

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan suatu kepentingan esensial dalam kehidupan manusia yang harus dipenuhi di tengah era globalisasi. Individu berupaya mencapai tingkat pendidikan yang maksimal untuk membentuk daya saing yang tinggi dalam dunia kerja di era globalisasi. Hal tersebut tidak terlepas dari karakteristik manusia akan intuisi pengetahuan dan rasa ingin tahu untuk memperoleh informasi, sehingga mereka cenderung menyadari kesenjangan atau *gaps* dalam pengetahuannya dan mendorong tingginya minat pendidikan. Pendidikan sendiri merupakan tempat manusia untuk berproses melalui kegiatan belajar dalam mengembangkan minat dan bakat yang sesuai.

Perguruan tinggi merupakan sebuah entitas atau lembaga di bidang pendidikan yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pendidikan kepada mahasiswa dan menciptakan lulusan yang mempunyai keterampilan *soft skill* dan *hard skill* yang unggul. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas penghasil lulusan berkualitas, sebuah perguruan tinggi diharapkan mampu menyediakan serta mengelola layanan-layanan di dalamnya secara efektif. Layanan-layanan yang ada di perguruan tinggi melibatkan sistem informasi akademik, perpustakaan, serta berbagai layanan yang terkait dengan urusan kemahasiswaan dan alumni. Semua layanan tersebut harus mampu dikelola dengan baik, dikarenakan layanan yang baik dinilai berdasarkan kesenjangan antara layanan yang diterima oleh pengguna dan harapan minimal pengguna yang tidak berbeda, apabila terdapat perbedaan dengan kesenjangan bernilai negatif antara persepsi dan harapan, maka diperlukan evaluasi dan perbaikan pada layanan tersebut. Sebagaimana dengan asas penyelenggaraan Pendidikan Tinggi yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia tentang Pendidikan

Tinggi No. 12 tahun 2012 Pasal 6, terdapat ketentuan mengenai "Pemberdayaan semua elemen masyarakat melalui partisipasi dalam pengaturan dan pengawasan mutu layanan Pendidikan Tinggi". Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 mengenai Pendidikan Tinggi ini merupakan landasan dasar yang mengatur pelaksanaan Pendidikan Tinggi di Indonesia untuk menjamin pelayanan pendidikan yang efektif, optimal, dan berkualitas.

Mahasiswa dapat dikatakan sebagai *stakeholder* atau *customer* di suatu lingkungan perguruan tinggi. Mahasiswa merupakan individu yang menggunakan layanan pendidikan yang disediakan oleh perguruan tinggi. Sebagai *customer*, mahasiswa memiliki hak dan kewajiban yang perlu dipenuhi oleh perguruan tinggi. Selain memiliki hak dan kewajiban, mahasiswa memiliki peran penting dalam membantu meningkatkan kualitas layanan pendidikan, dikarenakan mahasiswa merupakan konsumen utama dalam mengalami layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Evaluasi kepuasan mahasiswa seringkali dijadikan tolok ukur untuk menilai kualitas pendidikan di lingkungan perguruan tinggi. Oleh karena itu, kualitas layanan dalam konteks pendidikan dapat dianggap tergantung pada sejauh mana persepsi dan harapan mahasiswa terpenuhi.

Pelayanan yang optimal dalam dunia Pendidikan Tinggi adalah suatu hal yang penting, karena berkaitan dengan masalah baik buruknya reputasi perguruan tinggi tersebut. Layanan sistem informasi akademik (SIKAD) merupakan layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi dalam mengelola perkuliahan mahasiswa. Sebagian besar kegiatan atau aktivitas perkuliahan mahasiswa terdistribusi ke dalam sistem tersebut. Sistem informasi akademik merupakan "*core*" dari operasional perguruan tinggi dalam hal administrasi dan manajemen akademik. Layanan sistem informasi akademik merupakan layanan yang paling sering digunakan oleh mahasiswa dalam berbagai macam aktivitas akademik. Dengan demikian perlu dilakukannya analisis untuk melihat taraf kepuasan mahasiswa dalam hal layanan sistem informasi akademik (SIKAD) Instansi ABC, dikarenakan pengguna terbesar adalah mahasiswa.

