

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era perkembangan dunia industri 4.0 memiliki pengaruh yang significant ke berbagai macam teknologi khususnya yaitu teknologi informasi yang sudah mulai memasuki futuristic, hal ini menyebabkan kebutuhan akan pendidikan dan komunikasi informasi menjadi sangat penting dan menjadi tantangan layanan informasi pendidikan di Indonesia. Institusi pendidikan khususnya perguruan tinggi yang memiliki tugas di bidang pendidikan dan informasi juga tidak luput dari pesatnya perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Hal ini memungkinkan peluang perguruan tinggi untuk mengembangkan kinerjanya dalam layanan pendidikan informasi untuk mendorong sumber daya manusia agar memiliki kualitas dan mental bagus, baik secara teknologi berbasis masih manual maupun otomatisasi yang dibutuhkan masyarakat, khususnya di bidang pendidikan yaitu bidang akademik.

Dampak dari perkembangan dunia industri 4.0 menyebabkan perlunya kualitas pelayanan yang menuju pada modernisasi, khususnya perguruan tinggi di Indonesia yang tidak pernah lepas dari layanan, salah satu bentuk pelayanan bagi universitas yaitu layanan akademik. konsumen atau pelanggan pada perguruan tinggi khususnya instansi yang bergerak di bidang pendidikan yaitu universitas dijadikan sebagai acuan atau tolak ukur untuk menjamin tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik, tidak hanya dalam proses belajar mengajar maupun kegiatan lainnya tetapi juga dalam pelayanan

universitas. Kualitas kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur bagi suatu perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Bidang akademik harus memberikan pelayanan terbaik dalam segala aspek. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa, sehingga menjamin kualitas pelayanan menjadi prioritas bagi setiap institusi pendidikan tinggi, kini telah menjadi standar untuk menciptakan keunggulan kompetitif bagi institusi pendidikan yang berprestasi.

Dikti UNSADA sebagai Lembaga Layanan Pendidikan telah berhasil memberikan jaminan mutu layanan kepada mahasiswa di setiap fakultas, diantaranya 4 fakultas salah satunya fakultas teknik memberikan layanan Akademik bagi mahasiswa. Layanan akademik diberikan oleh kampus Fakultas Teknik Universitas Darma Persada yang selama ini selalu menggunakan teknologi dan otomasi berbasis manusia. Pelayanan mulai dari pembayaran BPP dan SKS, pendaftaran ulang/pendaftaran, penerimaan KHS dan lain-lain hingga kembali aktif konferensi.

Terdapat indikasi permasalahan dan keluhan mahasiswa terhadap layanan akademik acuh tak acuh, tidak tanggap, tidak ramah dan lama menunggu saat ingin bertemu staf akademik sesuai kebutuhan mahasiswa di layanan akademik bagi mahasiswa aktif. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis ingin membahasnya dalam sebuah penelitian yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS DARMA PERSADA MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks permasalahan tersebut, dapat dibentuk permasalahan pokok dari penelitian ini sebagai berikut::

1. Seberapa puas mahasiswa terhadap kualitas layanan pembelajaran di Fakultas Teknik Universitas Darma Persada?
2. Bagaimana GAP persepsi dan harapan mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Darma Persada?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dibuat, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menentukan tingkat kepuasan Mahasiswa.
2. Menentukan GAP persepsi dan harapan serta strategi untuk meningkatkan kepuasan pelayanan bagi mahasiswa.

1.3.2 Manfaat

1. Bagi Akademik :

Hasil penelitian ini akan dapat dijadikan sarana informasi terkait faktor dan dimensi servquals yang perlu diprioritaskan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.

2. Bagi Penulis :

- a. Menjadi wawasan pembelajaran baru untuk peneliti karena adanya penyelesaian tugas akhir untuk dijadikan landasan untuk bersaing di dunia industri.
- b. Menjadi persyaratan kelulusan pada mata kuliah Tugas Akhir.
- c. Sebagai bentuk pengamalan ilmu yang di dapat untuk di terapkan.

3. Bagi Universitas :

Penulisan draf tugas akhir ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat di implementasikan sebagai bahan masukan bagi perguruan tinggi khususnya jurusan teknis sehingga dapat dijadikan referensi bagi penguji mata kuliah yang sama.

1.4 Pembatasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Membagikan kuesioner menggunakan google form dan hanya kepada mahasiswa Fakultas Teknik dengan cara mengidentifikasi responden setiap mahasiswa menggunakan uji kecukupan data dengan ketelitian 5 % dan keyakinan 95%.
2. Sampel yang diteliti hanya untuk mahasiswa aktif 2018 – 2020 dari periode November 2022 sampai Mei 2023.
3. Penelitian ini dibatasi pada 3 jurusan yaitu teknik industri, teknik elektro dan teknik mesin yang memiliki jumlah mahasiswa paling sedikit di fakultas teknik.

1.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan dalam Tugas Akhir ini, yaitu :

1. Studi literature

Studi literature dilakukan untuk mengumpulkan dasar atau teori yang mendukung pemecahan masalah. Selain itu, studi literature dapat berfungsi untuk mendapatkan data sekunder jika data primer tidak didapatkan saat observasi atau studi lapangan.

2. Studi Lapangan.

Pengambilan data umum dan data khusus. Data umum data yang di dapat dari hasil wawancara dan mempelajari literature-literatur yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelayanan. Data khusus yaitu data yang diperoleh langsung dilapangan dengan melakukan pengamatan.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dilakukan untuk mengetahui urutan - urutan penulisan sesuai dengan tata cara penulisan yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi informasi yang berkaitan dengan tinjauan singkat tentang latar belakang peneliti, rumusan masalah, tujuan penelitian, minat penelitian, batasan masalah, dan sistem penelitian.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi berbagai teori dan referensi terdahulu yang menjadi landasan untuk digunakan dalam pemecahan masalah yang ada pada penelitian..

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan tentang lokasi dan proses pengumpulan data penelitian, serta pengolahan data disajikan di metode penelitian untuk tercapainya pemecahan masalah dan tujuan penelitian.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi penjelasan tentang data yang diperoleh selama penelitian dan mengolah data tersebut sesuai dengan metode yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan.

BAB 5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab hasil dan pembahasan berisikan mengenai data – data dan pembahasan dari hasil pengamatan yang di ambil penulis dari permasalahan yang ada.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan atau jawaban atas tujuan yang diajukan penulis dan diperoleh dari penelitian. Serta memberikan saran untuk hasil penelitian.