

RESEARCH ARTICLE

## Analisis Layanan Teknologi Informasi Pada I-gracias Dengan Menggunakan Metode Service Quality Pada Pegawai Universitas Telkom

Mohamad Fauzi, Berlian Maulidya Izzati\* and Fitriyana Dewi

Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom, Bandung, 40257, Jawa Barat, Indonesia

\* Corresponding author: [berlianmi@telkomuniversity.ac.id](mailto:berlianmi@telkomuniversity.ac.id)

Received on 23 October 2023; accepted on 28 October 2023

### Abstrak

i-Gracias merupakan sebuah Portal Web Akademik yang dapat diakses oleh seluruh Citivas Akademik Universitas Telkom melalui single sign-on (SSO). Layanan ini merupakan salah satu layanan yang berada dalam pengelolaan Direktorat Pusat Teknologi Informasi (PuTI) Universitas Telkom. User i-Gracias adalah Mahasiswa, Dosen, Orang Tua Mahasiswa, dan Pegawai Universitas Telkom. Berdasarkan grafik Traffic User iGracias pada bulan Mei hingga Juli 2017, ditemukan penurunan akses terhadap layanan ini, yang diidentifikasi diakibatkan oleh adanya penurunan kualitas layanan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan metode *Service Quality* untuk menganalisis apakah terdapat kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi dari penyedia dan pengguna layanan i-Gracias. Dari analisis kesenjangan tersebut, penelitian ini memberikan rekomendasi untuk dapat meningkatkan kualitas layanan i-Gracias

**Key words:** i-Gracias, *Service Quality*, Teknologi Informasi

### Pendahuluan

Salah satu tujuan dari setiap perusahaan adalah memberikan layanan dan produk terbaik kepada pelanggannya, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan tingkat pengalaman pelanggan yang tinggi [1]. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh penilaian pelanggan terhadap produk atau kinerja penyedia layanan dalam memberikan solusi dan memenuhi harapan pelanggan [2]. Kualitas layanan dianggap sebagai salah satu kunci keberhasilan penyedia layanan, yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan [3]. PuTI merupakan organisasi yang memberikan layanan teknologi informasi kepada Telkom University secara menyeluruh. iGracias adalah portal web akademik milik Universitas Telkom dan terbuka untuk seluruh warga Universitas Telkom University. i-Gracias dapat diakses dimana saja karena bersifat digital dan harus diakses melalui internet.

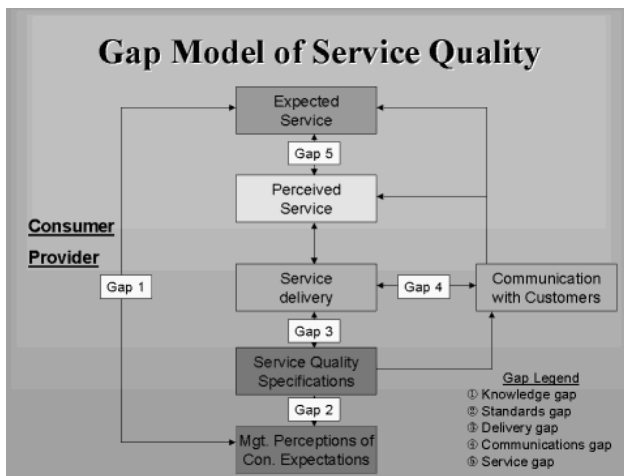
Berdasarkan grafik yang ditampilkan diatas, dapat dilihat bahwa terdapat penurunan *Traffic User* i-Gracias dari bulan April hingga Juli 2017. Tentunya banyak faktor yang mempengaruhi mengapa *Traffic User* i-Gracias bisa menurun cukup signifikan dalam jangka waktu kurang lebih empat bulan.

Salah satu faktor yang dianggap mempengaruhi penurunan *traffic user* i-Gracias adalah adanya penurunan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan iGracias. Dari penelitian ini, akan didapatkan rekomendasi-rekomendasi untuk dapat meningkatkan kualitas layanan pada i-Gracias. Berdasarkan keluhan

dan saran dari responden pengguna i-Gracias, maka Pusat Teknologi Informasi (PuTI).

