

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI *GENERAL AFFAIRS* (GA)**  
**DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN OPERASIONAL**  
**DI ITDC THE NUSA DUA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana  
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi  
Niaga  
Politeknik Negeri Bali

**Oleh**

**MUNISA AZ – ZHARA LATUTUAPRAYA**

**NIM : 1815744112**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI *GENERAL AFFAIRS* (GA)**  
**DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN OPERASIONAL**  
**DI ITDC THE NUSA DUA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana  
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi  
Niaga  
Politeknik Negeri Bali

**Oleh**

**MUNISA AZ – ZHARA LATUTUAPRAYA**

**NIM : 1815744112**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi General Affairs (GA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Operasional Di ITDC The Nusa Dua
2. Penulis
  - a. Nama : Munisa Az – Zhara Latutuapraya
  - b. NIM : 1815744112
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 26 Juli 2022

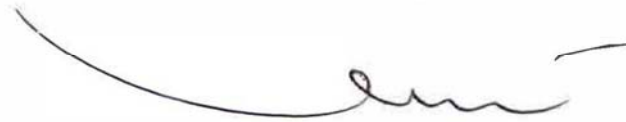
Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. I Ketut Santra, M.Si  
NIP. 196710211992031002



Kadek Eni Marhaeni, SE., MM  
NIP. 1952031419932002

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**  
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI *GENERAL AFFAIRS* (GA)  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN OPERASIONAL  
DI ITDC THE NUSA DUA

Oleh :

MUNISA AZ – ZHARA LATUTUAPRAYA  
NIM : 1815744112

Disahkan :

Ketua Penguji

Penguji I



Ida Bagus Sanjaya, SE.,MM  
NIP. 16307301969031002

Penguji II

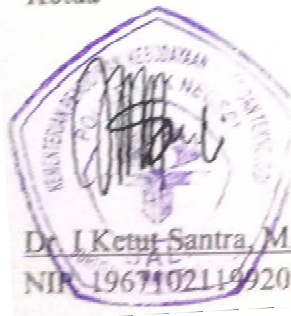


Ni Made Kariati, S.Kom.,M.Cs  
NIP. 197712152006042001

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui  
Jurusan Administrasi Niaga  
Ketua



Dr. I Ketut Santra, M.Si  
NIP. 196710211992031002

Badung, 19 Agustus 2022  
Prodi. Manajemen Bisnis  
Ketua



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM  
NIP. 196808271993031002

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Urip mung sak dermo nglakoni”

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi *General Affairs* (GA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Operasional Di ITDC The Nusa Dua” dengan tepat waktu. Dengan terselesaikannya penelitian ini, penulis ingin mempersembahkan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si dan Ibu Kadek Eni Marhaeni, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa membimbing serta memberikan motivasi untuk kelancaran proses penyelesaian skripsi ini.
2. Keluarga besar ITDC yang telah membantu dalam memberikan data informasi untuk penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Martini dan Bapak Faizal Latutuapraya selaku orang tua tercinta yang selalu mendoakan, mendukung dan menyemangati dalam kondisi apapun.
4. Sahabat saya yang selalu memberikan dukungan tanpa henti dalam situasi apapun

5. Saudara dan kerabat terdekat, yang senantiasa turut membakar semangat penulis untuk menyelesaikan penelitian ini tepat waktu

Serta pihak – pihak lain yang turut berkontribusi dalam terselesaikannya penelitian ini, namun karena keterbatasan penulis tidak dapat menyebutkannya satu persatu.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi *General Affairs* (GA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Operasional Di ITDC The Nusa Dua” beserta isinya merupakan hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah saya tidak menjiplak ataupun mengutip karya orang lain dengan prosedur yang tidak sesuai, kecuali secara tertulis mengacu dalam naskah skripsi ini, serta tercantum dalam daftar pustaka. Apabila saya melakukan hal seperti di atas, dengan ini saya menyatakan bahwa saya menarik Skripsi yang telah diajukan sebagai hasil karya saya.

