

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran pendidikan tinggi sangat penting dalam pembangunan suatu negara. Pendidikan merupakan aset penting bagi kemajuan suatu negara karena kesejahteraan dan kemajuan suatu negara dapat dinilai dari tingkat pendidikannya [1]. Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan harus bertanggung jawab dan bermutu agar dapat menyelenggarakan pelayanan pendidikan yang bermutu[2]. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran merupakan salah satu indikator utama untuk menilai mutu pendidikan tinggi. Medan merupakan kota yang banyak terdapat perguruan tinggi swasta sehingga menjadi salah satu kota tujuan pendidikan. Data Direktorat Pendidikan Tinggi menunjukkan banyaknya perguruan tinggi menandakan adanya persaingan antar perguruan tinggi swasta untuk memenangkan persaingan. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan ini adalah dengan memberikan layanan akademik yang berkualitas untuk memuaskan mahasiswa yang memperoleh pendidikan universitas. Jumlah perguruan tinggi juga harus diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan akademik [3].

Mahasiswa merupakan konsumen utama proses pendidikan dan harus mendapat layanan akademik yang berkualitas agar dapat menghasilkan lulusan yang diharapkan oleh departemen perekrutan [4]. Pelayanan akademik khususnya bagi mahasiswa menjadi tolak ukur diterima atau tidaknya suatu organisasi. Hal ini harus selalu terukur agar pemangku kepentingan dapat terus meningkatkan mutu pendidikan tinggi. Pengukuran ini dapat dilakukan dengan melakukan survei berkala terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik [5]. Universitas Prima Indonesia, sebagai salah satu universitas terkemuka di Indonesia, juga berupaya untuk memastikan kepuasan mahasiswa

terhadap layanan akademik yang diterimanya. Namun untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran, Universitas Prima Indonesia perlu memahami faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Faktor-faktor ini dapat berhubungan dengan berbagai aspek, seperti jadwal kelas, kualitas pengajaran, akses terhadap sumber daya akademik, dan banyak lagi. Oleh karena itu, perlu dibangun suatu sistem yang dapat membantu perguruan tinggi mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

Pengukuran dan pemahaman yang tepat terhadap kepuasan mahasiswa dapat membantu Universitas Prima Indonesia mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang efektif untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data kepuasan mahasiswa. Terkait kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, staf dan tenaga pengajar perlu memberikan layanan yang prima kepada mahasiswa dengan cara yang lebih profesional[6]. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah metode *Adaptive Neuro Fuzzy Inference System* (ANFIS) yang menggabungkan kecerdasan buatan dan pemodelan logika *fuzzy* untuk menganalisis data yang kompleks.

Kepuasan adalah perasaan senang dan senang yang dirasakan individu ketika kebutuhan dan keinginannya terpenuhi [7]. Setelah mengikuti suatu perkuliahan, mahasiswa merasakan adanya rasa puas atau tidak puas [8]. Untuk memenuhi kebutuhan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode ANFIS dalam konteks Universitas Prima Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan memberikan pedoman pengambilan keputusan yang lebih baik guna meningkatkan kualitas layanan akademik. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui lebih dalam mengenai dampak layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan

pandangan tersebut peneliti mengangkat judul “**Implementasi Metode *Adaptive Neuro-Fuzzy Inference System* Untuk Menentukan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Akademik Universitas Prima Indonesia**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi diatas, rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut::

1. Bagaimana cara menemukan komponen utama yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Universitas Prima Indonesia?
2. Bagaimana kita dapat mengukur dan mengelola kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik secara lebih efektif?
3. Bagaimana cara menerapkan ANFIS untuk mengoptimalkan analisis kepuasan mahasiswa?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah:

1. Mengembangkan strategi untuk menemukan elemen penting yang memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran.
2. Membangun model ANFIS untuk memprediksi dan mengukur kepuasan mahasiswa dengan lebih akurat.
3. Penerapan metode ANFIS dalam konteks Universitas Prima Indonesia untuk meningkatkan efektivitas analisis kepuasan mahasiswa.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini kami harapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Membantu Universitas Prima Indonesia memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran.

2. Berkontribusi pada pengembangan metode analisis kepuasan siswa dengan menggunakan metode ANFIS.
3. Menjadi bahan pertimbangan untuk merumuskan kebijakan pada rangka perbaikan serta menaikkan mutu pelayanan akademik dari hasil tinjauan sisi mahasiswa.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan seperti:

1. Berfokus pada mahasiswa Universitas Prima Indonesia.
2. Menggunakan metode ANFIS sebagai alat analisis.
3. Pelayanan kegiatan-kegiatan yang menyangkut aspek ketersediaan sarana prasarana (*tangible*), kehandalan (*reliability*), responsif (*responsiven*), empati (*emphaty*) dan jaminan (*assurance*).

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 : PENDAHULUAN

Dalam bab ini memberikan penjelasan singkat tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta batasan masalah.

BAB 2 : METODELOGI PENELITIAN

Dalam bagian ini berisi teknik pengumpulan data yang dikumpulkan oleh penulis dan bermanfaat dalam mencapai tujuan penelitian.

BAB 3 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan temuan penelitian dan membahas tanggapan temuan penelitian untuk rumusan masalah.

BAB 4 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai temuan dan saran yang diberikan sebagai sumber pakan yang lebih baik untuk penelitian selanjutnya.