*Service Quality* merupakan suatu metode penilaian kualitas layanan jasa yang membandingkan antara ekspektasi (*expectation*) yang diharapkan oleh seorang pelanggan dengan performansi (*perceived*) dari suatu layanan jasa. Dengan menggunakan metode *Service Quality*, peneliti menghitung GAP atau kesenjangan yang ada di antara harapan seorang pelanggan dengan kenyataan yang ada (kinerja layanan jasa). Dalam metode *Service Quality*, kepuasan pelanggan akan terjadi apabila kinerja yang diberikan penyedia layanan bisa melampaui ekspektasi dari pengguna layanan.

*Service Quality* merupakan suatu metode penilaian kualitas layanan jasa yang membandingkan antara ekspektasi (*expectation*) yang diharapkan oleh seorang pelanggan dengan performansi (*perceived*) dari suatu layanan jasa. Dengan menggunakan metode *Service Quality*, peneliti menghitung gap yang ada di antara harapan seorang pelanggan dengan kenyataan yang ada (kinerja layanan jasa). Dalam metode *Service Quality*, kepuasan pelanggan akan terjadi apabila kinerja yang diberikan penyedia layanan bisa melampaui ekspektasi dari Pelanggan.



Gambar 1. Gap Model of Service Quality

## Tinjauan Pustaka

### A. Metode SERVQUAL

*Service Quality* merupakan suatu metode penilaian kualitas layanan jasa yang membandingkan antara harapan/ekspektasi (*expectation*) yang diharapkan oleh seorang pelanggan dengan performansi (*perceived*) dari suatu layanan jasa. Dengan menggunakan metode *Service Quality*, peneliti menghitung GAP atau kesenjangan yang ada di antara harapan seorang pelanggan dengan kenyataan yang ada (kinerja layanan jasa). Dalam metode *Service Quality*, kepuasan pelanggan akan terjadi apabila kinerja yang diberikan penyedia layanan bisa melampaui ekspektasi dari pengguna layanan. *Service Quality* adalah metode yang tepat untuk memastikan penyedia layanan dapat meningkatkan kinerja layanannya kepada pengguna.

### B. Dimensi SERVQUAL

Ada 5 indikator untuk mengukur kualitas layanan dengan metode *Service Quality*, yaitu:

1. **Tangibles**, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. **Reliability**, ini menyangkut kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang benar pertama kali tanpa kesalahan dan untuk memberikan layanannya tepat waktu.
3. **Responsiveness**, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. **Assurance**, yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
5. **Empathy**, berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi

### C. GAP Model SERVQUAL

GAP model dapat dilihat pada gambar 1.

1. **Gap 1** Menghitung kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Pada tahap ini, analisis skor gap 1 dilakukan

dengan menghitung selisih antara nilai rata-rata persepsi manajemen dikurangi nilai rata-rata harapan pengguna pada masing-masing dimensi.

2. **Gap 2** Menghitung kesenjangan antara persepsi manajemen dan harapan konsumen. Pada tahap ini, analisis skor gap 2 dilakukan dengan menghitung selisih antara nilai rata-rata spesifikasi kualitas jasa dikurangi nilai harapan pengguna pada masing-masing dimensi.
3. **Gap 3** Menghitung kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Pada tahap ini, analisis skor gap 3 dilakukan dengan menghitung selisih antara nilai rata-rata penyampaian jasa dikurangi nilai spesifikasi kualitas jasa pada masing-masing dimensi.
4. **Gap 4** Menghitung kesenjangan antara penyampaian jasa dan harapan konsumen. Pada tahap ini, analisis skor gap 4 dilakukan dengan menghitung selisih antara nilai rata-rata penyampaian jasa dikurangi nilai harapan pengguna pada masing-masing dimensi.
5. **Gap 5** Menghitung kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Pada tahap ini, analisis skor gap 5 dilakukan dengan menghitung selisih antara nilai rata-rata persepsi pengguna dikurangi nilai harapan pengguna pada masing-masing dimensi.

### D. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi dari perbedaan antara harapan sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk layanan tersebut [4]. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian pada badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk lain.

