

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jumlah perguruan tinggi di Indonesia pada tahun 2023 adalah 4.523, berdasarkan data Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti). Sekitar 7,8 juta orang belajar di perguruan tinggi di Indonesia pada tahun 2023. 3,3 juta di antaranya pergi ke perguruan tinggi negeri, dan 4,4 juta lainnya pergi ke perguruan tinggi swasta (Badan Pusat Statistik, 2023). Jumlah ini menunjukkan betapa pentingnya pendidikan tinggi bagi pembangunan bangsa dan seberapa besar minat masyarakat terhadapnya. Hal ini mengakibatkan tuntutan pelayanan dari perguruan tinggi kepada masyarakat semakin tinggi dan kompleks. Untuk itu setiap perguruan tinggi yang ada di Indonesia berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sehingga peningkatan jumlah dan kinerja perguruan tinggi dapat tercapai sesuai dengan visi misi pendidikan itu sendiri. Undang-undang nomor 12 tahun 2012 tentang pendidikan tinggi pada pasal 13 ayat 4 menyatakan mahasiswa berhak mendapatkan layanan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, potensi, dan kemampuannya.

Mahasiswa merupakan pelanggan utama dalam sebuah perguruan tinggi, peningkatan kualitas layanan secara berkesinambungan kepada mahasiswa dapat digunakan sebagai strategi bagi institusi pendidikan tinggi untuk memenangkan persaingan. Bila kualitas layanan yang diterima mahasiswa sesuai dengan harapannya hal ini akan berdampak pada kepuasan, kepercayaan, nilai pelanggan dan loyalitas mahasiswa (Ardana et al., 2023).

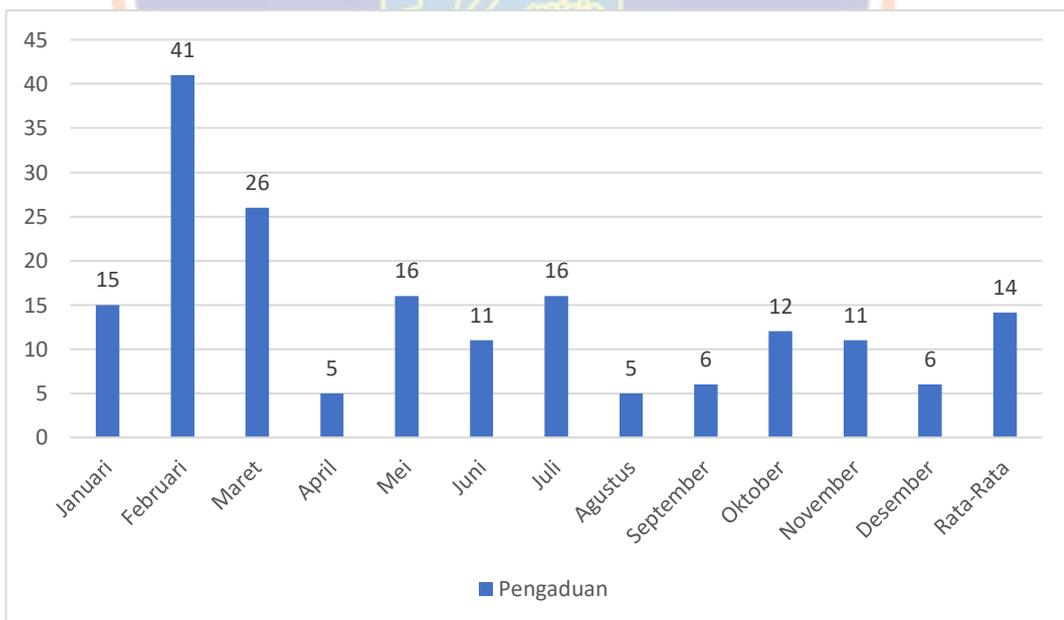
Kepuasan mahasiswa adalah tingkat kepuasan subjektif yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pengalaman mereka dalam proses pembelajaran dan lingkungan pendidikan yang disediakan oleh institusi pendidikan tinggi. Kepuasan ini melibatkan evaluasi mahasiswa terhadap berbagai aspek, seperti kualitas pengajaran, interaksi dengan dosen, fasilitas pendukung, layanan administratif, suasana kampus, dan pemenuhan kebutuhan akademik maupun non-akademik (Titin, 2023).

