

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi yang semakin maju di era globalisasi seperti sekarang ini menuntut sumber daya manusia yang berkualitas dalam hal komputerisasi bagi semua kalangan, baik dari segi pendidikan maupun, dalam dunia bisnis. Saat ini komputer juga dapat digunakan sebagai pengolahan data dalam dunia pendidikan, kesehatan, pemerintah, atau swasta maupun dalam bidang yang lainnya. Komputer juga dapat digunakan sebagai media pencarian informasi untuk mempermudah kerja dan kinerja orang yang menggunakannya. Informasi-informasi tersebut sangat mudah didapatkan melalui teknologi jaringan internet yang telah tersebar luas di dunia.

Jaringan internet merupakan sebuah jaringan Komputer dalam skala global/mendunia. Jaringan Komputer ini dapat berskala international yang dapat membuat masing-masing Komputer saling berkomunikasi satu dengan yang lainnya. Dengan internet pula manusia bisa mendapatkan informasi dan dapat saling berkomunikasi dimana pun mereka berada. Informasi yang terdapat di internet sangat mudah didapatkan melalui situs web.

Situs web telah banyak digunakan oleh berbagai macam pihak mulai dari instansi pemerintahan, lembaga pendidikan, perguruan tinggi, perusahaan, praktisi media massa, hingga setiap orang yang memiliki akses ke internet dapat menggunakannya selama 24 jam. Kegunaan situs web sangatlah beragam bisa

digunakan sebagai media informasi, promosi, dan dapat memberikan gambaran secara jelas bagi masyarakat tentang sebuah instansi atau lembaga. Kemudahan komunikasi membuat instansi pemerintah, perusahaan, lembaga pendidikan, perguruan tinggi serta pengguna internet lainnya.

Perguruan Tinggi sebagai sektor strategis yang bertujuan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dihadapkan pada globalisasi pendidikan tinggi, yang menciptakan persaingan yang tajam antar Perguruan Tinggi. Secara alamiah Perguruan Tinggi yang kurang bermutu sedikit demi sedikit akan terancam eksistensinya. Persaingan yang cukup kompetitif antar Perguruan Tinggi, menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Persaingan di Perguruan Tinggi bukan hanya antar Perguruan Tinggi saja, tetapi juga antar program studi. Perguruan Tinggi yang mampu bertahan adalah Perguruan Tinggi yang mampu menciptakan daya tariknya melalui program studi. Daya tarik sebuah Perguruan Tinggi dapat dilihat dari jumlah pendaftaran mahasiswa baru, sedangkan perbandingan jumlah mahasiswa dapat dilihat dari jumlah peminat yang mendaftar di program studi. Hal ini merupakan masalah bagi Perguruan Tinggi dalam meningkatkan kualitas mutu program studinya, maka suka atau tidak suka Perguruan Tinggi harus berusaha agar mutu yang digunakan tidak berbeda jauh dengan mutu internasional. Permasalahan tersebut merupakan tantangan dan ancaman bagi Perguruan Tinggi umumnya.

Semakin tingginya kesadaran masyarakat akan nilai Perguruan Tinggi mengakibatkan peningkatan tuntutan dari masyarakat terhadap kualitas Perguruan Tinggi. Menurut Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), tuntutan yang diberikan masyarakat kepada Perguruan Tinggi meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Upaya menerapkan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan Perguruan Tinggi ini dilakukan oleh BAN-PT dengan program akreditasi berkala bagi universitas negeri dan swasta di Indonesia.

Berbagai upaya yang dapat dilakukan oleh lembaga untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa misalnya memberikan pelayanan dengan cepat dan ramah, menyediakan sarana prasarana. Keberhasilan program studi sebagai unit kerja dalam Perguruan Tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui Layanan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kinerja dosen dan tenaga kependidikan sebagai salah satu indikator kunci dalam memenuhi konsep kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa Perguruan Tinggi. Pengukuran mutu pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif.

Pengetahuan tentang kepuasan mahasiswa akan memberikan banyak manfaat. Manfaat tersebut antara lain: kepuasan mahasiswa berfungsi sebagai pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi kearah pemenuhan kebutuhan mahasiswa sehingga menjadi sumber dari keunggulan daya saing yang

berkelanjutan. Mahasiswa memilih penyedia jasa berdasarkan informasi dari teman, keluarga, atau dari lembaga, dan setelah menerima jasa itu mereka membandingkan jasa yang dialaminya dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami berada di bawah jasa yang diharapkan, mahasiswa akan merasa tidak puas. Sedangkan jika jasa yang dialami oleh mahasiswa memenuhi atau melebihi harapan mereka, maka mereka akan puas atau sangat puas.