### E. Teknologi Informasi

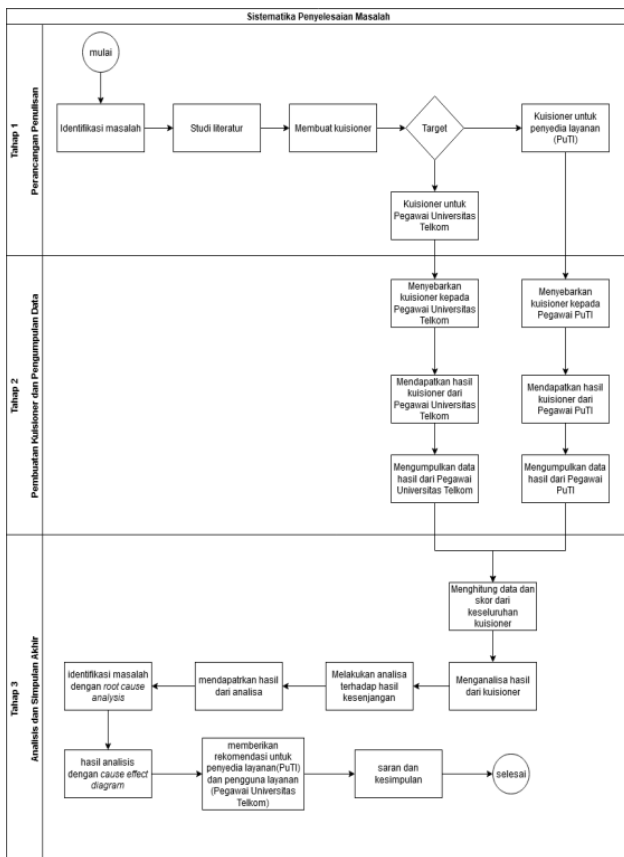
Menurut William & Sawyer, Teknologi informasi didefinisikan sebagai teknologi yang menggabungkan komputer dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang mengirimkan data, suara dan video. Definisi ini menunjukkan bahwa teknologi informasi pada dasarnya memiliki dua komponen utama: teknologi komputer dan teknologi komunikasi [5]. Teknologi komputer adalah teknologi yang berhubungan dengan komputer, termasuk perangkat keras komputer. Teknologi telekomunikasi, di sisi lain, adalah yang terkait dengan perangkat komunikasi jarak jauh seperti telepon, mesin faks, dan televisi [6].

### F. Cause Effect Diagram

*Cause and Effect Diagram* merupakan sebuah tools yang digunakan dalam mengidentifikasi hubungan antara sebab dan akibat supaya dapat menemukan akar penyebab suatu permasalahan. *Cause effect diagram* biasa disebut dengan istilah fishbone diagram karena bentuknya yang menyerupai tulang ikan dan juga biasa disebut dengan nama ishikawa diagram karena diagram ini diperkenalkan oleh Kaoru Ishikawa di tahun 1968 yang merupakan salah satu dari 7 alat pengendalian kualitas atau *Seven Tools*. *Cause and effect diagram* menunjukkan sebuah dampak atau akibat dari sebuah permasalahan dengan beragam penyebabnya.

### G. Uji Validasi

Uji Validitas adalah sebuah metode pengujian yang digunakan untuk menunjukkan kecermatan atau ketepatan sebuah pengukuran.



Gambar 2. Sistematika Penyelesaian Masalah

**H. Uji Reliabilitas**

Uji Realibilitas merupakan sebuah metode pengujian yang digunakan untuk menunjukan suatu konsistensi dari suatu data atau responden.

**Metodologi Penelitian**

Berikut adalah tahapan dalam mengimplementasikan metode *Service Quality* untuk menganalisis kebutuhan layanan TI pada Direktorat Pusat Teknologi Informasi (PuTI) Universitas Telkom. Sistematika penyelesaian masalah terdapat pada gambar 2

**A. Membuat Kuisisioner Kepada Pengguna Layanan**

Dalam tahap ini, peneliti membuat kuisisioner yang akan diberikan kepada responden pengguna layanan (Pegawai Universitas Telkom) menggunakan GAP 5. Kuisisioner ini berisi skala Likert dengan skala 1-7 dan dalam kuisisioner ini berhubungan dengan dimensi *Service Quality* yaitu *tangibles, responsibility, reliability, assurance, empathy*.