Berbagai konsep dan model telah dikembangkan untuk menganalisis dan mengetahui kepuasan pengguna terhadap suatu layanan. *Service Quality* menjadi salah satu metode yang berfokus untuk mengukur dan melihat *gap* antara persepsi dan ekspektasi pengguna. *Service quality* merupakan pendekatan atau metode yang unggul dalam menganalisis tingkat kepuasan *customer* dengan menilai sisi persepsi dan ekspektasi pengguna. Dapat dikatakan unggul dikarenakan fokus pendekatan ini mengacu pada 2 (dua) hal yakni ekspektasi (*expected service*) dan persepsi (*perceived service*), dua faktor tersebut merupakan kunci dari penentu kualitas pelayanan. Metode *ServQual (Service Quality)* diluncurkan oleh Valarie Zeithaml, A. Parasuraman, beserta Leonard Berry pada tahun 1980-an merupakan sebuah alat pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan suatu instansi, lembaga, atau organisasi. Pendekatan ini bertujuan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dalam memenuhi harapan pengguna. Selain menggunakan metode *Service Quality* dalam pengukuran tingkat kepuasan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, metode *Quality Function Deployment* pun dapat digunakan dalam meningkatkan kepuasan *customer*. Dua metode tersebut dapat berkolaborasi dalam merepresentasikan tingkat kepuasan, ketidakpastian, dan ambiguitas dalam penilaian kualitas pelayanan.

*Quality Function Deployment (QFD)* adalah sebuah pendekatan atau cara yang dipergunakan untuk mengintegrasikan kepentingan pelanggan ke dalam perencanaan dan pengembangan produk atau layanan. QFD membantu dalam memfokuskan perhatian pada kebutuhan dan keinginan pengguna atau pemangku kepentingan untuk menyusun standar layanan yang dapat meningkatkan kualitas. Dalam hasil penilaian *ServQual*, atribut prioritas utama diterapkan sebagai suara pemangku kepentingan untuk merinci tanggapan teknis pada matriks *House of Quality (HOQ)* dalam *Quality Function Deployment (QFD)*. Hasil akhir pada QFD adalah perolehan atribut prioritas perbaikan yang bisa dimanfaatkan sebagai arahan

dalam memajukan produk atau layanan yang lebih sejalan dengan kebutuhan pelanggan.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilaksanakan sebab sebuah perguruan tinggi, khususnya Instansi ABC harus mampu mengetahui tingkat atau level dari kualitas layanan yang disediakan, salah satunya adalah kualitas layanan dari sistem informasi akademik (SIKAD ABC), yang dimana sistem tersebut menjadi "core" dari operasional di Instansi ABC. Apakah sistem yang menjadi inti atau pusat semasa proses kegiatan perkuliahan sudah bisa memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa di Instansi ABC, hal tersebutlah yang menjadi dasar penelitian ini. Kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap kualitas layanan akademik yang diterima di perguruan tinggi, dan hal ini berdampak positif terhadap persepsi mereka terhadap institusi pendidikan tersebut. Dengan demikian *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* dapat berkolaborasi dalam membantu memahami lebih spesifik kebutuhan dan preferensi *stakeholder* (mahasiswa), serta mengarahkan upaya perbaikan kualitas layanan sistem informasi akademik (SIKAD ABC) di Instansi ABC.

## 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Belum adanya pengukuran kepuasan pengguna atau *stakeholder* , khususnya mahasiswa terhadap sistem informasi akademik (SIKAD) yang digunakan Instansi ABC.
2. EDOM yang diberikan melalui SIKAD hanya berfokus kepada tendik dan dosen Instansi ABC. Dengan demikian perlu adanya opini atau masukan jangka panjang terkait sistem tersebut.

Melihat permasalahan yang ditimbulkan, maka peneliti merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Bagaimana tingkat kualitas layanan sistem informasi akademik (SIKAD) di Instansi ABC?

### 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian yang digunakan untuk memberikan representasi yang jelas terkait batasan dan fokus penelitian ini:

- Penelitian ini akan mengidentifikasi, menganalisis, dan mengukur dimensi kualitas layanan sistem informasi akademik Instansi ABC yang paling penting bagi pengguna (mahasiswa) dengan menggunakan metode *ServQual*. Melalui QFD penelitian ini akan mengusulkan perbaikan atau rekomendasi pengembangan layanan sistem informasi akademik Instansi ABC.

### 1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini akan memusatkan analisis pada bagaimana pengguna sistem informasi akademik (SIKAD ABC) mempersepsikan layanan tersebut, dengan fokus pada mahasiswa aktif yang menggunakan sistem tersebut.
2. Penelitian ini akan membatasi analisis pada persepsi dan ekspektasi pengguna sistem informasi akademik (SIKAD ABC). Pengguna atau responden yang dimaksud ialah mahasiswa aktif yang mempergunakan sistem informasi akademik (SIKAD ABC).
3. Penelitian ini akan memanfaatkan metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* untuk mengevaluasi kualitas layanan

sistem informasi akademik, sementara metode lain yang relevan tidak akan digunakan dalam penelitian ini.

