

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Universitas merupakan institusi pendidikan tinggi yang berperan penting dalam mencetak sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten dalam berbagai bidang ilmu [1]. Sebagai tempat pendidikan formal tertinggi, universitas memiliki tanggung jawab besar dalam mengembangkan pengetahuan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang relevan dengan kebutuhan zaman. Peran universitas tidak hanya terbatas pada kegiatan pembelajaran di dalam kelas, namun juga mencakup penelitian yang berkontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan inovasi [2].

Sebagai tempat pendidikan bagi para mahasiswa, kualitas pelayanan di institusi pendidikan tinggi merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, institusi pendidikan tidak hanya dituntut untuk memberikan pendidikan berkualitas, tetapi juga untuk menyediakan layanan yang memadai bagi para mahasiswa. Pelayanan yang baik dapat mencakup berbagai aspek, seperti dukungan akademik, fasilitas, interaksi dengan dosen, dan sistem administrasi yang efisien [3]

Di era teknologi yang semakin maju juga terciptalah sistem informasi untuk suatu institusi Pendidikan yaitu sistem informasi akademik atau dikenal dengan SIAKAD. Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) memanfaatkan teknologi informasi untuk mengotomatisasi proses akademik, meningkatkan efisiensi

administrasi, transparansi, dan aksesibilitas bagi mahasiswa, dosen, serta pengelola. SIAKAD memberikan benefit berupa penghematan biaya operasional, pelaporan cepat, serta mendukung daya saing institusi melalui integrasi dan kolaborasi global. Selain itu, SIAKAD berkontribusi pada capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) seperti pemantauan lulusan, pengelolaan program magang, kerja sama mitra, dan pembelajaran kolaboratif, yang secara keseluruhan meningkatkan kualitas layanan akademik dan citra institusi [4].

Sistem Informasi Akademik Universitas Dinamika Bangsa digunakan oleh Mahasiswa, dosen, administrasi program studi dan administrasi akademik. Fitur yang terdapat dalam sistem ini adalah mahasiswa dapat melihat informasi akademik, jadwal perkuliahan, riwayat perkuliahan, pengisian KRS, mencetak KHS dan mencetak transkrip nilai [5]. Dosen juga dapat meng-*input* nilai mahasiswa dan melihat informasi akademik. Sementara Admin Program studi bertugas untuk pengaturan jadwal, pembuatan paket perkuliahan, penjadwalan paket matakuliah, pengelolaan pembimbing akademik, pengelolaan nilai mahasiswa, pengelolaan informasi jurusan dan pengelolaan berkas jurusan. Sedangkan Admin Akademik bertugas untuk pengelolaan kurikulum mata kuliah, pengelolaan data dosen, pengelolaan data mahasiswa, pengelolaan mahasiswa transfer dan pengelolaan kalender akademik. Meskipun penerapan Sistem Informasi Akademik telah diterapkan di Universitas Dinamika Bangsa namun masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaannya, salah satunya yaitu kendala tentang kepuasan mahasiswa dalam penggunaan sistem tersebut [6].

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) menghadapi sejumlah permasalahan serius yang secara signifikan berdampak pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Salah satu masalah utama adalah keterbatasan fitur dan fungsi yang ditawarkan oleh sistem, seperti informasi nilai yang tidak disajikan secara real-time, jadwal kuliah yang sering berubah tanpa pemberitahuan otomatis, serta akses terhadap dokumen akademik yang sulit ditemukan [7]. Kinerja dan stabilitas sistem juga menjadi isu yang signifikan, di mana mahasiswa sering mengeluhkan lambatnya sistem, terutama pada saat-saat krusial seperti pendaftaran mata kuliah atau periode pembayaran, bahkan dalam beberapa kasus sistem mengalami *down*, sehingga menyulitkan mahasiswa dalam menyelesaikan proses penting. Tidak jarang pula terjadi kesalahan data, seperti nilai yang tidak sesuai atau mata kuliah yang tidak tercatat dengan benar, yang semakin menambah beban mahasiswa [8]. Dari segi desain dan antarmuka, banyak mahasiswa mengeluhkan tampilan sistem yang tidak intuitif, navigasi yang kompleks, serta waktu yang dibutuhkan untuk memahami atau menyelesaikan tugas sederhana menjadi lebih lama, terutama ketika mereka berada dalam situasi mendesak [9]. Selain itu, kurangnya dukungan teknis menjadi kendala serius, di mana mahasiswa sering kali menghadapi respons yang lambat dari tim pendukung ketika mengalami masalah teknis, bahkan dalam beberapa kasus mereka tidak tahu harus menghubungi siapa untuk mendapatkan bantuan. Hal ini diperburuk dengan tidak adanya pelatihan yang memadai bagi mahasiswa baru untuk memahami cara menggunakan sistem dengan efektif [10].

