

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab 1 yang merupakan pendahuluan ini akan menjelaskan mengenai latar belakang dibuatnya laporan tugas akhir, beberapa rumusan masalah yang akan di bahas, tujuan pembahasan, ruang lingkup, sumber data yang digunakan, dan sistematika penyajian.

1.1 Latar Belakang

Pada era global seperti saat ini, teknologi informasi menjadi suatu hal yang amat penting. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut tentunya sudah merambat ke seluruh bidang atau aspek kehidupan. Bahkan penyampaian informasinya pun semakin canggih dengan perkembangan teknologi informasi. Hampir semua bidang membutuhkan teknologi informasi, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa bidang yang secara spesifik menjalankan kegiatan operasional teknologi informasi, salah satunya Direktorat Layanan Teknologi Informasi yang berada di Universitas Kristen Maranatha.

Universitas Kristen Maranatha merupakan salah satu Universitas swasta di Bandung yang sudah menerapkan Teknologi Informasi dalam pelayanannya. Baik itu pelayanan ke dalam kampusnya sendiri, maupun pelayanan keluar kampus. Bagian yang bertanggungjawab dalam menerapkan Teknologi Informasi di Universitas Kristen Maranatha adalah Direktorat Layanan Teknologi Informasi. Tugas dari bagian ini cukup banyak, mulai dari pelayanan terkait e-mail, jaringan sampai ke sistem akademik dan penerimaan mahasiswa baru. Yang menjadi masalah adalah belum terukurnya kualitas pelayanan yang diberikan Direktorat Layanan Teknologi Informasi kepada para mahasiswa, dosen dan staf lainnya. Untuk itu dibutuhkan sebuah metode penilaian untuk mengukur apakah pelayanan dari bagian ini sudah baik atau masih kurang.

Untuk mengukur penilaian pelayanan dari Staf ITCare DLTI sudah memenuhi harapan para pelanggan, digunakanlah metode servqual sebagai sebuah metode penilaiannya dan TRIZ untuk metode pemecahan solusinya. Dengan menyebar kuesioner kepada para pengguna layanan maka kualitas pelayanan Staf ITCare DLTI dapat terukur. Melalui adanya analisis kualitas pelayanan Staf ITCare Direktorat Layanan Teknologi Informasi Universitas Kristen Maranatha Menggunakan Metode Servqual dan TRIZ, diharapkan adanya sistem pelayanan yang terukur sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki kekurangan yang ada dalam pelayanan dan meningkatkan kualitas baik yang sudah ada.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan Staf ITCare di Direktorat Layanan Teknologi Informasi Maranatha sudah memenuhi kepuasan?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan?
3. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk memperbaiki atribut tersebut?

1.3 Tujuan Pembahasan

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada, maka tujuan pembahasannya sebagai berikut:

1. Mengetahui kepuasan terhadap layanan yang diberikan Staf ITCare di Direktorat Layanan Teknologi Informasi Maranatha.
2. Mengetahui atribut apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan supaya meningkatkan kualitas pelayanan Staf IT Care di Direktorat Layanan Teknologi Informasi Maranatha.
3. Mengetahui upaya-upaya yang bisa direkomendasikan untuk perbaikan atribut layanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan

1.4 Ruang Lingkup

Analisis ini akan memiliki ruang lingkup yang meliputi seluruh pegawai yang berhubungan dengan Direktorat Layanan Teknologi Informasi di Universitas Kristen Maranatha. Analisis ini akan melibatkan pegawai dan dosen untuk dilakukan survey melalui kuesioner yang berhubungan dengan Lembaga Teknologi Informasi.

Metode yang dipakai dalam pembuatan laporan analisis ini sendiri membutuhkan hasil survey yang kemudian akan diolah menggunakan metode servqual.

1.5 Sumber Data

Sumber data untuk penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung melalui kuesioner yang akan diberikan kepada dosen dan karyawan yang pernah menggunakan layanan Direktorat Layanan Teknologi Informasi di Universitas Kristen Maranatha.

1.6 Sistematika Penyajian

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, sumber data, tujuan pembahasan, dan sistematika penyajian.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini akan membahas tentang kajian teori yang digunakan.

BAB III ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang analisis dan pengolahan data serta pengevaluasinya.

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan berisi kesimpulan dan saran untuk Direktorat Layanan Teknologi Informasi Universitas Kristen Maranatha.