4. Hasil evaluasi akan dijadikan dasar untuk memberikan saran perbaikan yang berkelanjutan terhadap kualitas layanan yang tersedia pada Instansi ABC.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berikut beberapa tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti:

- Mampu memperoleh informasi mengenai penilaian mahasiswa Instansi ABC terhadap tingkat kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD ABC), yang tersusun dari *tangibles* (aspek fisik layanan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian atau keyakinan), dan *empathy* (memahami keinginan pengguna). Dimensi-dimensi tersebut secara nyata berkontribusi atas kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD ABC).
- Mendapatkan pengetahuan terkait dimensi kualitas yang mempunyai pengaruh paling besar atas kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD ABC).

### 1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang berdampak bagi peneliti dan juga pihak yang terkait lainnya. Manfaat yang diharapkan yakni:

#### A. Bagi Peneliti

- Sebagai tempat untuk mengimplementasikan dan menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama menjalani studi, terutama

dalam domain analisis layanan melalui pendekatan *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*

- Menambah wawasan mengenai terkait konsep *ServQual* beserta *Quality Function Deployment* dalam mengukur kualitas layanan.
- Meningkatkan *critical analysis* dan kemampuan peneliti terhadap isu-isu terkait kualitas pelayanan dan pengembangan suatu produk atau sistem.

#### B. Bagi Pembaca

Diharapkan pembaca dapat memperoleh pemahaman yang baik tentang pentingnya analisis kualitas pelayanan dan pengembangan suatu sistem, khususnya di perguruan tinggi dalam mencapai kepuasan *customer* (mahasiswa) dan keunggulan kompetitif.

#### C. Bagi Pihak Terkait

Hasil yang ditemukan diharapkan dapat meningkatkan dan memperbaiki integritas dan strategi yang berfokus pada kualitas pelayanan dan pengembangan sistem informasi akademik (SIKAD ABC), sehingga Instansi ABC dapat memperoleh kepuasan *customer* (mahasiswa) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang signifikan.

### 1.7 Sistematika Penelitian

Penelitian ini dikelompokkan ke dalam 5 (lima) bagian atau bab dengan pembahasan yang saling terkait pada tiap babnya dan dijelaskan secara sistematis dalam penyusunan skripsi. Berikut adalah struktur penulisan yang diterapkan peneliti:

## BAB I PENDAHULUAN

BAB I berfungsi sebagai pengantar laporan skripsi yang membahas latar belakang permasalahan penelitian, identifikasi dan rumusan masalah,

batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

BAB II merupakan bagian yang mengulas teori dasar beserta tinjauan studi. Teori dasar mencakup definisi yang diambil dan dikutip dari berbagai literatur, termasuk buku dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini. Sedangkan, tinjauan studi berfokus pada analisis layanan, sistem, dan organisasi.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

BAB III menerangkan secara rinci mengenai metodologi penelitian yang diterapkan. Hal ini meliputi justifikasi metode penelitian, lokasi penelitian, instrumen penelitian, sampel atau sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis dan pengelolaan data, serta pengujian validitas data yang terfokus pada kualitas layanan sistem informasi akademik di Instansi ABC.

## **BAB IV HASIL DAN ANALISIS**

BAB IV sebagai pembahasan terkait hasil dan analisa penelitian terhadap data yang terkumpul melalui kuesioner. Hal tersebut mencakup proses pemahaman mendalam terkait jawaban-jawaban yang diberikan responden pada setiap atribut pelayanan yang akan dihitung dan dianalisa menggunakan metode *ServQual* dan *Quality Function Deployment* untuk menghasilkan informasi yang lebih terperinci dan valid.

## **BAB V**

Bab V berfungsi sebagai bab penutup yang memuat kesimpulan serta saran peneliti yang mencakup kegiatan terhadap skripsi ini. Dalam bab ini, peneliti akan menyajikan rangkuman dari temuan yang diperoleh dari



penelitian serta memberikan rekomendasi atau saran untuk pengembangan penelitian di masa depan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian daftar pustaka merupakan bagian yang berisi informasi mengenai sumber-sumber acuan atau referensi yang dipakai peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

### **LAMPIRAN**

Berisikan dokumen tambahan yang menyajikan informasi pendukung yang dianggap penting untuk disertakan dalam skripsi ini.

