

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era globalisasi saat ini, kita tidak menyadari bahwa era ini mungkin berkembang pesat dan teknologi menjadi semakin canggih dan berkembang. Salah satunya adalah bidang pendidikan perguruan tinggi. Salah satu Perguruan Tinggi di Kota Jambi yaitu Universitas Dinamika Bangsa yang menggunakan *website* sebagai sarana pendaftaran mahasiswa baru secara online. Dengan adanya *website* penerimaan mahasiswa baru *online* ini dapat mempermudah proses pendaftaran calon mahasiswa luar kota maupun luar provinsi.

Metode *servqual* merupakan metode yang memperlihatkan perbedaan antara harapan dari pelanggan terhadap kinerja yang diberikan oleh perusahaan. Terdapat lima dimensi ukuran kualitas dari layanan diantaranya yaitu *Tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pengukuran yang dilakukan pada metode *servqual* ditentukan pada skala multiitem yang dirancang dalam mengukur harapan pelanggan serta nilai saat ini dari pelanggan [1]. Oleh karena itu, *Service Quality* di pilih sebagai metode penelitian ini. Peneliti tertarik menggunakan metode *SERVQUAL* di karenakan metode ini merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan.

Universitas Dinamika Bangsa adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di Kota Jambi. Universitas Dinamika Bangsa ini beralamat di Jalan Jenderal Sudirman, Thehok Kecamatan Jambi Selatan Kode Pos 36138 Kota Jambi dan salah

satu *website* yang ada di Universitas Dinamika Bangsa yaitu penerimaan mahasiswa baru, dengan alamat *website* resminya yaitu <https://pmb.unama.ac.id/>. *Website* tersebut berguna sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada calon mahasiswa ataupun masyarakat umum yang ingin mencari informasi tentang Universitas Dinamika Bangsa. Didalam *website* tersebut berisi tampilan menu beranda, pendaftaran, registrasi ulang, data pendaftar, pengumuman hasil ujian, dan program studi. Jika ada kesulitan atau kendala di *website* tersebut terdapat nomor whatsapp yang bisa dihubungi tetapi nomor tersebut hanya untuk pesan saja. Adapun menu PMB, menu ini ditujukan untuk calon mahasiswa yang telah mendaftar. Menu ini berisi tentang Informasi Biaya Registrasi, USM (Ujian Saringan Masuk), Panduan PMB, Agenda PMB, Pengumuman Kelulusan dan Daftar Ulang Mahasiswa Baru.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengambil judul “**Analisis Kualitas Layanan *Website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Dinamika Bangsa Menggunakan Metode SERVQUAL**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis tingkat kualitas layanan *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Dinamika Bangsa menggunakan metode *SERVQUAL*?

2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas layanan *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Dinamika Bangsa menggunakan metode *SERVQUAL*?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian maka penulisan melakukan pembatasan pada masalah, dimana Batasan dalam masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada *website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Dinamika Bangsa.
2. Metode yang digunakan adalah *Service Quality (SERVQUAL)*.
3. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* dalam bentuk *Google Form*.
4. Responden diambil dari Mahasiswa/i Universitas Dinamika Bangsa.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis kualitas layanan dari *website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Dinamika Bangsa menggunakan metode *SERVQUAL*.
2. Mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh akan kualitas layanan penerimaan mahasiswa baru Universitas Dinamika Bangsa menggunakan metode *SERVQUAL*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penggunaan *website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Dinamika Bangsa.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis melalui penelitian ini.
3. Dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya dan tambahan informasi bagi pembaca.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika yang digunakan dalam laporan penelitian ini telah disesuaikan dengan sistematika penulisan yang benar dan dibagi menjadi beberapa bab yang dijelaskan dibawah ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dibahas beberapa teori dan konsep umum, antara lain teori dan konsep dasar tentang kualitas layanan pada umumnya dari berbagai macam sumber seperti buku, jurnal, dan sumber lainnya serta penelitian sejenis atau penelitian sebelumnya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, Teknik analisis data serta alat dan bahan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai model dan instrumen penelitian mengenai kualitas layanan *website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Dinamika Bangsa.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil perhitungan analisis dari pengolahan data yang telah diperoleh pada layanan *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Dinamika Bangsa

BAB VI : PENUTUP

Bab ini mencakup kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan.