ditujukan pada pengukuran kualitas layanan SMB Telkom University. Pentingnya menentukan skala perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

I.2 Perumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang diatas, berikut rumusan masalah yang diambil adalah:

1. Bagaimana mengukur kualitas layanan TI SMB Telkom University dengan model *Service Quality* dan analisis IPA (Importance-Performance Analysis)?
2. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan kepada SMB Telkom University dengan model

Service Quality?

I.3 Tujuan Penelitian.

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Melakukan analisis kualitas layanan SMB Telkom University dengan menggunakan metode *Service Quality*.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna di SMB Telkom University dengan menggunakan *Service Quality*.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan yang dapat diambil adalah:

1. Penelitian ini dilakukan dengan model *Service Quality* di unit SMB Telkom University
2. Layanan yang diakomodasi pada penelitian tugas akhir ini adalah layanan SMB pada Telkom University pada bagian resepsionis yang melayani secara langsung terhadap mahasiswa
3. Metode analisis dilakukan dengan menggunakan IPA (Importance-Performance Analysis).
4. Target populasi penelitian mahasiswa baru Sistem Informasi 2023.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Pegawai Universitas Telkom, dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan SMB Telkom University dengan menggunakan model yang berbeda.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai konteks permasalahan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Minimal terdapat lebih dari satu metodologi/metode/kerangka kerja yang disertakan 3 pada bab ini untuk menyelesaikan permasalahan atau meminimalisir gap antara kondisi eksisting dengan target. Pada akhir bab, analisis pemilihan metodologi/metode/kerangka kerja harus dijelaskan untuk menentukan metodologi/metode/kerangka kerja yang akan digunakan di penelitian ini.

BAB III Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan strategi dan langkah-langkah (plan of attack) yang akan dilakukan di penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah yang disusun sebelumnya. Penyusunan metodologi penelitian harus dilakukan secara kritis apakah metode atau teknik yang dipilih memang tepat sesuai tujuan penelitian. Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variabel penelitian, menyusun kuesioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, melakukan uji instrumen, merancang analisis pengolahan data.

BAB IV Pengumpulan data dan analisis

Proses pengumpulan data, metode yang digunakan, dan analisis terhadap data yang diperoleh. Bab ini menjelaskan instrumen penelitian yang digunakan, prosedur pengumpulan data, serta deskripsi dan penyajian data dalam bentuk tabel, grafik, atau diagram. Selanjutnya, metode analisis data yang sesuai, seperti statistik atau analisis tematik, diterapkan untuk memahami data secara lebih mendalam. Hasil analisis ini kemudian diinterpretasikan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau hipotesis, dengan penjelasan mengenai implikasi temuan tersebut terhadap topik yang diteliti. Bab ini diakhiri dengan kesimpulan sementara dari hasil temuan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban dari pertanyaan penelitian yang disajikan di pendahuluan. Saran penelitian dikemukakan pada bab ini untuk penelitian selanjutnya.