

# BAB I

## PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, dan metodologi tugas akhir.

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi menjadi tuntutan untuk memenuhi kebutuhan dan kemudahan dalam mendapatkan informasi, salah satunya dengan mengakses situs atau halaman web yang tersedia di internet. Begitu seseorang dapat terkoneksi dengan sebuah jaringan dan membuka sebuah web browser mozilla firefox atau google chrome contohnya, maka dia dapat mendapatkan informasi apapun yang dibutuhkannya dengan mengakses banyak halaman web seperti detik.com, kompas, facebook, twitter, dan portal universitas untuk mendapatkan informasi mengenai perkuliahannya. Meningkatnya perkembangan teknologi maka semakin banyak pula pengguna yang memakainya.

Jika pada sebuah area banyak yang terhubung ke jaringan internet dalam satu access point dan mengakses banyak halaman web, maka dapat mempengaruhi proses pencarian informasi, koneksi jaringan yang lambatnya dll. Meningkatnya kebutuhan mahasiswa akan komunikasi informasi dan semakin tingginya aktifitas mobilitas saat ini menuntut adanya komunikasi jaringan nirkabel atau yang lebih populer disebut dengan *hotspot* yang dapat menghasilkan semua kebutuhan manusia saat ini, *Indoor* maupun *Outdoor*.

*Hotspot* (Wi-Fi) adalah satu bentuk pemanfaatan teknologi WLAN pada lokasi-lokasi publik seperti taman, perpustakaan, restoran, bandara dan universitas. Pengguna *hotspot* haruslah merasakan kenyamanan dan kepuasan saat menggunakan layanan *hotspot* tersebut, agar pengguna tetap merasa nyaman dan puas, maka layanan *hotspot* tersebut harus dijaga tingkat kualitasnya agar ujuan pengguna layanan tersebut dapat terpenuhi.

Untuk mengetahui apakah layanan *hotspot* di teknik informatika universitas pasundan ini sudah dapat memberi kenyamanan dan kepuasan atau belum, maka penulis akan melakukan pengukuran terhadap kepuasan pengguna layanan *hotspot*, sehingga apa bila layanan tersebut belum bisa memberi kenyamanan dan kepuasan kepada pengguna, maka pihak kampus dapat meningkatkan kualitas layanan *hotspot* tersebut. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sebuah layanan, yaitu metode QOS (Quality Of Service), RMA (Reliability, Maintainability, and Availability), BSC (Balanced Scorecard), dan SERVQUAL (Service Quality). Dan pada penelitian ini, penulis akan menggunakan metode SERVQUAL karena metode tersebut akan mencakup semua aspek yang ada di layanan hotspot di teknik informatika unpas..

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka permasalahan yang ada pada tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana cara mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan *hotspot* teknik informatika universitas pasundan.
2. Bagaimana cara mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *hotspot* teknik informatika universitas pasundan.

## 1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan tugas akhir ini adalah :

1. Merumuskan alat ukur kepuasan pengguna layanan *hotspot* teknik informatika universitas pasundan.
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan *hotspot* teknik informatika universitas pasundan.

## 1.4 Lingkup Tugas Akhir

Penyelesaian tugas akhir ini dibatasi sebagai berikut:

1. Kasus yang dijadikan penelitian adalah pengukuran kepuasan pengguna layanan *hotspot* mahasiswa.
2. Kasus dibatasi hanya pada *hotspot* di teknik informatika universitas pasundan.

## 1.5 Metodologi Tugas Akhir

Metodologi yang dilakukan terdiri dari beberapa tahap, yaitu:

### a) Studi Literatur

Metode Studi Literatur ini digunakan penulis untuk memperoleh teori – teori dasar sebagai sumber acuan dalam penulisan laporan Tugas Akhir, Informasi dan Pustaka yang berkaitan dengan masalah ini diperoleh dari

1. Buku –buku cetak dan tulisan berupa skripsi dan jurnal yang berhubungan dengan pengukuran kinerja, *hotspot*, dan *ServQual*.
2. Dari internet dapat diambil dari data sheet, diskusi dan lain – lain.
3. Sumber informasi lain seperti penjelasan dari dosen pembimbing dan informasi dari rekan mahasiswa.

### b) Menentukan Metode Penelitian

Metode kualitas jasa yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan *hotspot* teknik informatika menggunakan metoda *Service Quality (Servqual)*.

### c) Menentukan sampel populasi

Menentukan sampel populasi merupakan teknik pengambilan sampel dalam penelitian.

d) Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara survey dan membagikan kuisioner kepada pengguna untuk kebutuhan pengolahan data dalam pengukuran kinerja layanan.

e) Pengolahan Data

Pengolahan data berisikan pengolahan data – data yang telah diperoleh dari survey dan kuisioner yang telah dibagikan sebelumnya.

f) Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran yaitu menyimpulkan dan memberikn saran segala sesuatu yang didapat dari tugas akhir.

## **1.6 Sistematika Penulisan Laporan**

Sistematika Penulisan Laporan ini terdiri dari bab – bab yang memuat beberapa sub bab – bab untuk memudahkan pembacaan dan pemahaman maka penulisan laporan ini terdiri atas 5 bab dan secara garis besar dapat di uraikan sebagai berikut :

### **Bab 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir.

### **Bab 2 : LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas mengenai landasan teori berisi hasil dari studi literatur yang berhubungan dengan pengukuran kinerja layanan hotspot yang diperoleh dari hasil kajian serta tinjauan dari buku – buku referensi yang berhubungan dengan topik tugas akhir.

### **Bab 3 : PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini membahas mengenai pengumpulan data dan analisis topik tugas akhir, berisikan metode pengumpulan data dengan kuesioner servqual, data yang diperoleh kemudian dianalisis dan digunakan sebagai acuan dalam penyelesaian masalah yang membahas topik tugas akhir.

### **Bab 4 : PENGOLAHAN DATA DAN HASIL**

Bab ini membahas mengenai pengolahan data dari penelitian tugas akhir dari kuesioner yang telah dibagikan kepada responden dan melakukan perhitungan atau pengukuran dengan menggunakan metode servqual dan aplikasi SPSS.

### **Bab 5 : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan perhitungan dan pengambilan data selama penelitian berlangsung. Selain itu juga penutup berisikan tentang saran – saran dari penulis untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dalam pengembangan yang lebih lanjut dalam penelitian ini.