Pada penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Rhaditya Tri Anugrah [11] di dapatkan hasil *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD) UINFAS Bengkulu. Perihal itu dibuktikan pada percobaan t (parsial) yang nilai sig kurang dari (0, 05) ialah sebesar 0,000. Dimana terus menjadi baik bentuk yang diserahkan sistem informasi (SIKAD) hingga terus menjadi puas pula pengguna (SIKAD) UINFAS Bengkulu. Dan seterusnya dari *reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi SIKAD IAIN Bengkulu.

Penting untuk melakukan analisis mendalam mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh SIKAD. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis kualitas layanan SIKAD adalah metode *Fuzzy Service Quality*. Metode ini memungkinkan penilaian yang lebih fleksibel dan akurat terhadap kualitas pelayanan, mengingat bahwa persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan dari SIKAD sering kali bersifat subjektif dan tidak selalu dapat diukur dengan jelas [12].

Penelitian ini memilih menggunakan metode *Fuzzy Service Quality*, bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor seperti variable independen (bebas) yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles* dan variable dependen (terikat) serta penambahan *Fuzzy Logic* yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Dinamika Bangsa dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan layanan akademik. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan akademik di universitas[13]

Dari permasalahan yang ada di latar belakang diatas, maka dari itu penulis mengambil judul **“ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TINGKAT KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE *FUZZY SERVQUAL* (STUDI KASUS : UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA)”**

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Menggunakan metode *Fuzzy Servqual* dalam SIAKAD untuk perumusan masalah dapat menghadirkan beberapa tantangan, antara lain: Penentuan kriteria yang relevan, terutama dalam mengukur dimensi seperti bukti fisik yang sulit diterapkan pada sistem berbasis online, Ketidakpastian dalam data yang dapat mempersulit analisis yang jelas, Pengukuran kualitas layanan yang bersifat subjektif dan bisa menyebabkan hasil yang bias, Kesulitan dalam implementasi karena pengguna mungkin kesulitan memberikan penilaian yang tepat, dan Kompleksitas yang tidak selalu diperlukan dalam konteks yang terstruktur seperti SIAKAD. Meskipun metode ini dapat memberikan analisis yang lebih mendalam, sering kali tidak relevan atau efektif untuk perbaikan kualitas layanan secara langsung dalam konteks pendidikan berbasis teknologi [14]. Berdasarkan rumusan masalah maka yang jadi pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana menerapkan metode *Fuzzy Servqual* pada layanan akademik universitas dinamika bangsa?
2. Bagaimana Tingkat kualitas layanan akademik yang diberikan universitas terhadap kepuasan mahasiswa?

3. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi perspektif mahasiswa terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik?

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah merupakan pembatasan ruang lingkup penelitian terkait sistem yang diusulkan untuk perusahaan atau instansi, agar penulis memiliki arah dan tujuan yang jelas dalam penelitian:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa besar tingkat kualitas layanan sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa dengan menggunakan metode *Fuzzy Servqual*.
2. Penelitian ini difokuskan pada variabel independen (bebas) yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Reliability, Resposiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles* dan variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan mahasiswa serta penggunaan *Fuzzy Logic* terhadap universitas dinamika bangsa.
3. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner.
4. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa S1 mengikuti Pendidikan di universitas dinamika bangsa.
5. Penentuan teori perhitungan sampel menggunakan *table Isaac & Michael* dan angket meggunakan Skala Likert.
6. Software yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS V25.

1.4 TUJUAN MASALAH

Adapun beberapa tujuan dari penelitian ini, antara lain:

1. Menganalisis Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik di Universitas Dinamika Bangsa.
2. Menilai kualitas pelayanan berdasarkan dimensi-dimensi *Fuzzy Servqual* dan Memberikan rekomendasi untuk perbaikan layanan sistem informasi akademik berdasarkan hasil analisis.
3. Mengidentifikasi faktor – faktor yang dominan mempengaruhi perspektif mahasiswa terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Menambah wawasan dan literatur mengenai analisis kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan sistem informasi akademik di Universitas Dinamika Bangsa.
2. Memberikan masukan bagi pihak universitas untuk meningkatkan kualitas layanan akademik dan kepuasan pengguna.
3. Membantu menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik dan mendukung pengembangan mahasiswa.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk membahas lebih jelas dan terperinci dalam penulisan ini guna memberikan gambaran terhadap pembaca, maka dengan ini penulis membagi atas beberapa bab yang saling berhubungan satu sama lainnya dan sesuai dengan ruang lingkup judul. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang pendahuluan yang menguraikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis tingkat kualitas layanan sistem informasi akademik dengan menggunakan metode *Fuzzy Servqual*

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode penelitian berupa metode pengumpulan data, metode analisis data, tahap analisis data, tahap pengolahan data, serta alat dan bahan penelitian.

BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang hasil penelitian tingkat layanan sistem informasi akademik universitas dinamika bangsa.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap tingkat kualitas layanan sistem informasi akademik pada universitas dinamika bangsa.