JURUSAN ADMINISTRASI MANAJEMEN  
POLITEKNIK NEGERI MATARU

Badung, 26 Juli 2022

Yang Menyatakan



Munisa Az – Zhara Latutuapraya

NIM : 1815744112

## ABSTRAK

Aplikasi *General Affair* (GA) merupakan Aplikasi yang disediakan oleh divisi *General Affair* sebagai perpanjangan tangan untuk melayani permintaan rutin kebutuhan operasional di seluruh pegawai internal ITDC. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan operasional Aplikasi GA ITDC The Nusa Dua guna mengetahui atribut pelayanan yang membutuhkan prioritas utama dalam perbaikan agar dapat merumuskan strategi perbaikannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai internal dan menggunakan sampel insidental sehingga sample berjumlah 14 pegawai internal. Metode analisis data yang digunakan adalah statistis deskriptif, *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan jenis data kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan belum keseluruhan memuaskan dengan nilai tingkat kesesuaian 97%, nilai rata-rata kinerja dan harapan sebesar 3,89 dan 3,96 nilai gap sebesar -0,57 serta tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan sebesar 76,7% berarti puas. Atribut pelayanan yang membutuhkan perbaikan yakni dimensi *tangible* dan dimensi *responsiveness*. Strategi yang dirumuskan meliputi, menerapkan program sosialisasi sesuai dengan *Standard Operating Procedures* (SOP), serta diperlukan adanya *improvement* pada Aplikasi guna memperbaiki fisik (*interface*) Aplikasi GA yang kemudian akan memudahkan pegawai internal dalam penggunaan layanan Aplikasi GA, agar informasi Aplikasi GA tersampaikan secara menyeluruh sehingga seluruh pegawai dapat menggunakan Aplikasi GA sesuai alur yang ada pada SOP dan Aplikasi GA pun dapat menjadi salah satu Aplikasi handal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Aplikasi GA, *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)



## ABSTRACT

*The General Affair (GA) application is an application provided by the General Affair division as an extension to serve requests for routine operational needs for all ITDC internal employees. This study aims to determine the operational service quality of the GA ITDC The Nusa Dua application in order to determine the service attributes that require top priority in improvement in order to formulate a strategy for improvement. The population in this study were internal employees, and using incidental samples so that the sample amounted to 14 internal employees. The data analysis method used is descriptive statistics, Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), and Customer Satisfaction Index (CSI) with quantitative data types. The results of this study indicate that the quality of service is not entirely satisfactory with the value of the level of conformity 97%, the average value of performance and expectations of 3.89 and 3.96, the value of the gap is -0.57 and the level of customer satisfaction with the services provided 76,7% % means satisfied. The service attributes that require improvement are the tangible dimension and the responsiveness dimension. The strategy formulated includes, implementing a socialization program in accordance with standard operating procedures (SOP), and it is necessary to make improvements to the application in order to improve the physical (interface) of the GA application which will then facilitate internal employees in the use of the GA Application service, so that the GA application information is conveyed thoroughly so that all employees can use the GA Application according to the flow in the SOP and the GA Application can also become a reliable application.*

*Keywords: GA Application Service Quality, Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI)*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi *General Affairs* (GA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Operasional Di ITDC The Nusa Dua”. Skripsi ini disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Bali

Dalam proses penyelesaian skripsi ini tidak akan tercapai tanpa adanya bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan bagi penulis menimba ilmu di Politeknik Negeri Bali
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak arahan, motivasi dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik

3. Ibu Ni Made Kariati, S.Kom.,M.Cs, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak arahan, motivasi dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
4. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM selaku ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang memberikan arahan, bimbingan selama penyusunan skripsi.
5. Bapak Dr. I Ketut Santra, M. Si. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah membimbing serta senantiasa memberikan arahan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Ibu Kadek Eni Marhaeni, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II, yang juga telah membimbing serta senantiasa memberikan arahan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Jurusan Administrasi Niaga atas dukungan dan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak I Made Edy Tresnayana selaku *General Affairs Manager* sebagai Penanggung Jawab dari *General Affairs Department* yang telah memberikan berbagai pengarahan dan pengetahuan sehingga penulis dapat mempersiapkan bekal untuk di dunia kerja nantinya.
9. Bapak I Kadek Budiarta selaku *General Service Supervisor* sebagai Mentor dari *General Services Unit* dan Ibu Ni Luh Putu Gustinawati selaku *Reporting & Improvement Asset Supervisor* selaku Mentor dari *Reporting & Improvement Asset Unit* di *General Affairs Department* yang telah memberikan banyak

wawasan, keterampilan baru (*softskill & hardskill*) serta pengarahan dalam pengenalan lingkungan kerja