Kepuasan mahasiswa mencerminkan tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat pemenuhan kebutuhan serta harapan mereka. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara sarana prasarana yang memadai, kualitas pelayanan yang tinggi, dan kepuasan mahasiswa. Ketika sarana prasarana yang memadai disediakan dan kualitas pelayanan yang baik diberikan, mahasiswa cenderung merasa puas dengan pengalaman pendidikan mereka. Kepuasan mahasiswa dapat mempengaruhi keterlibatan mahasiswa dan kegigihan mereka untuk menyelesaikan pendidikan mereka, yang membuat kepuasan mahasiswa menjadi penting karena berdampak terhadap mahasiswa dan perguruan tinggi sebagai institusi (Hwang & Wao, 2021).

Dalam era digital yang semakin maju, layanan berbasis teknologi informasi menjadi elemen esensial dalam mendukung berbagai sektor, termasuk sektor pendidikan. Perguruan tinggi, sebagai institusi pendidikan tinggi, dituntut untuk menyediakan layanan yang tidak hanya berkualitas tetapi juga relevan dengan kebutuhan mahasiswa. Mahasiswa, sebagai pelanggan utama dalam ekosistem pendidikan, memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan, baik

dari segi kualitas, kemudahan akses informasi, maupun efektivitas sistem informasi yang tersedia.

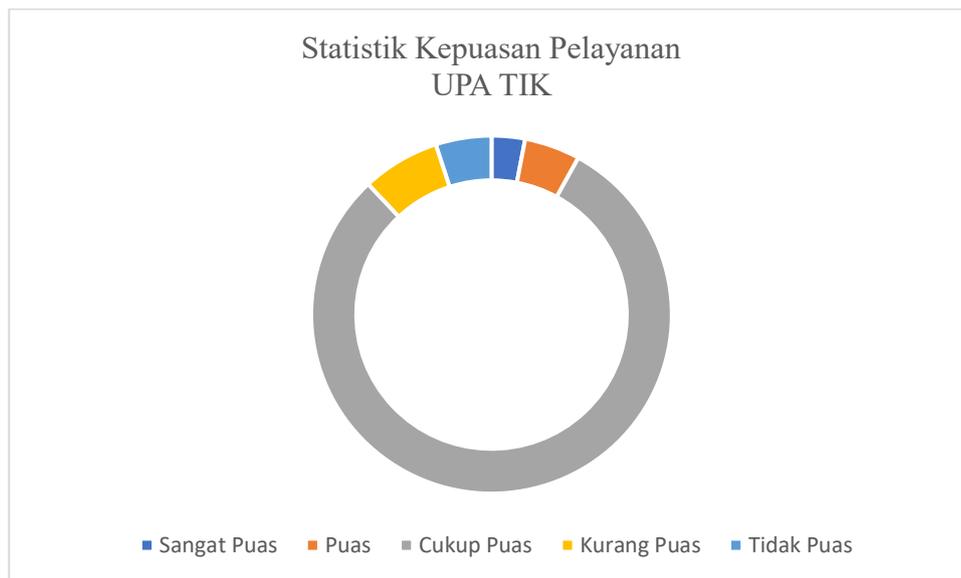
Universitas Pendidikan Ganesha telah menggunakan teknologi informasi diberbagai sektor layanan sistem informasi yang telah diluncurkan. Dari sistem informasi akademik (SI AK), E-learning, Smart payment, Tanda tangan elektronik, Kinerja, hingga pengelolaan persuratan. Implementasi sistem informasi yang baik memungkinkan mahasiswa untuk mengakses informasi akademik, administrasi, dan layanan lainnya secara efisien. Sistem yang efektif tidak hanya meningkatkan produktivitas institusi, tetapi juga memperkuat persepsi mahasiswa terhadap profesionalisme dan kapabilitas perguruan tinggi. Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha), terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya, termasuk layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).



