

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi adalah lembaga yang mendidik mahasiswa dan menghasilkan lulusan yang kompeten dalam bidang keilmuannya [1][2]. Harapan masyarakat terhadap kualitas pendidikan tinggi meningkat sebagai konsekuensi dari tumbuhnya pemahaman masyarakat tentang manfaat pendidikan tinggi [3]. Perguruan tinggi harus dapat secara baik dalam mengelola layanan mereka agar menghasilkan lulusan dengan standar akademik yang baik dan berdaya saing [1].

Melakukan evaluasi berkelanjutan dari layanan yang ditawarkan kepada mahasiswa sangat penting dilakukan untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi sudah baik atau belum [4]. Tingkat kualitas pelayanan harus terus dievaluasi dari perspektif mahasiswa dan bukan dari perspektif perguruan tinggi [5][6]. Kepuasan mahasiswa dipandang positif jika harapan mereka terpenuhi; dan layanan akan dipandang negatif jika harapan mereka tidak terpenuhi [7][8]. Mahasiswa merupakan konsumen utama institusi pendidikan tinggi, oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa harus diprioritaskan dan yang terbaik [9].

Semakin tingginya harapan masyarakat kepada perguruan tinggi, serta tuntutan dalam menghasilkan kualitas lulusan yang memiliki daya saing di dunia kerja mengharuskan setiap Institusi perguruan tinggi selalu memberikan layanan yang terbaik kepada mahasiswa [10]. Universitas Prima Indonesia adalah salah satu perguruan tinggi yang beralamat di kota medan yang terus berupaya memberikan pelayanan terbaik dalam bidang manajemen kemahasiswaan terkhusus pada Program Studi Sistem Informasi.

Pada Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [11] yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa” mendapatkan hasil bahwa ada hubungan positif yang cukup besar antara kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa, yang menunjukkan bahwa jika kualitas layanan akademik yang ditawarkan kepada mahasiswa oleh Universitas Halmahera lebih ditingkatkan, kepuasan mahasiswa akan meningkat.

Menurut [12] ada lima dimensi kualitas layanan:berwujud (bukti fisik), dapat diandalkan (reliability), responsif (daya tanggap), jaminan (garansi), dan empati. Perlu nya dilakukan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen kemahasiswaan maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Kemahasiswaan Program Studi Sistem Informasi Universitas Prima Indonesia Menggunakan Metode Service Quality(Servqual)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan peneliti membuat rumusan masalah, adapun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan manajemen kemahasiswaan yang diberikan oleh program studi sistem informasi sudah memuaskan atau belum?
2. Bagaimana metode service quality mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan program studi sistem informasi?

1.3 Batasan Masalah

Dalam membatasi penelitian agar tidak keluar dari topik dan permasalahan yang telah di paparkan maka peneliti membuat batasan masalah, adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner hanya disebarkan kepada Mahasiswa/I Program Studi Sistem Informasi Universitas Prima Indonesia.
2. Metode yang digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan layanan manajemen kemahasiswaan adalah *Service Quality* (Servqual) dengan 5 dimensi.
3. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam melakukan pengolahan data kuesioner adalah *Python*.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk melihat nilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen kemahasiswaan yang diberikan oleh program studi sistem informasi universitas prima indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat membantu universitas prima indonesia program studi sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.