10. Kedua orang tua penulis, yaitu Ibu Martini dan Bapak Faizal Latutuapraya, atas segala kasih sayang, dukungan, motivasi, serta doa yang tak pernah berhenti.
11. Sahabat penulis yang senantiasa memberikan dukungan Arista Dharma, Werdi Astuti, Tresna Sulika, Indra Baskara, Dedo Pramana, Nabila Iswari, Ayuning Aurora di lingkup kuliah
12. Para Muslimah, Catur Lestari, Farah Isabella, Mitha Rizky dan Nanda Febriana yang selalu memberikan dukungan pada Muslimah
13. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu atas bantuan baik tenaga maupun pikiran dalam penulisan skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat membantu para pembaca selanjutnya sebagai referensi maupun pedoman. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Badung, 26 Juli 2022



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN_PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA .....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.2 Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik).....	29
2.3 Kerangka Konsep .....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39

3.1 Populasi dan Sampel .....	39
3.2 Data Penelitian .....	40
3.3 Jenis Data.....	41
3.4 Teknik Sampling .....	42
3.5 Formulasi dan Variabel Penelitian .....	43
3.6 Metode Analisis.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	50
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	50
4.2 Hasil Analisis dan Pembaharuan .....	74
4.3 Pembahasan .....	112
4.4 Implikasi Penelitian.....	115
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	118
5.1 Simpulan.....	118
5.2 Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA .....	120
LAMPIRAN.....	123

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	23
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kinerja dan Harapan .....	75
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja dan Tingkat Harapan .....	76
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit/Divisi .....	77
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	78
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	79
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Pada Bagian Kinerja Atas Dimensi <i>Tangible</i> .....	80
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Responden Pada Bagian Kinerja Atas Dimensi <i>Reliability</i> .....	82
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Responden Pada Bagian Kinerja Atas Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	83
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Responden Pada Bagian Kinerja Atas Dimensi <i>Assurance</i> .....	84
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Responden Pada Bagian Kinerja Atas Dimensi <i>Emphaty</i> .....	85
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Responden Pada Bagian Harapan Atas Dimensi <i>Tangible</i> .....	86
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Responden Pada Bagian Harapan Atas Dimensi <i>Reliability</i> .....	88

Tabel 4.14 Frekuensi Jawaban Responden Pada Bagian Harapan Atas Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	89
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Responden Pada Bagian Harapan Atas Dimensi <i>Assurance</i> .....	90
Tabel 4.16 Frekuensi Jawaban Responden Pada Bagian Harapan Atas Dimensi <i>Emphaty</i> .....	92
Tabel 4.17 Perhitungan Bobot Nilai Kuesioner Bagian Kinerja.....	93
Tabel 4.18 Perhitungan Bobot Nilai Kuesioner Bagian Harapan .....	95
Tabel 4.19 Pengukuran Gap <i>Service Quality</i> .....	96
Tabel 4.20 Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	99
Tabel 4.21 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Berdasarkan Dimensi .....	100
Tabel 4.22 Perhitungan Nilai GAP Kepuasan Pelanggan.....	102
Tabel 4.23 Perhitungan Nilai GAP Kepuasan Pelanggan Per Dimensi.....	103
Tabel 4.24 Hasil Perhitungan Nilai MIS dan Nilai MSS.....	109
Tabel 4.25 Hasil Nilai MIS dan WF .....	110
Tabel 4.26 Hasil Nilai WS .....	110

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lima Kesenjangan Service Quality.....	16
Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	19
Gambar 2.3 Kerangka Konsep Penelitian .....	38
Gambar 4.1 Logo PT Pengembangan Pariwisata Indonesia/ITDC.....	58
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) /ITDC.....	65
Gambar 4.3 Struktur Organisasi <i>General Affairs Department</i> .....	65
Gambar 4.4 Hasil Diagram Kartesius GAP .....	104
Gambar 4.5 Kendala Responden.....	114

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Formulir Bimbingan Skripsi Pembimbing 1

