

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan yang baik ialah kemampuan dari suatu organisasi dalam melayani dengan tepat dan memuaskan sesuai dengan harapan dan kebutuhan penggunanya. Kualitas pelayanan menjadi topik yang penting karena dapat dijadikan sebagai salah satu acuan dalam menentukan kepuasan pengguna. Pemberian pelayanan di berbagai bidang tidak terkecuali pada lembaga pendidikan yang dimana tak terlepas dari mutu, kelembagaan, dan terutama pelayanan agar mampu unggul dalam persaingan. Dan salah satu dari lembaga pendidikan ini ialah perguruan tinggi.

Universitas Darma Persada merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berlokasi di Jakarta Timur dan telah berdiri sejak tahun 1986. Biasa disingkat juga dengan UNSADA, adalah universitas yang diselenggarakan oleh Yayasan Melati Sakura yang bernaung dibawah Perhimpunan Persahabatan Indonesia-Jepang (PPIJ). Sampai dengan saat ini UNSADA telah menyelenggarakan 15 program studi yang diwadahi dalam 4 fakultas dan 1 pascasarjana.

Keberhasilan penyelenggaraan perguruan tinggi ditentukan oleh keterlibatan seluruh civitas akademika. Salah satu unit yang berperan besar ialah Bagian PMB (Penerimaan Mahasiswa Baru). PMB sendiri memiliki unsur promosi untuk menjaring calon mahasiswa, menjadi garda terdepan dalam membantu penyampaian informasi dan kelengkapan administrasi, serta memberikan pelayanan selama proses pendaftaran hingga calon mahasiswa dinyatakan lulus perguruan tinggi tersebut. Meski pada

hakikatnya dalam mendapatkan calon mahasiswa tidak hanya terpaku pada rancangan pelayanan PMB, namun tentu juga tidak terlepas dari persoalan untuk memberikan jaminan kualitas, pengendalian kualitas, dan perbaikan kualitas. Apabila mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, tentu dapat menghasilkan komunikasi yang baik antara universitas dengan mahasiswa. Adanya persaingan antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan agar meningkatkan kualitas akademik serta merancang sistem *marketing* yang kreatif agar dapat mempengaruhi masyarakat.

Berbagai fitur yang tersedia pada sistem informasi PMB UNSADA cukup memadai untuk kebutuhan calon mahasiswa selama pendaftaran. Lalu agar dapat mengetahui sejauh mana kepuasan dari mahasiswa baru, diperlukan suatu wadah untuk menganalisis kinerja atau kualitas pelayanan PMB yang diberikan. Namun terhitung sampai saat ini, mahasiswa baru Universitas Darma Persada tidak memiliki akses jika mereka ingin turut dalam memberikan penilaian kinerja dari pelayanan PMB yang mereka dapatkan. Sehingga masih sulit untuk mengetahui sudah seberapa baik kinerja yang diberikan serta faktor-faktor yang belum terpenuhi sepenuhnya dari sistem pelayanan PMB UNSADA.

Analisa yang didapat berdasarkan permasalahan tersebut, Bagian PMB Universitas Darma Persada membutuhkan suatu sistem penilaian pelayanan yang dapat diimplementasikan untuk mengevaluasi kesesuaian antara tingkat kinerja dari sistem maupun petugas PMB yang didapat berdasarkan penilaian oleh mahasiswa baru, dan tingkat kepentingan pelayanan yang harus dipenuhi. Dengan penilaian tersebut akan dapat diketahui faktor yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki dan menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan selanjutnya. Oleh karena itu penulis akan

merancang dan membuat sebuah aplikasi yang sekaligus ditujukan sebagai tugas akhir dengan judul

“Rancang Bangun Sistem Informasi Penilaian Kualitas Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru dengan Metode *Importance Performance Analysis* pada Universitas Darma Persada”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu :

1. Bagaimana mendapatkan penilaian dari mahasiswa baru Universitas Darma Persada mengenai kinerja pelayanan PMB yang mereka dapatkan?
2. Bagaimana penerapan metode *Importance Performance Analysis* dapat membantu secara optimal dalam sistem penilaian kualitas pelayanan PMB Universitas Darma Persada?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Membangun sebuah sistem informasi penilaian kepuasan mahasiswa baru dalam pelayanan PMB dengan metode *Importance Performance Analysis* sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan pelayanan PMB Universitas Darma Persada.
2. Menganalisis kesesuaian tingkat kinerja pelayanan PMB yang didapatkan dari penilaian oleh mahasiswa baru dengan tingkat kepentingan kegiatan pelayanan yang perlu dipenuhi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengimplementasikan sistem penilaian kualitas pelayanan Bagian PMB Universitas Darma Persada dengan metode *Importance Performance Analysis* yang terkomputerisasi dan terintegrasi.
2. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan petugas PMB serta memberi kemudahan pada Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru dalam menentukan nilai kualitas pelayanan yang diberikan.

1.5 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Subjek pada penelitian ini adalah mahasiswa program studi Sistem Informasi Universitas Darma Persada angkatan 2019, 2020, dan 2021.
2. Sistem yang dibuat merupakan penilaian kualitas pelayanan PMB berbasis website dengan analisa pengukuran tingkat kepuasan dengan metode *Importance Performance Analysis*.
3. Sistem ini memberikan informasi laporan kualitas pelayanan PMB berdasarkan tahun akademik, fakultas, dan program studi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini merupakan garis besar penyusunan yang memudahkan jalan pikiran dalam memahami secara keseluruhan isi penelitian ini.

Sistematika penulisan laporan ini terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang didalamnya berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang beberapa teori – teori yang mendukung dalam konsep dasar sistem dan peralatan pendukungnya. Dan juga menjelaskan tentang *usecase diagram*, *activity diagram*, skenario.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan tentang kerangka pemikiran, pengumpulan data, metodologi pengembangan sistem, waktu dan tempat penelitian serta alat dan bahan yang digunakan untuk penulisan laporan penelitian.

BAB IV PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI

Pada bab ini dijelaskan tentang *usecase diagram*, skenario, *activity diagram*, spesifikasi dokumen masukan, spesifikasi dokumen keluaran, identifikasi solusi sistem.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan mengenai hasil dan pembahasan mengenai tampilan aplikasi berdasarkan dari akses kategori level, kemudian di jelaskan juga uji coba aplikasi berdasarkan uji coba structural fungsional dan validasi.

BAB VI KESIMPULAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh pembahasan laporan dan saran-saran yang di perlukan dalam pengembangan sistem tersebut.