Gambar 1.1 Grafik Pengaduan

Sumber: Laporan Analisis Feedback Dari Publik Terkait Penggunaan Layanan TIK, 2024.

Berdasarkan laporan tahunan Unit Penunjang Akademik Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPA TIK), terdapat berbagai pengaduan terkait layanan. Data dari sistem Manajemen Issue Undiksha (MissU) menunjukkan adanya fluktuasi pengaduan sepanjang tahun 2023, dengan puncak pengaduan terjadi pada bulan Februari (41 pengaduan).



Gambar 1.2 Grafik Statistik Kepuasan Pelayanan

Sumber: Laporan Analisis Feedback dari Publik Terkait Penggunaan Layanan TIK, 2024.

Berdasarkan diagram lingkaran yang menunjukkan statistik kepuasan pelayanan UPT TIK, sebagian besar responden berada dalam kategori "Cukup Puas". Kategori ini mendominasi diagram, namun masih memiliki ruang untuk perbaikan. Selain itu, terdapat sejumlah kecil responden yang masuk ke kategori "Sangat Puas", menunjukkan bahwa pelayanan tertentu sudah mencapai standar tinggi. Di sisi lain, terdapat juga kategori "Kurang Puas" dan "Tidak Puas" meskipun jumlahnya relatif

kecil. Meskipun kecil, tetap perlu diperhatikan. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan mahasiswa yang belum terpenuhi.

Dari segi kesejahteraan mahasiswa, Unit Penunjang Akademik Bimbingan Konseling (UPA BK) berfungsi sebagai penyelenggara layanan bimbingan konseling terutama bagi mahasiswa serta penyelenggara pelatihan pengembangan pribadi, belajar, sosial, dan bimbingan karier bagi mahasiswa dan masyarakat yang membutuhkan.

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna UPA BK Tahun 2023 – 2024 Mahasiswa FIP

Program Studi	Tahun 2023	Tahun 2024
Pendidikan Guru Sekolah Dasar	2	0
Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini	0	0
Bimbingan Konseling	5	5
Teknologi Pendidikan	0	0

Sumber: Laporan UPA BK Terkait Penggunaan Layanan, 2024

Tabel 1.2 Prosentase Jumlah Pengguna UPA BK Tahun 2024

Program Studi	Jumlah Mahasiswa Konseling	Jumlah Mahasiswa	Prosentase
Pendidikan Guru Sekolah Dasar	0	3684	0
Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini	0	342	0
Bimbingan Konseling	5	460	1.09
Teknologi Pendidikan	0	332	0

Sumber: Laporan UPA BK Terkait Penggunaan Layanan, 2024

Berdasarkan tabel jumlah pengguna Layanan Unit Penunjang Akademik Bimbingan Konseling (UPA BK) juga menunjukkan tingkat pemanfaatan yang belum optimal. Berdasarkan data jumlah mahasiswa yang memanfaatkan layanan konseling, hanya program studi Bimbingan Konseling yang mencatatkan pemanfaatan layanan (5 mahasiswa dari 460 mahasiswa). Jumlah mahasiswa konseling di program Bimbingan Konseling tetap stabil di angka 5 pada kedua

tahun. Namun, ketika dibandingkan dengan jumlah total mahasiswa (460), persentase yang menggunakan layanan konseling hanya 1,09%. Angka ini relatif kecil dan bisa menunjukkan belum optimalnya akan manfaat layanan konseling atau hambatan lain dalam mengaksesnya. Sedangkan program studi lainnya, seperti PGSD, PG PAUD, dan Teknologi Pendidikan, tidak ada mahasiswa yang menggunakan layanan ini. Padahal, mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan sering menghadapi berbagai tantangan, seperti tekanan akademik, kesulitan dalam mengelola stres, dan masalah pribadi yang dapat memengaruhi prestasi mereka. Layanan UPA BK seharusnya menjadi salah satu solusi utama untuk membantu mahasiswa mengatasi permasalahan tersebut.