Lampiran 2: Formulir Bimbingan Skripsi Pembimbing 2

Lampiran 3: Surat Pernyataan

Lampiran 4: Kuesioner

Lampiran 5: Hasil Tabulasi Kuesioner Tingkat Kinerja

Lampiran 6: Hasil Tabulasi Kuesioner Tingkat Harapan

Lampiran 7: Hasil Frekuensi Skor Tingkat Kinerja

Lampiran 9: Hasil Validitas

Lampiran 10: Hasil Reliabilitas Kinerja

Lampiran 11: Hasil Reliabilitas Harapan

Lampiran 12: Tingkat Kesesuaian

Lampiran 13: Hasil Perhitungan MIS dan MSS

Lampiran 14: Hasil Perhitungan MSS dan WS

Lampiran 15: Hasil Perhitungan MIS dan WF

Lampiran 16: Hasil Luaran

Lampiran 17: Biodata Peneliti

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Moderenisasi secara global memaksa tiap manusia untuk menyesuaikan diri terhadap pembaharuan yang dinamis secara menyeluruh dan tak terbatas disegala aspek, baik ekonomi, pendidikan, sosial dan politik dikemas dengan apik melalui digitalisasi, secara umum perusahaan – perusahaan yang cepat beradaptasi secara lincah (*agile*) akan bertahan menghadapi krisis dan menjadi yang terdepan. Sebaliknya perusahaan – perusahaan yang tidak lincah beradaptasi harus berjuang keras untuk bertransformasi, tak heran jika hampir seluruh perusahaan berpacu melakukan transformasi dari tradisional ke digitalisasi dalam melaksanakan kegiatan salah satunya pelayanan operasional.

Tiap perusahaan menjalankan kegiatan operasional sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan, guna mendukung pencapaian target perusahaan dalam pengolahan produksi/pelayanan sesuai visi dan misi serta kinerja perusahaan. Pada saat ini, banyak didirikan perusahaan BUMN untuk berkontribusi dalam meningkatkan perekonomian negara. Salah satunya adalah ITDC yang merupakan perusahaan jasa milik BUMN di sektor pariwisata, ITDC merekomendasikan penyewaan tanah diberbagai macam destinasi pariwisata

yang dipunya serta dikelola oleh pihak ITDC, yakni The Nusa Dua dan The Mandalika untuk kepentingan kegiatan komersial bisnis. Sebagai pemilik The Nusa Dua dan The Mandalika, peran ITDC termasuk melakukan pengembangan rencana induk, membangun infrastruktur kompleks yang mengacu pada standarisasi internasional serta mengembangkan sistem investasi yang menarik kepada investor untuk berinvestasi di kedua tempat tujuan investasi.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas (Mardiasmo, 2017:12). Konsep efektivitas ini merupakan salah satu faktor guna menentukan apakah diperlukan adanya perubahan secara signifikan terkait bentuk beserta manajemen dalam organisasi atau sebaliknya. Dalam hal ini, efektivitas adalah tercapainya suatu tujuan organisasi dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses maupun keluaran (*output*). Adapun yang dimaksud sumber daya dalam hal ini seperti, ketersediaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, metode beserta model yang digunakan. Suatu kegiatan dapat dikatakan efisien jika dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut terselenggarakan dengan benar dan memberikan *output* yang efektif.

Memasuki revolusi industri 5.0 yang berfokus pada fungsional IT dalam keseharian kerja maupun aktivitas manusia yang semula dilakukan melalui kontak fisik, perlahan digantikan dengan pemanfaatan digitalisasi yang telah berdampak nyata dalam efisiensi dan efektivitas kerja. Seperti yang dirangkum oleh (Sutabri,

2018:41) “sistem informasi mampu menambah nilai lebih terhadap suatu perusahaan jika sanggup memberikan informasi ataupun dengan tepat waktu dan akurat”. Hal ini tentunya sangat mendorong keefektifan kerja bagi pegawai, mengingat data yang dimuat sebelumnya dapat diproses dengan cepat melalui pemanfaatan teknologi, sehingga data perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat diproses secara elektronik menggunakan digitalisasi sehingga dapat mempercepat kegiatan kerja.