**B. Penyebaran Kuesioner dan Pengolahan Data**

Dalam tahap ini, peneliti membuat kuisisioner yang akan diberikan kepada responden penyedia layanan (PuTI) menggunakan kuisisioner. Kuisisioner ini berisi skala Likert dengan skala 1-7 dan kuisisioner ini berkaitan dengan 7 faktor konsep, yaitu: *role ambiguity, role conflict, poor employee job, poor technology fit, inappropriate supervisory control systems leading to an appropriate evaluation, lack of perceived control, lack of teamwork*.

**C. Menghitung Skor dari Kedua Kuisisioner**

Dalam tahap ini, data dari hasil responden yang sudah dikumpulkan akan segera diolah dengan menghitung nilai *mean* dengan menggunakan media Microsoft Excel. Proses ini digunakan untuk mengetahui kinerja penyedia layanan yaitu PuTI. Cara penghitungan *mean* yaitu mencari nilai rata-rata dari setiap skala Likert yang dilakukan oleh PuTI.

**D. Melakukan Analisa Terhadap Hasil Kesenjangan**

Untuk Gap 1 dan Gap 2, hasil skor didapatkan dengan cara mengurangi skor ekspektasi dengan skor persepsi pada kuisisioner. Semakin besar jumlah penghitungan skor, maka kualitas layanan tersebut sudah baik. Lalu semakin kecil jumlah penghitungan skor, maka kualitas layanan tersebut buruk. Untuk GAP 5, hasil skor didapatkan dengan cara mengurangi skor ekspektasi dengan skor persepsi pada kuisisioner. Semakin besar jumlah penghitungan skor, maka kualitas layanan tersebut sudah baik. Lalu semakin kecil jumlah penghitungan skor, maka kualitas layanan tersebut buruk. Namun jika keduanya memiliki skor ekspektasi dan skor persepsi yang sama, maka tidak ada kesenjangan dalam layanan.

**E. Identifikasi Masalah**

Dalam tahap ini, peneliti melakukan analisa terhadap hasil kesenjangan menggunakan *causes effect diagram*. Langkah awal yang dilakukan peneliti adalah mengkategorikan masalah pada kategori 6M (*man, machine, method, measurement, material, milieu*). Selanjutnya peneliti memberikan pertanyaan terbuka yang diberikan pada bagian akhir kuisisioner.

**Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan data yang telah didapatkan akan dihitung hasil GAP pada responden pengguna layanan dan penyedia layanan. Hasil tersebut akan dijelaskan pada:

**A. Hasil GAP Pengguna Layanan (Pegawai)**

Berikut adalah hasil mengenai layanan PuTI secara umum juga layanan i-Gracias yang dikelola oleh PuTI:

1. **Umum PuTI**

Dari penilaian pelayanan dari dimensi seperti pada tabel 1 *tangible* bernilai -1.01 bahwa PuTI belum memiliki gudang yang memadai berdasarkan ekspektasi pengguna layanan sedangkan persepsi staff PuTI bahwa gudang pada PuTI sudah memadai. Dari sini dapat kita simpulkan bahwa persepsi yang dilakukan staff PuTI belum cukup baik membuat ekspektasi pada pengguna layanan. Kemudian dimensi *responsive* bahwa staff PuTI selalu berusaha membantu pengguna layanan jika terjadi kesalahan. Dapat kita cari penyebabnya dengan menghubungkan hasil dimensi *emphaty* dan melihat tabel GAP5 pada variabel EMP2 bernilai -0.84 dari sini kita bisa simpulkan bahwa jam kerja pada kantor PuTI belum cukup bagi pengguna layanan i-Gracias untuk memperoleh bantuan. Kita bisa lihat tabel GAP5 yang berfokus pada layanan di variabel RESI2 yang bernilai - 1.52 dan variabel ASRI1 yang bernilai -2.07 yang menyatakan bahwa sangat sering terjadinya *bug* pada layanan dan juga sangat susah untuk diakses kapan dan dimana saja sehingga pengguna layanan sangat membutuhkan bantuan ke staff PuTI dengan waktu 24 jam.