Secara keseluruhan, ketidakpuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan menunjukkan adanya beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Untuk menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik, diperlukan upaya yang lebih serius dari pihak fakultas dalam mendengarkan dan menanggapi keluhan-keluhan mahasiswa, sehingga mereka bisa merasa lebih dihargai dan didukung dalam proses pembelajaran.

Kualitas pelayanan di Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) telah diupayakan untuk terus meningkat demi memberikan pengalaman akademik yang lebih baik bagi mahasiswa. Pihak fakultas juga secara aktif mengadakan evaluasi berkala terhadap layanan yang telah diberikan. Program pelatihan dan workshop bagi para staf rutin diadakan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan mereka dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan lebih cepat, responsif, dan

ramah, sehingga mahasiswa dapat menyelesaikan urusan akademik mereka dengan lebih efisien dan tanpa hambatan yang berarti.

UPA TIK selaku pengelola teknologi informasi di Undiksha juga secara rutin melaksanakan inspeksi dan perawatan perangkat keras untuk memastikan kelancaran operasional teknologi. Berkomitmen menjaga perangkat lunak tetap terkini dan aman. Menginstal pembaruan terbaru pada sistem operasi guna memperbaiki bug dan meningkatkan keamanan. UPA TIK bertanggung jawab atas kelancaran jaringan komunikasi dan internet serta memastikan konektivitas internet di semua unit berjalan dengan lancar tanpa gangguan.

Fasilitas di FIP Undiksha juga terus ditingkatkan untuk mendukung proses pembelajaran yang lebih nyaman dan efektif. Ruang kelas FIP telah dilengkapi dengan teknologi penunjang pembelajaran yang canggih, seperti proyektor digital, smartboard, dan akses internet cepat. Fasilitas ini memungkinkan dosen mengajar dengan lebih interaktif dan memanfaatkan sumber daya digital seperti video, animasi, serta presentasi multimedia. Dengan teknologi ini, mahasiswa juga dapat mengikuti pembelajaran dengan cara yang lebih dinamis dan praktis, mendukung pemahaman materi yang lebih baik.

FIP Undiksha juga memberikan perhatian serius terhadap peningkatan kualitas pengajaran dosen. Program pengembangan dosen, termasuk pelatihan pedagogi dan seminar internasional, diadakan secara berkala untuk memastikan bahwa dosen memiliki keterampilan dan pengetahuan terbaru dalam bidang pendidikan. Ini diharapkan dapat memberikan pengalaman belajar yang lebih mendalam dan relevan bagi mahasiswa.

Dalam hal praktik lapangan, FIP Undiksha juga telah berusaha keras memastikan penempatan mahasiswa dilakukan dengan tepat. Kolaborasi dengan sekolah-sekolah mitra di dalam dan luar negeri diperkuat, sehingga mahasiswa mendapatkan pengalaman mengajar yang sesuai dengan kebutuhan dan situasi yang mendukung pengembangan keterampilan mereka. Pihak fakultas juga memberikan bimbingan yang intensif selama masa praktik untuk memastikan mahasiswa mendapatkan pengalaman yang optimal.

Komunikasi antara fakultas dan mahasiswa juga mulai digagas melalui forum-forum terbuka yang diadakan secara rutin. Mahasiswa diberikan kesempatan untuk menyampaikan aspirasi dan masukan mereka secara langsung kepada pihak fakultas. Forum ini menciptakan ruang dialog yang lebih baik antara mahasiswa dan dosen atau staf administrasi, sehingga setiap masalah atau ketidakpuasan dapat segera diidentifikasi dan diselesaikan.

Dari sisi kegiatan non-akademik, FIP Undiksha juga berusaha meningkatkan partisipasi mahasiswa dalam kegiatan ekstrakurikuler dan organisasi mahasiswa. Fakultas mendukung terbentuknya berbagai organisasi dan komunitas yang relevan dengan bidang studi, yang bertujuan untuk mengembangkan soft skills dan jaringan profesional mahasiswa di luar kelas. Kegiatan ini juga membantu mahasiswa dalam membangun karakter dan kepemimpinan yang dibutuhkan sebagai calon pendidik di masa depan. Dalam hal kegiatan non-akademik, pihak fakultas sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menampung kegiatan mahasiswa. Akan tetapi diakui tentu ada program prioritas yang harus mendapatkan perhatian lebih.