Departemen GA umumnya merupakan *supporting* unit yang bertujuan memberikan pelayanan-pelayanan kepada unit-unit kerja lain. Bahkan pada umumnya, GA melayani seluruh unit kerja di perusahaan (bersifat *shared service*) dalam hal administrasi dan pengelolaan pelayanan rutin kantor (Gentar, 2013:45)

Dalam penelitian lainnya, *General Affair* (GA) berperan untuk kesuksesan perusahaan sama seperti departemen lainnya. Tanpa GA yang tanggap, perusahaan tidak mampu menghasilkan performa yang maksimal atau berkerja dengan sempurna. Adapun ciri tugas – tugas GA ialah beraneka ragam varian tugas yang memerlukan pengetahuan dan keterampilan tersendiri seperti, *electricity*, perizinan, *building maintenance*, kendaraan, keamanan, *insurance*, dampak limbah dan aspek lainnya. Salah satu konsekuensi dari tugas yang beragam ini ialah kompleksitas keahlian teknis yang dibutuhkan eksekutor GA. Disisi lain, seorang pelaku GA yang memulai karir dari satu latar belakang pendidikan tertentu, tidak mungkin memiliki seluruh keahlian teknis yang diperlukan GA. *General affair* mengemban tugas yang cukup banyak dan rumit, sehingga mungkin akan menimbulkan banyak

masalah apabila tidak diatur dengan sedemikian rupa, untuk itu diperlukan adanya manajemen yang baik dan cakap dalam pengelolaannya. (*General Affairs Management*, 2013:4)

Melalui departemen *General Affair* (GA) yang mendukung kegiatan pelayanan operasional internal ITDC sebesar lebih dari 85% dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan. Divisi *General Affair* memanfaatkan digitalisasi dengan melakukan penerapan aplikasi GA guna mengefisiensi dan efektivitas dari segi waktu, serta mendorong sumber daya manusia terbiasa berdampingan dengan digitalisasi. Aplikasi GA merupakan aplikasi layanan bersifat internal perusahaan yang digunakan untuk mendukung kegiatan pelayanan operasional, seperti pelayanan peminjaman kendaraan dan peminjaman ruangan, dimana aplikasi ini hanya bisa diakses oleh pegawai internal ITDC.

Mengembangkan layanan yang berkualitas tinggi tentunya mampu menunjang perusahaan untuk menyampaikan nilai yang lebih tinggi, serta menghasilkan hubungan yang lebih dekat dengan sesama pegawai internal. Oleh karena itu, baik buruk kualitas layanan bergantung pada kehandalan dalam memberikan pelayanan untuk mencapai harapan pegawai internal secara maksimal dan berakhir dengan respon pegawai internal itu sendiri. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui evaluasi dengan cara memperkirakan kualitas layanan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan sepenuhnya dengan tujuan mengetahui letak GAP sehingga pembaharuan pelayanan dapat dilakukan secara komprehensif dan empiris. Ketidakpuasan yang diketahui oleh pegawai internal

terhadap suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat mengindikasikan bahwa pelayanan tersebut dilakukan secara tidak efektif dan efisien (Widyanita, 2018:3).

Layanan yang diberikan *General Affair* (GA) dalam mengurus segala persediaan rumah tangga kantor dapat meningkatkan produktivitas karyawan, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pada pelayanan pelanggan menjadi lebih baik dan optimal. Kepuasan diartikan sebagai harapan seseorang yang telah membandingkan antara harapan dengan *output* yang diperoleh, kepuasan pelanggan dapat dinilai melalui SERVQUAL untuk mengukur suatu kualitas layanan dan analisis sebab akibat terjadinya hal – hal dalam manajemen, konsumen yang berkeinginan lebih besar hingga pegawai suatu perusahaan. Persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan diukur melalui SERVQUAL yang terdiri dari 5 unsur yakni penampilan fisik (*tangible*), kepastian, kehandalan, ketanggapan dan empati. Dalam rangka meningkatkan target pasar dan tercapainya keunggulan bersaing, kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang penting bagi perusahaan dalam persaingan (Akbar Gunawan, 2021:84). Adapun pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan pegawai internal yang menggunakan Aplikasi GA dalam melakukan permintaan pelayanan operasional.