2. **Layanan i-Gracias**

Dari penelian kualitas layanan pada tabel 2 dimensi *assurance* dapat disimpulkan bahwa persepsi penyedia layanan belum bisa memberikan rasa aman pada kegiatan dalam i-Gracias kepada pengguna layanan. Dapat kita lihat dari tabel GAP1 yang berfokus pada pelayanan yaitu variabel ASR4 bernilai -0,7 bahwa staf belum

**Table 1.** Data Dimensi *Tangible*, *Responsive*, dan *Empathy*

Dimensi	Pernyataan	Nilai
Tangible	PuTI memiliki gudang yang memadai	-1.01
Responsive	Staff PuTI selalu memiliki keinginan untuk membantu anda	-1.03
Empathy	PuTI memiliki jam kerja yang cocok dengan anda	-2.65

**Table 2.** Data Dimensi *Assurance*, dan *Responsive*

Dimensi	Pernyataan	Nilai
Assurance	Anda merasa aman melakukan kegiatan pada i-Gracias	-0.37
Responsive	Anda percaya dengan keakuratan dan kelengkapan data pada i-Gracias	-0.98

memberikan pengetahuan yang cukup kepada pengguna layanan. Sehingga user tidak merasa nyaman dalam menggunakan i-Gracias. Kemudian dari dimensi *responsive* bernilai -0.98 bahwa staff PuTI belum dapat memberikan rasa kepercayaan kepada *user* terkait keakuratan dan kelengkapan data pada *igracias*. Berikut dapat kita lihat masukan responden terkait pernyataan tersebut.

### B. Hasil dari Penyedia Layanan (PuTI)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada penyedia layanan yang telah dihitung, didapatkan hasil skor sebagai berikut:

1. Pada bagian faktor masalah Ketidakjelasan Peran Karyawan didapatkan hasil skor 5.81 yang berarti karyawan PuTI "Setuju" dengan adanya faktor masalah tersebut.
2. Pada bagian faktor masalah Konflik Peran didapatkan hasil skor 4.52 yang berarti karyawan PuTI "Cukup Setuju" dengan adanya faktor masalah tersebut.
3. Pada bagian faktor masalah Kecocokan Kemampuan Karyawan Dengan Pekerjaannya didapatkan hasil skor 5.97 yang berarti karyawan PuTI "Setuju" dengan adanya faktor masalah tersebut.
4. Pada bagian faktor masalah Kecocokan Teknologi Yang Digunakan didapatkan hasil skor 4.38 yang berarti karyawan PuTI "Netral" dengan adanya faktor masalah tersebut.
5. Pada bagian faktor masalah Sistem Kontrol Pengawasan didapatkan hasil skor 5.11 yang berarti karyawan PuTI "Cukup Setuju" dengan adanya faktor masalah tersebut.
6. Pada bagian faktor masalah Kontrol Yang Dirasakan didapatkan hasil skor 5.46 yang berarti karyawan PuTI "Cukup Setuju" dengan adanya faktor masalah tersebut.
7. Pada bagian faktor masalah Kerjasama didapatkan hasil skor 5.83 yang berarti karyawan PuTI "Setuju" dengan adanya faktor masalah tersebut.

### C. Identifikasi Masalah Pengguna Layanan (Pegawai)

Berikut adalah masalah dari masing-masing layanan berdasarkan perspektif pengguna layanan (Pegawai):

#### 1. Identifikasi Masalah PuTI bagian Umum

PuTI merupakan sebuah layanan yang sangat dibutuhkan oleh pegawai Universitas Telkom, namun masih adanya kekurangan dan ketidakpuasan dari pengguna layanan terhadap layanan yang

diberikan PuTI. Yaitu ada pada Bahwa diantaranya adalah PuTI belum memiliki gedung yang memadai, belum terbantunya pengguna terhadap PuTI, dan PuTI tidak memiliki jam yang cocok dengan pengguna.

