

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, asumsi serta sistematika penulisan dari penelitian yang dilaksanakan.

1.1 Latar Belakang

Kementrian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Kemenristekdikti) menghimbau kepada seluruh perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta diseluruh Indonesia supaya berinovasi. Hal ini berkaitan dengan persaingan antar perguruan tinggi tidak hanya bersaing dengan perguruan tinggi yang ada didalam negeri, akan tetapi harus mempersiapkan untuk bersaing dengan perguruan tinggi luar negeri (Kurnia et al., 2021). Menurut Rachman (2017), kesadaran masyarakat terhadap nilai perguruan tinggi yang semakin meningkat berdampak pada tuntutan dari masyarakat terhadap kualitas perguruan tinggi yang terus meningkat pula. Oleh karena itu perguruan tinggi harus menjaga dan terus meningkatkan eksistensinya sebagai upaya dalam merespon himbauan dari pemerintah untuk bisa bersaing dengan perguruan tinggi asing serta upaya dalam memenuhi tuntutan dari masyarakat untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan perguruan tinggi. Menurut Kristiawan (2016), perkembangan teknologi pada zaman sekarang yang sangat pesat berpengaruh terhadap seluruh aspek kehidupan manusia, salah satunya perkembangan teknologi yang telah mengalami perkembangan yang sangat cepat. Perkembangan pada bidang ini memberikan banyak hal positif diantaranya ketepatan waktu, berkurangnya waktu dalam penanganan dokumen atau berkas serta menjadikan suatu informasi yang didapat menjadi sangat penting bagi kehidupan manusia.

Perguruan tinggi negeri maupun swasta adalah tulang punggung masa depan bangsa, karena merupakan lembaga yang menciptakan sumberdaya manusai (SDM) sesuai dengan yang diharapkan. Perguruan tinggi juga sebagai lembaga pendidikan formal tinggi berdasarkan undang-undang Republik Indonesia No 20

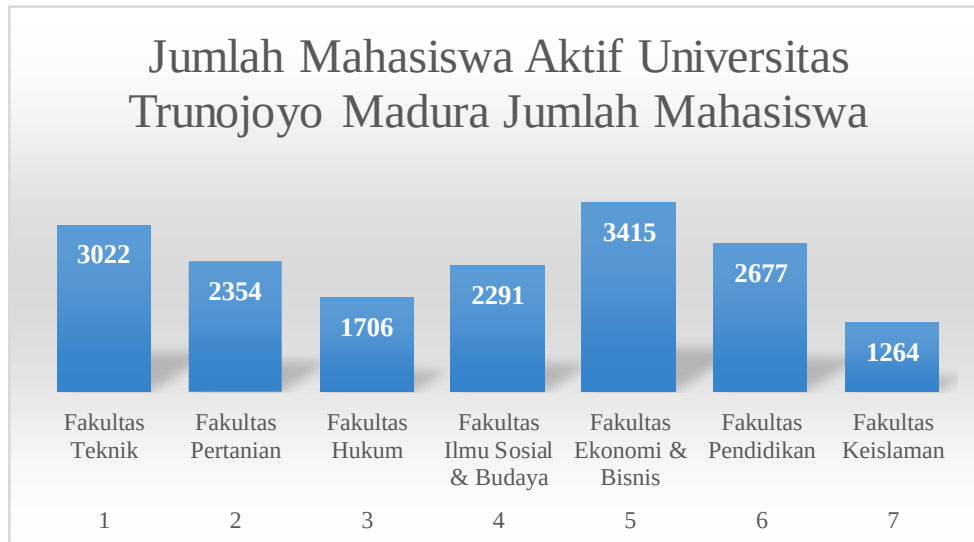
tahun 2013 (Pratama & Asmoro, 2020). Menurut Taman et al., (2013), perguruan tinggi adalah lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan kepada publik oleh aparatur negara. Minat dari masyarakat yang terus bertambah untuk mengikuti pendidikan tinggi menyebabkan perkembangan dari perguruan tinggi sebagai lembaga yang menyediakan pelayanan jasa dalam bidang pendidikan selalu menjadi perhatian dari masyarakat (Saputra, 2019). Perkembangan zaman yang pesat secara tidak langsung akan menuntut perguruan tinggi untuk mampu membuktikan pemberian kualitas pelayanan yang diberikan lebih baik, didukung dengan akuntabilitas yang ada. Prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, keberhasilan dari alumni dalam mendapatkan pekerjaan sesuai dengan bidang ilmu yang telah ditempuh dan evaluasi untuk mendapatkan pengakuan dari *stakeholder* (Sawir, 2017). Menurut Kristiawan (2016), kepuasan pengguna adalah suatu bentuk evaluasi terhadap system informasi. Salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli *system* informasi untuk mengukur kepuasan pengguna *system* informasi dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari kualitas *system* yang ada, karakteristik yang diinginkan dari *output system* dan kualitas dukungan yang diterima pengguna *system* dari departemen sistem informasi dan dukungan personil informasi.