Pengimplentasian aplikasi GA telah dilakukan sejak tahun 2019 sehingga dapat dikatakan aplikasi tersebut telah beroperasi selama kurang lebih 3 Tahun. Tidak dapat dipungkiri, hadirnya aplikasi GA membantu adanya pemangkasan biaya operasional yang ditimbulkan dalam prosedur permintaan layanan, baik biaya

konsumsi rapat, biaya tol, biaya BBM dan lainnya. Dengan pemanfaatan layanan aplikasi GA tentunya data yang terekam lebih jelas, sebagaimana umumnya pemanfaatan teknologi guna efektivitas dan efisiensi kerja. Namun tentunya dalam implementasi aplikasi GA masih terdapat resiko masalah hingga hambatan yang terjadi dalam berbagai hal. Hal ini berdasarkan pada fenomena masalah yang didapatkan saat melakukan observasi maupun wawancara secara tidak terstruktur selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) di ITDC The Nusa Dua.

Berdasarkan informan yang menggunakan layanan aplikasi GA terdapat beberapa resiko masalah maupun kendala yang terjadi dalam melakukan permintaan (*request*) kebutuhan operasional, seperti terbatasnya ruang akses aplikasi GA. Hal ini dapat berpengaruh pada keterbatasan informasi yang didapatkan pegawai internal dalam mengakses aplikasi. Kemudian navigasi riwayat peminjaman ruangan ataupun kendaraan, serta kecepatan aplikasi dalam memproses permintaan belum sepenuhnya baik, yang akan berpengaruh pada *approval* terkait persetujuan permintaan yang diproses lebih lama dari waktu seharusnya sehingga dapat menimbulkan adanya jadwal ganda.

Disisi lain, *interface* yang belum sepenuhnya menarik akan mempengaruhi kenyamanan pegawai internal dalam menggunakan aplikasi, serta beberapa modul (navigasi) yang cukup rumit dalam proses permintaan (*request*) pelayanan. Hal ini mempengaruhi efektivitas dan efisiensi, yang secara tidak langsung bersinggungan dengan kesesuaian harapan pegawai internal akan kinerja aplikasi yang kemudian berdampak pada kepuasan pegawai internal.



Hal ini juga disebabkan oleh SOP yang belum sepenuhnya ditaati serta penyebaran informasi (sosialisasi) terkait penggunaan aplikasi GA belum tersampaikan secara menyeluruh kepada seluruh pegawai. Sehingga hal ini dapat menjadi resiko masalah jika belum diadakan evaluasi guna mengetahui kepuasan pegawai internal akan pelayanan operasional aplikasi GA.

Berdasarkan paparan uraian latar belakang masalah tersebut, dibutuhkan suatu pengukuran guna meningkatkan kualitas layanan operasional aplikasi GA terhadap kepuasan pegawai internal (pelanggan internal) pada Indonesia *Tourism Development Corporation* The Nusa Dua dalam melakukan evaluasi agar meningkatkan kinerja lebih baik serta mengetahui lebih lanjut pokok kesenjangan yang terjadi dan segi pelayanan operasional yang harus ditingkatkan. Selain itu, untuk memberikan strategi baru guna mendorong tingkat kualitas pelayanan operasional aplikasi GA. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi *General Affairs* (GA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Operasional Di ITDC The Nusa Dua”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang telah diuraikan tersebut maka yang menjadi pokok rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

- 1.2.1 Bagaimanakah kualitas pelayanan operasional Aplikasi GA terhadap kepuasan pegawai internal pada ITDC The Nusa Dua?
- 1.2.2 Bagaimana strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan operasional Aplikasi GA pada ITDC The Nusa Dua?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yakni :

- 1.3.1 Mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan operasional Aplikasi GA terhadap kepuasan pegawai internal pada ITDC The Nusa Dua
- 1.3.2 Mengetahui bagaimana strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan operasional Aplikasi GA pada ITDC The Nusa Dua.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun hasil penelitian diharapkan memberikan dua manfaat. Secara rinci manfaat tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Secara Teoritis**

Hasil dari penelitian ini menjadi khasanah pengetahuan dalam bidang evaluasi kualitas pelayanan operasional melalui Aplikasi GA berdasarkan SERVQUAL, IPA dan CSI serta diharapkan penelitian ini dapat berguna dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan operasional.