#### 2. Identifikasi Masalah PuTI bagian i-Gracias

i-Gracias merupakan sebuah layanan akademik digital yang dikembangkan oleh PuTI dan ditujukan kepada civitas akademik Universitas Telkom. Namun dari implementasinya masih ada rasa ketidakpuasan dari pengguna i-Gracias khususnya Pegawai Universitas Telkom. Pengguna masih belum merasa aman melakukan kegiatan pada i-Gracias dan kurang percaya dengan keakuratan data i-Gracias.

### D. Identifikasi Masalah Penyedia Layanan (PuTI)

Berikut adalah masalah yang terdapat dari dalam suatu organisasi seperti yang ditemukan dalam 7 faktor permasalahan ini:

#### 1. Identifikasi Masalah faktor masalah Ketidakjelasan Peran Karyawan

Dalam faktor masalah ini menjelaskan mengenai ketidakpercayaan seorang karyawan dengan keinginan manajer, serta tidak tahu bagaimana memenuhi harapan tersebut. Mereka cenderung kurang pelatihan dan keterampilan yang dapat mendukung pekerjaannya untuk membuat pelanggan puas. Mereka juga tidak tahu bagaimana kinerja mereka akan dinilai dan dievaluasi. Tentu saja hal ini bisa terjadi jika persyaratan dan informasi pekerjaan tidak jelas.

#### 2. Identifikasi Masalah faktor masalah Konflik Peran

Dalam faktor masalah ini menjelaskan mengenai seorang karyawan yang merasa bahwa dirinya tidak dapat memenuhi seluruh permintaan dari pelanggan, baik pelanggan Eksternal maupun Internal. Konflik Peran ini dapat terjadi disaat banyaknya pelanggan yang membutuhkan suatu layanan dalam waktu yang sama dengan karyawan yang terbatas. Hal tersebut dapat menciptakan rasa kecemasan, tegang, dan ketidakpuasan dari penyedia layanan.

#### 3. Identifikasi Masalah faktor masalah Kecocokan Kemampuan Karyawan dengan Pekerjaannya

Dalam faktor masalah ini menjelaskan mengenai kesesuaian antara keterampilan dan latar belakang pendidikan yang dimiliki karyawan dengan pekerjaannya saat ini. Karyawan akan melakukan pekerjaannya dengan baik apabila pekerjaan tersebut sesuai dengan kemampuan dan latar belakangnya. Karena apabila karyawan tersebut tidak sesuai dengan kualitas, tentunya akan berdampak buruknya kualitas karyawan dalam melayani pelanggan.

#### 4. Identifikasi Masalah faktor masalah Kecocokan Teknologi yang Digunakan

Dalam faktor masalah ini menjelaskan mengenai kesesuaian antara teknologi dan alat yang digunakan karyawan dalam melakukan peran dan tanggung jawabnya. Teknologi yang tepat dan sesuai tentunya dapat mendukung dalam meningkatkan kinerja dari seorang karyawan dalam melakukan proses penyampaian layanan kepada pelanggan.

#### 5. Identifikasi Masalah faktor masalah Sistem Kontrol Pengawasan

Dalam faktor masalah ini menjelaskan mengenai kesesuaian dalam mengevaluasi suatu kinerja karyawan serta sistem penghargaan pada suatu perusahaan. Pengawasan biasanya dapat dilakukan dengan sistem evaluasi. Tanpa adanya sistem pengawasan yang tepat, perusahaan tidak dapat memonitor kinerja karyawan dengan baik yang bisa berdampak tidak dapat mengukur kinerja perusahaan tersebut.

#### 6. Identifikasi Masalah faktor masalah Kontrol Yang Dirasakan

Dalam faktor masalah ini menjelaskan mengenai lemahnya suatu

kekuasaan dalam melakukan pengambilan keputusan. Faktor ini akan berdampak pada karyawan yang menghabiskan banyak waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau masalah yang sedang mereka hadapi, namun mereka tidak mempunyai wewenang sehingga mereka tidak mampu menyelesaikan masalah tersebut dalam segera membuat keputusan, walaupun tidak masalah apabila tidak perlu diketahui oleh level pimpinan di atasnya.

