

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia sistem informasi pada saat ini sudah sedemikian pesat dan komunikasi menyebabkan perubahan orientasi terutama terhadap pandangan para konsumen jasa. Banyak perusahaan berusaha meningkatkan daya saing untuk menarik hati pelanggan dan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan [1]. Tidak hanya perusahaan penyedia jasa, perguruan tinggi swasta khususnya juga berusaha meningkatkan daya saing dengan memberikan layanan terbaik pada para pelanggan yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Saat ini perguruan tinggi dalam seluruh kegiatan manajemen terkait mahasiswa harus memberikan layanan yang terbaik sehingga tingkat kepuasan mahasiswa tinggi.

Sebagai upaya mewujudkan layanan pendidikan yang lebih baik setiap institusi perguruan tinggi yang sudah dapat penilaian reputasi yang baik dari masyarakat diharapkan dapat menjaga kredibilitas tersebut melalui upaya berkelanjutan menjaga kinerja kualitas layanan pendidikan [2]. Salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk menjaga kualitas layanan adalah dengan melakukan evaluasi kualitas layanan dengan tujuan untuk mengetahui kekurangan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan baik pada bagian pelayanan akademik maupun bagian kemahasiswaan.

Universitas Prima Indonesia (UNPRI). Sebagai institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan pendidikan. Program Studi Sistem Informasi (SI), Fakultas Teknologi dan Ilmu Komputer (FTIK) mampu memberikan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan utama melalui kinerja proses layanan terbaik demi upaya terus terjaga mutu pendidikan yang berkualitas dan berkelanjutan. Semakin ketatnya persaingan dengan program studi yang lain, maka program studi sistem informasi juga harus mampu berdaya saing dengan program studi yang ada di. Peningkatan pelayanan merupakan faktor yang sangat penting, Mahasiswa yang puas akan memberikan manfaat bagi institusi, misalnya mereka akan terus menggunakan jasa institusi tersebut dengan studi lanjut, mereka juga dapat mempromosikan kepada orang lain sehingga pada akhirnya akan meningkatkan citra dari institusi tersebut. Berdasarkan masalah yang ada, maka perlu dilakukan

pengukuran terhadap kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa, dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk meningkatkan pelayanan dan kinerja yang ada di Universitas Prima Indonesia (UNPRI).

Pada penelitian sebelumnya telah dilakukan penelitian ” Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode Serquel Dan Importance Performance Analysis (IPA)” .Pada penelitian tersebut jumlah data yang digunakan hanya 20 data sedangkan data yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 181 data.

Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tentang tingkat kepentingan dan penilaian kinerja, maka dapat ditentukan tingkat kesesuaian untuk menentukan urutan prioritas dan peningkatan pelayanan Universitas Prima Indonesia (UNPRI) yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan atau mahasiswa. Maka penelitian ini penulis menggunakan perhitungan penerapan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), sehingga akan diketahui tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang lebih spesifik di bidang jasa pendidikan [3].

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik membuat penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Akademik Dari Perspektif Mahasiswa FTIK UNPRI Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini dapat diambil adalah untuk menganalisis kualitas kesenjangan antara perspektif dan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik yang diberikan Fakultas Teknologi dan Ilmu komputer Universitas Prima Indonesia.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah responden 181 orang.
2. Pada penelitian ini digunakan metode Kuantitatif dengan teknik pengumpulan data survei, dengan menyebarkan kuisisioner yang disebar dengan teknik pengambilan sampel Simple Random Sampling. Pengujian instrument

dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas, serta untuk analisis data dilakukan dengan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA),

3. Penelitian ini dilakukan di pelayanan akademik Universitas Prima Indonesia (UNPRI) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diinginkan mahasiswa/i yang masih aktif pada tahun ini di Universitas Prima Indonesia.
4. Metode dalam menganalisa kualitas layanan akademik menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pokok dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana kesesuaian dan kesenjangan antara kinerja dan harapan pengguna serta hasil dari analisis kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Untuk Memberikan rekomendasi atau usulan yang perlu diberikan kepada layanan akademik Universitas Prima Indonesia (UNPRI) pada pelayanan yang diberikan untuk memperbaiki kelemahan yang telah teridentifikasi dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.
3. Untuk menganalisa secara empirik apakah terdapat atribut yang bermasalah pada pelayanan yang diberikan oleh pelayanan akademik Universitas Prima Indonesia (UNPRI) yang merupakan kebutuhan mahasiswa dengan menggunakan metode *Importance Performace Analysis*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Hasil-hasil analisis yang didapatkan dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau bahan pertimbangan pelayanan akademik Universitas Prima Indonesia (UNPRI) dalam mengevaluasi kualitas pelayanan pendidikan berdasarkan kepuasan mahasiswa.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pentingnya analisis kualitas layanan pada dimensi *SERVQUAL* menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk meningkatkan kualitas layanan.