#### **1.4.2 Manfaat Secara Praktis**

Peneliti mampu menerapkan media yang sesuai dalam materi pembelajaran dan peneliti mempunyai pengetahuan serta wawasan mengenai materi maupun media pembelajaran yang sesuai

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Hasil penelitian ini terbagi menjadi 5 bab, masing – masing bab dibahas dan dikembangkan dalam beberapa sub bab. Berikut sistematika penulisan yang

berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi *General Affairs* (GA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Operasional DI ITDC The Nusa Dua”.

## BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian terkait konteks permasalahan yang mengacu pada gambaran fenomena yang mendasari penelitian ini dilanjutkan dengan tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan kerangka teoritis atau pemikiran dari penelitian ini.

## BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini merupakan penjelasan definisi dari beberapa kajian sehubungan dengan judul penelitian. Selanjutnya penjelasan beberapa teori yang digunakan peneliti sebagai landasan dalam melakukan penelitian yang dijelaskan dalam kajian pustaka.

## BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti menjelaskan langkah- langkah yang akan diambil oleh peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi untuk diolah dan dianalisis secara alamiah. Pada bagian ini memuat populasi dan sampel, variabel penelitian, sumber data, jenis data, metode pengumpulan data dan teknik analisis data yang akan digunakan oleh peneliti.

## BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti menjelaskan dan mendeskripsikan hasil yang didapat pada saat melakukan penelitian dan kemudian melakukan konfirmasi terkait hasil temuan dengan teori – teori yang dipakai dalam penelitian.

## BAB V : PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan hasil penelitian yang dilakukan beserta saran berdasarkan hasil dari kesimpulan.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan implementasi kualitas pelayanan operasional Aplikasi ITDC The Nusa Dua, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan beberapa dimensi yang masuk pada Kuadran 1, yaitu P(1) letak menu dan fitur pada Aplikasi GA perlu dirapikan agar lebih menarik jika memungkinkan, P(5) diberikannya ketersediaan ruang akses online pada Aplikasi GA yang tentunya lebih memadai, P(7) serta kemampuan sistem informasi dalam memberikan pelayanan kepada *user* terkait perlu dimaksimal lagi dan P(9) Aplikasi GA diharapkan dapat lebih mempermudah *user* dalam menggunakan pelayanan, dan adapun perhitungan CSI yaitu 76,7% dengan kategori puas.
- b. Adapun penyusunan ulang strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan operasional Aplikasi GA di ITDC The Nusa Dua berdasarkan hasil *importance performance analysis* diketahui bahwa memang terdapat pernyataan yang masuk pada kategori

kuadran I, mengingat pernyataan pernyataan ini terdapat pada dimensi *tangible* dan *responsiveness*, yakni diperlukan adanya *improvement* pada Aplikasi guna memperbaiki fisik (*interface*) dari Aplikasi GA yang kemudian akan memudahkan pegawai internal dalam penggunaan layanan Aplikasi GA, agar informasi Aplikasi GA tersampaikan secara menyeluruh sehingga seluruh pegawai dapat menggunakan Aplikasi GA sesuai alur yang ada pada SOP dan Aplikasi GA pun dapat menjadi salah satu aplikasi handal yang kemudian dapat dikembangkan.

## 5.2 Saran

Adapun saran-saran sebagai bahan pertimbangan serta proses peningkatan perbaikan yang lebih lanjut yang dapat diberikan yaitu:

- a. Pihak perusahaan diharapkan dapat mempertimbangkan kembali tata cara pemberlakuan evaluasi aplikasi sesuai CIP maupun sosialisasi kembali terkait SOP secara menyeluruh terkait pemberlakuan *request* kebutuhan operasional melalui Aplikasi GA, agar informasi Aplikasi GA tersampaikan secara menyeluruh sehingga seluruh pegawai dapat menggunakan Aplikasi GA sesuai alur yang ada pada SOP dan Aplikasi GA pun dapat menjadi salah satu aplikasi handal yang kemudian dapat dilakukan pengembangan (*improvement*).
- b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi perusahaan khususnya dalam hal *improvement* Aplikasi GA demi meningkatkan kualitas pelayanan Aplikasi terkait. Sehingga dalam hal ini penulis memberikan kontribusi melalui *linktree* dimana terdapat beberapa SOP dan video tentang Aplikasi GA.

