

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era digital telah membawa perubahan besar yang terjadi akibat kemajuan teknologi dan komunikasi di hampir semua aspek kehidupan termasuk dalam dunia pendidikan (Aulia, Martias, & Sugiarto, 2020). Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) sebagai salah satu perguruan tinggi di Indonesia juga tidak luput dari pengaruh perkembangan internet. Layanan-layanan di Undiksha semakin mengandalkan internet sebagai sarana utama dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

Layanan yang diberikan pada pendidikan tinggi memegang peranan penting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk itu, kepuasan mahasiswa menjadi salah satu tolak ukur kualitas layanan yang diberikan. Umumnya layanan pada pendidikan tinggi terkhusus di perguruan tinggi dapat di klasifikasikan menjadi layanan akademik dan non-akademik. Undiksha menyediakan berbagai layanan untuk mendukung kegiatan akademik dan non-akademik mahasiswanya. Layanan akademik meliputi e-learning, sistem informasi akademik, pangkalan data mahasiswa, sistem informasi KKN, dan sistem informasi magang. Sementara itu, layanan non-akademik mencakup sistem notifikasi, kuesioner Undiksha, tanda tangan elektronik, *Go Undiksha*, *smart payment*, sistem informasi beasiswa, dan SIM kemahasiswaan. Untuk itu, hal ini penting untuk di evaluasi untuk memperoleh gambaran apakah layanan yang diberikan memenuhi kepuasan mahasiswa secara keseluruhan. Dalam hal ini, kepuasan mahasiswa atau pengguna/pelanggan dapat digambarkan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan mahasiswa dapat diukur dari seberapa baik harapan mereka terpenuhi, yang tercermin dari pengalaman mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan, baik akademik maupun non-akademik. Kepuasan mahasiswa dapat ditentukan oleh persepsi atas kinerja atau performance pelayanan yang memenuhi harapan mahasiswa. Kinerja yang dimaksud adalah sejauh mana layanan akademik dan non-akademik memenuhi harapan mahasiswa. Dalam penelitian ini, evaluasi akan difokuskan pada layanan-

layanan yang menggunakan internet. Hal ini dikarenakan sebagian besar layanan di Undiksha saat ini telah berbasis internet, dan akses terhadap layanan-layanan ini sangat penting bagi keberhasilan akademik, non-akademik, dan kenyamanan mahasiswa dalam menjalani kehidupan kampus. Oleh karena itu, untuk mengukur kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan dengan mengukur *gap* antara kinerja dan harapan/tingkat kepentingan mahasiswa. Salah satu metode untuk mengukur *gap* ini adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*.

IPA adalah metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan dengan menilai tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan merujuk pada seberapa penting atribut layanan, yang dalam hal ini adalah layanan akademik dan non-akademik bagi mahasiswa, sedangkan tingkat pelaksanaannya mengacu pada kinerja dosen dan institusi dalam memberikan pelayanan tersebut. IPA merupakan alat evaluasi yang sangat handal bagi praktisi dan akademisi untuk mengidentifikasi atribut yang berfungsi dengan baik serta atribut yang memerlukan peningkatan dan penanganan segera (Martilla & James, 2017). Hasil penelitian ini berupa diagram kuadran IPA yang menunjukkan letak masing-masing atribut pada diagram tersebut. Terdapat beberapa metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data yaitu, melakukan wawancara kepada kepala Biro Perencanaan dan Kerjasama untuk memperoleh data mengenai layanan-layanan yang disediakan oleh Undiksha, hasil wawancara dapat dilihat pada Lampiran 03. Pedoman dan Hasil wawancara, dan survei kuesioner yang merupakan pengumpulan data yang di mana responden diminta untuk mengisi serangkaian pertanyaan terkait kepuasan mereka terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan.

Untuk mengetahui apakah mahasiswa merasa puas atau belum dengan layanan yang sudah diberikan sesuai dengan standar atribut layanan tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi. Oleh karena itu, penelitian ini akan melakukan analisis kepuasan mahasiswa dalam bidang layanan akademik dan non-akademik menggunakan metode IPA

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Undiksha?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan non-akademik di Undiksha?
3. Atribut layanan akademik dan non-akademik yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan mahasiswa?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka penelitian dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Undiksha.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan non-akademik di Undiksha.
3. Untuk mengetahui atribut layanan akademik dan non-akademik yang dianggap penting dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

## 1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini adalah survei terhadap kepuasan layanan yang diberikan Undiksha kepada mahasiswa.
2. Kepuasan layanan yang dimaksud adalah layanan pada bidang akademik dan non-akademik.
3. Layanan akademik dan non-akademik yang dimaksud pada penelitian ini adalah layanan yang sudah memanfaatkan teknologi informasi dalam prosesnya.
4. Layanan akademik dan non-akademik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang dimaksud adalah seperti yang dapat diakses oleh mahasiswa melalui akun SSO.
5. Penelitian ini akan berfokus pada kampus Undiksha sebagai lokasi penelitian.

6. Responden penelitian ini adalah mahasiswa sarjana yang masih aktif.
7. Metode yang digunakan adalah metode IPA untuk mengukur kepuasan yang dilihat dari kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja layanan.
8. Data kepuasan mahasiswa diperoleh melalui survei dengan instrumen kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa sesuai dengan sampel penelitian.
9. Penelitian ini tidak memberikan rekomendasi perbaikan layanan akademik dan non-akademik pada Universitas.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan dari penelitian yang telah diuraikan di atas, maka diharapkan manfaat yang didapatkan sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman kepada penulis dalam melakukan penelitian ilmiah, memahami metode IPA dan membantu penulis dalam mengembangkan keterampilan riset.

2. Manfaat bagi pembaca

Pembaca dapat memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Undiksha. Penelitian ini juga akan memberikan pemahaman bagaimana metode IPA dapat digunakan untuk mengevaluasi layanan di lembaga lain.

3. Manfaat secara akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau dasar untuk penelitian selanjutnya di bidang yang sama. Hal ini membantu dalam penelitian lebih lanjut dan pemahaman mendalam mengenai kepuasan layanan.