#### 7. Identifikasi Masalah faktor masalah Kerjasama

Dalam faktor masalah ini menjelaskan mengenai lemahnya suatu kerjasama dalam tim pada suatu perusahaan. Apabila hal tersebut terjadi, tentunya akan berdampak pada suatu layanan yang menjadi kurang efektif karena tidak adanya interaksi antar karyawan untuk saling membantu dalam menyelesaikan suatu masalah. Tujuan dari kerjasama tim ini tentunya untuk berdiskusi dalam penyelesaian suatu masalah dan berbagi pengalaman kepada sesama karyawan.

### E. Rekomendasi

Berikut merupakan rekomendasi yang diberikan kepada PuTI berdasarkan hasil penghitungan data yang telah dilakukan:

#### 1. Umum PuTI

- a. Menyediakan gedung yang memadai supaya produktivitas pekerjaan dapat menjadi lebih produktif dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.
- b. Melakukan evaluasi kinerja dalam membantu pengguna yang mengalami kesulitan/komplain kepada PuTI.
- c. Mengurangi Maintenance, karena seringkali i-Gracias tidak bisa diakses pada jam-jam tertentu karena sedang ada pemeliharaan.

#### 2. Layanan i-Gracias

- a. Staff PuTI dapat menganalisis sistem layanan i-Gracias kembali untuk menemukan permasalahan yang sering terjadi khususnya dibagian data.
- b. Bagian kecepatan pada i-Gracias dapat melakukan analisis pada server yang digunakan dan juga bagian data dapat menganalisis kembali pada database yang digunakan.
- c. Dari perbaikan tersebut, pengguna dapat menggunakan i-Gracias dengan alur yang ada dan juga nyaman dalam menggunakan layanan tersebut.
- d. Meningkatkan kembali keamanan data dan juga menjaga keamanan privasi pengguna.

## Kesimpulan

Berdasarkan dari perhitungan dengan metode SERVQUAL diatas, dapat disimpulkan bahwa masih adanya beberapa kekurangan dan ketidakpuasan dari pengguna layanan PuTI. Perhitungan GAP ini dibagi menjadi dua perspektif yaitu dari sudut pandang penyedia layanan dengan menggunakan GAP 3, dan sudut pandang pengguna layanan yang menggunakan GAP 5. Lalu ditemukan beberapa variabel dengan nilai ketidakpuasan tertinggi yang diklasifikasikan ke beberapa dimensi. Tentunya nilai ketidakpuasan yang tinggi ini harus diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

Untuk GAP 5 yaitu Analisa kesenjangan berdasarkan perspektif Pengguna Layanan (Mahasiswa), dimensi atau layanan yang harus diperbaiki ada pada dimensi assurance dan responsive yang bernilai -0.37 dan -0.98 merupakan dimensi yang harus diprioritaskan dalam melakukan perbaikan. Bahwa user belum merasa aman untuk menggunakan layanan i-Gracias dan juga keakurat data yang cukup harus diperhatikan oleh manajemen PuTI (Penyedia Layanan).

Untuk GAP 3 yaitu Analisa faktor masalah berdasarkan perspektif Penyedia Layanan (PuTI), faktor permasalahan yang harus diperbaiki adalah Kecocokan Teknologi Yang Digunakan oleh karyawan, karena skor yang dihasilkan dari faktor masalah tersebut adalah skor yang paling rendah diantara faktor masalah yang lainnya.

## Daftar Pustaka

1. Pham NT, Nguyen HP. SERVQUAL versus SERVPERF – A Comparative Study in Vietnamese Supermarket. *Science and Technology Development*. 2007;10(8):1-30.
2. Irawan H. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. New Ratna Motor Elex Media Komputindo; 2004.
3. Chow IHS, Lau VP, Lo TWC, Sha Z, Yun H. Service quality in restaurant operations in China: Decision and experiential-oriented perspectives. *International Journal of Hospitality Management*. 2007;26(3):698-710.
4. Tjiptono F. *Strategy Pemasaran*. Edisi kedua, cetakan pertama ed. Yogyakarta: Andi Offset; 1997.
5. dan Sawyer W. *Using Information Technology*, terjemahan Indonesia. Yogyakarta: Andi; 2007.
6. Kadir A. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset; 2002.