## DAFTAR PUSTAKA

- Analita, N.S., Dkk. 2020. Analisis Perbandingan *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Aplikasi Linkaja Dengan Aplikasi Dana. *Menara Ilmu*, Vol 14(1), 89 – 106
- Angraini, L.D. kk. 2018. *The Analysis Of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method and Customer Satisfaction Index*, *Jurnal Industri*. Vol 4(2), 74 – 8
- Anjelina. 2018. 'Persepsi konsumen pada penggunaan *e-money*', *Journal of Applied Managerial Accounting*, Vol. 2(2), 219 – 231
- Cahyani, P.D. 2016. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol 6 (2)
- Carrillat, F.A., Jaramillo, F. And Mulki J.P. 2007. *The Validity Of The SERVQUAL And SERVPERF Scales: A Meta-Analytic View Of 17 Years Of Research Across Five Continents*. *International Journal of Service Industry Management*, 18(5), 472-49
- Diniaty, Dewi. 2016. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Camat Bukitraya Pekanbaru dengan pendekatan *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*, Skripsi, Fakultas Sains dan Teknologi UGM Yogyakarta
- Fadhillah, M. A. (2012). Analisis kinerja perusahaan dilihat dari kepuasan pelanggan pada perusahaan kontraktor telekomunikasi dengan menggunakan pendekatan metode B2b *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Skripsi. Universitas Indonesia, Depok
- Fadillah, Harris. dkk, 2020. Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry dengan Menggunakan Metode *Service Quality*, *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, Vol 15(1).
- Gunawan, Akbar Dkk. 2021 *Quality Of 'DANA' Application Services On Consumer Satisfaction*. *Jurnal Of Intregrated System*, Vol 4(2), 81 – 198
- Hasanah, U. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Palu Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Penelitian Ilmiah*, Vol. 1(1)
- lie, Rodiyah, Yulianti. 2015. Pengaruh Batuk Efektif Terhadap Pengeluaran Sputum Pada Pasien Tuberkulosis Paru Di Puskesmas Peterongan Kabupaten Jombang
- Ju-Lu, Shu. dkk. 2020. *Identification Of Quality Gaps In Healthcare Services Using The SERVQUAL Instrument And Importance Performance Analysis In*

*Medical Intensive Care: A Prospective Study At A Medical Center In Taiwan, BMC Health Services Research, Vol 20 (908).*

Kim, Jinho. dkk. 2020. *Performance Evaluation For The Outsourcing Of Military Base Management Services In The Republic Of Korea Using SERVQUAL and IPA.* SpringerLink, Qual-Quan, 55, 1497–1512.

Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran Jilid I, Terj. Drs. Jaka Wasana, MSM Jakarta: Erlangga, 1999

Lubis, S N, Fauzia, L and Utam, D. (2020) *CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) of Mandheling Coffee in Medan, Department of Agribusiness, Faculty of Agriculture.* Medan: Universitas Sumatera Utara.

Mazaya, dkk. 2019. *The Meaning Of The New Indonesian Logo Tourism Development Corporation (ITDC) as Corporate Rebranding,* Promedia, Vol 5(1), 75 – 118

Parasuraman, A., 1988, *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications For Future Research, Journal of Marketing,* Vol.49

Ramadhanti, Ervina. dkk. 2021. *Analisis Strategi Kualitas Layanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA).* Forum Ekonomi, Vol 2(3), 431 – 441)

Ramu, N.B., Gurtoo. 2019. A.: *Transport Service Quality And Perceived Service Value: An International Comparative Survey In European And Indian Context.* Int. J. Comp. Manag. 2(1), 7–32

Sugiyono, M.T. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif , dan Kombinasi.* Bandung: Alfabeta, 2017.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: PT Alfabet.

Sujarweni, V. Wiratna.2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Supranto, J. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar.* Jakarta: Rineka Cipta

Surya Perdhana, Mirwan, And Ali Ahshen, Omelkhair.2017. *Combining Servqual And Importance-Performance Analysis To Measure Service Quality In A Hotel In Tobruk, Libya: A Suggestion For Practitioners.* JURNAL SAINS PEMASARAN INDONESIA, 17 (3), 195–202.

Ulpa, D W, Dkk. 2021. *Lazada Application Service Quality Analysis Mobile Based By Servqual Method.* Jurnal Of Intergration System, Vol 2(1), 38 – 48