Upaya untuk memenuhi kepentingan dan kepuasan mahasiswa, perlu dilakukan melalui evaluasi terhadap kinerja pelayanan melalui permintaan umpan balik dari mahasiswa. Evaluasi dilakukan guna mengetahui kelemahan atau kekurangan dari kinerja pelayanan proses pembelajaran, yang diukur melalui atribut-atribut pelayanan. Diharapkan hasil evaluasi dapat memberikan informasi bagi dosen dan tenaga kependidikan. Informasi itu bermanfaat sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan-perbaikan dalam hal factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan .

Evaluasi terhadap mutu pelayanan Perguruan Tinggi salah satunya dapat dilihat dari kepuasan mahasiswa. Untuk memudahkan pelaksanaan evaluasi terhadap kepuasan mahasiswa tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan sistem komputerisasi berbasis web.

Saat ini penilaian layanan kepuasan di Universitas Adiwangsa Jambi masih menggunakan sistem manual. Mahasiswa masih mengisi formulir kusioner dengan *paper-based* yang diserahkan ke bagian petugas lembaga penjamin mutu. Cara manual ini membutuhkan ruang untuk menyimpan formulir, selain itu terdapat resiko kehilangan formulir. Dari sisi admin, cara manual ini memakan

waktu lama untuk melakukan perekapan penilaian layanan kepuasan mahasiswa. Perlu suatu sistem yang memudahkan mahasiswa dan petugas Lembaga penjamin mutu untuk melakukan penilaian layanan kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, peneliti mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian. Adapun judul yang dipilih yaitu **“Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Kepuasan mahasiswa Pada Universitas Adiwangsa Kota Jambi”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang muncul, diantaranya adalah :

1. Bagaimana menganalisis suatu sistem informasi layanan kepuasan mahasiswa Pada Universitas Adiwangsa Kota Jambi.
2. Bagaimana merancang suatu sistem informasi layanan kepuasan mahasiswa yang dapat memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai kinerja dosen dan tenaga kependidikan.

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini agar terarah dan tidak terlalu meluas, maka peneliti memberikan batasan permasalahan :

1. Melakukan analisa dan rancangan sistem informasi Layanan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dan tenaga kependidikan.

2. Melakukan analisis dan rancangan *database* hanya pada tahap rancangan *prototype*.
3. Menggunakan model analisa dan desain UML (*Unified Modelling Language*) untuk menggambarkan analisa dan desain sistem, yaitu dalam bentuk diagram *Use Case*, Diagram *Class*, dan Diagram *Activity*.
4. Rancangan yang dilakukan dalam penelitian hanya sebatas *prototype*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Menganalisa sistem informasi Layanan kepuasan mahasiswa yang sedang berjalan Pada Universitas Adiwangsa Kota Jambi.
2. Merancang suatu sistem informasi layanan kepuasan mahasiswa berbasis *web* pada Universitas Adiwangsa Kota Jambi.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Memberikan rekomendasi suatu rancangan sistem informasi Layanan kepuasan mahasiswa yang baik dan cocok dengan kondisi dan permasalahan yang terdapat Pada Universitas Adiwangsa Kota Jambi.

2. Meningkatkan efektivitas dan mempercepat proses rekap hasil penilaian kinerja dosen dan tenaga kependidikan Pada Universitas Adiwangsa Kota Jambi.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Secara garis besar isi penulisan tesis ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Penjabaran pada bab ini mencakup dasar teori yang digunakan dalam pengerjaan tesis. Dasar teori yang dibahas antara lain berkaitan dengan konsep dasar sistem informasi, pengembangan sistem informasi, analisis dan perancangan sistem, *Unified Modeling Language* (UML), bagan alir data (*flowchart*). Sedangkan pada tinjauan pustaka dijabarkan mengenai penelitian sejenis yang telah dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjabarkan bahan penelitian dan alat penelitian serta metodologi yang digunakan pada penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjabarkan tentang sistem informasi layanan kepuasan mahasiswa, yang berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.