Universitas Trunojoyo Madura merupakan perguruan tinggi negeri berdasarkan Keputusan Presiden (kepres) RI No 85 tahun 2001 tertanggal 5 Juli 2021. Semenjak itu pula statusnya berubah dari perguruan tinggi swasta yang bernama Universitas Bangkalan (UniBang) menjadi perguruan tinggi negeri yang bernama Universitas Trunojoyo Madura (UTM). Fakultas Teknik menjadi salah satu fakultas di UTM harus menyadari bahwa memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan tinggi bukan sekedar untuk mendapatkan nilai akreditasi yang baik dari BAN-PT tetapi juga memberikan pelayanan terbaik supaya menjadi program studi yang diminati oleh masyarakat. Menurut Fikri (2016), perguruan tinggi sebagai suatu lembaga yang dikelola dengan berpedoman pada kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar dan karyawan.

Program Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Online diperkenalkan kepada mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura dengan tujuan untuk membantu mahasiswa dalam mengakses informasi akademik sehingga dapat menentukan keputusan akademiknya secara mandiri. Perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi pendidikan saat ini telah menerapkan teknologi informasi karena semakin kompleknya persoalan yang dihadapi. Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan kepada mahasiswa, diantaranya menghadapi kendala administrasi akademik dan kemahasiswaan seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pemantauan Kartu Hasil Studi (KHS), informasi kelas dan dosen, serta jadwal kuliah dan ujian, telah ikut serta dalam SIAKAD online yang telah dikembangkan oleh Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPT-TIK) UTM. SIAKAD online diharapkan dapat memperbaiki administrasi akademik mahasiswa pada masing-masing fakultas yang sebelumnya masih dijalankan secara manual. Hal ini diharapkan adanya keselarasan antara sumber daya informasi yang berhubungan yaitu mahasiswa, pengajar dan staf dalam hal ini akademik dan kemahasiswaan dapat terwujud. SIAKAD online ini juga diharap dapat menyediakan informasi yang akurat, cepat, dan tepat yang pada akhirnya proses ini dapat mempersingkat waktu dengan tidak menguragi kualitas dari informasi dan menunjukan hasil yang lebih efisien dalam menyajikan informasi bagi semua pihak. Situs SIAKAD online mengalami beberapa masalah ketika pengisian kartu rencana studi baru dimulai, jumlah kelas yang dibuka tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa yang akan menempuh suatu mata kuliah tertentu, jadwal kuliah dan ujian sering tidak sesuai karena tidak diperbarui jika ada perubahan.

Peneliti melakukan penelitian pada seluruh mahasiswa aktif Universitas Trunojoyo Madura, karena lebih sering menggunakan sistem informasi akademik serta ingin menguji secara empiris tentang apakah peningkatan kepuasan mahasiswa itu dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang telah didapat. Alasan lain yang mendasari untuk melakukan penelitian ini adalah karena mahasiswa yang sudah tidak menempuh pendidikan di Universitas Trunojoyo Madura email

kampusnya masih aktif, dan kedepan akan dilakukan pe-nonaktifan email kampus dari mahasiswa yang sudah lulus yang nantinya email kampus hanya dapat diakses oleh mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan saja. Berikut merupakan data dari jumlah mahasiswa aktif Universitas Trunojoyo Madura yang diperoleh dari Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti) :



Tabel 1. 1 Jumlah Mahasiswa Fakultas Teknik Univ. Trunojoyo Madura

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengangkat permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan UPT-TIK UTM terhadap kepuasan mahasiswa UTM ?
2. Bagaimana usulan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan UPT-TIK UTM berdasarkan atribut-atribut yang disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa UTM ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan UPT-TIK UTM terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura.
2. Memberikan usulan untuk perbaikan pada pelayanan UPT-TIK UTM berdasarkan kebutuhan mahasiswa untuk memenuhi kepuasan mahasiswa UTM.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada peneliti maupun objek yang diteliti. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi salah satu bahan pertimbangan untuk membantu pihak UPT-TIK UTM dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa UTM.
2. Sebagai bahan perbandingan bagi penulis untuk melihat kenyataan yang ada di lapangan dengan teori-teori yang telah dipelajari selama mengikuti perkuliahan dan memperluas wawasan.

1.5 Batasan Masalah

Hasil penelitian ini diharapkan lebih terarah dan menjurus ke permasalahan yang ada, maka diperlukan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini terfokus pada permasalahan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan siacad terhadap kepuasan dan manfaat dalam pembelajaran.
2. Seluruh responden yang akan diwawancarai diperuntukkan mahasiswa aktif Strata 1 (S1) Universitas Trunojoyo Madura.

1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi-asumsi yang menjadi dasar dalam permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang terdapat didalam kuesioner dianggap cukup untuk mewakili keseluruhan pelayanan yang ada pada UPT-TIK UTM.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan, ringkasan serta gambaran umum permasalahan yang meliputi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan tentang landasan teori yang mendasari penelitian ini, mencakup uraian mengenai teori-teori, konsep-konsep dasar, rumus-rumus yang berhubungan dan yang akan digunakan dalam pengolahan data untuk mencari solusi dari permasalahan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang langkah-langkah dalam pengerjaan penelitian ini, dan bagaimana peninjauan terhadap masalah yang diteliti serta menguraikan secara terperinci proses identifikasi variabel yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang identifikasi kebutuhan data, proses pengumpulan data dan pengolahan data serta analisis data yang diperoleh dari pengolahan data melalui penyebaran kuesioner.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil analisa data dan saran yang diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menghadapi masalah untuk menentukan kebijakan-kebijakan pokok yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.