Secara keseluruhan, berbagai upaya sudah dilakukan oleh FIP Undiksha ini untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Meskipun masih ada ruang untuk

perbaikan lebih lanjut, langkah-langkah yang diambil sejauh ini menunjukkan komitmen fakultas untuk terus memberikan yang terbaik bagi mahasiswa. Mahasiswa dapat merasakan peningkatan layanan ini dalam berbagai aspek, mulai dari proses administrasi yang lebih efisien hingga fasilitas dan dukungan akademik yang lebih memadai.

Selain itu, Undiksha juga telah menyediakan platform e-learning yang memfasilitasi pembelajaran daring. Dalam situasi pandemi, teknologi ini menjadi semakin krusial karena memungkinkan perkuliahan tetap berjalan dengan lancar meski secara virtual. Dosen dan mahasiswa dapat berinteraksi melalui platform ini, berbagi materi pembelajaran, mengadakan diskusi, hingga melakukan penilaian secara daring. Kehadiran e-learning ini tidak hanya digunakan pada masa darurat, namun kini diintegrasikan secara permanen sebagai bagian dari strategi pembelajaran modern.

Selain pembelajaran di kelas, teknologi informasi juga dimanfaatkan dalam kegiatan penunjang akademik lainnya, seperti seminar, workshop, dan kegiatan konferensi. FIP Undiksha telah beberapa kali mengadakan webinar berskala nasional dan internasional, yang melibatkan narasumber dari berbagai negara. Kehadiran teknologi ini memungkinkan mahasiswa dan dosen untuk terhubung dengan komunitas akademik global, memperluas wawasan dan jaringan mereka.

Dalam pengembangan penelitian, teknologi informasi juga memainkan peran penting di FIP Undiksha. Pihak fakultas memberikan akses kepada mahasiswa dan dosen untuk menggunakan database jurnal internasional dan pustaka digital. Akses ini membantu mereka dalam mencari referensi ilmiah berkualitas tinggi yang mendukung penelitian dan penulisan ilmiah. Selain itu, sistem pengelolaan

repositori fakultas telah didigitalisasi, sehingga karya ilmiah seperti skripsi dan tesis dapat diakses dengan mudah secara online.

Secara keseluruhan, upaya FIP Undiksha telah berupaya menerapkan teknologi informasi telah membuahkan hasil yang positif. Teknologi ini tidak hanya mempermudah layanan akademik dan administrasi, tetapi juga memberikan dampak signifikan dalam peningkatan kualitas pembelajaran dan penelitian. Fakultas terus berkomitmen untuk mengembangkan teknologi informasi lebih lanjut agar mahasiswa dan dosen dapat beradaptasi dengan perkembangan dunia digital yang semakin cepat.

Dilihat dari *customer expectation*. Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) telah berupaya secara maksimal untuk memenuhi dan melampaui ekspektasi pelanggan, baik mahasiswa, dosen, maupun stakeholder lainnya. Dalam hal kualitas pelayanan akademik, FIP Undiksha telah membangun sistem layanan berbasis digital yang memudahkan mahasiswa dalam mengakses berbagai kebutuhan akademis mereka. FIP juga terus melakukan evaluasi secara berkala terhadap kepuasan mahasiswa dan dosen. Melalui survei dan umpan balik yang dikumpulkan dari berbagai pihak, fakultas secara aktif merespons keluhan atau masukan untuk meningkatkan pelayanan. Tindakan ini diambil untuk memastikan bahwa harapan pelanggan selalu diperhatikan dan dipenuhi, serta menciptakan lingkungan akademik yang lebih baik dari waktu ke waktu.

Dari sisi pengajaran, FIP Undiksha berupaya memenuhi ekspektasi mahasiswa melalui peningkatan kualitas dosen dan metode pengajaran. Dosen-dosen dilibatkan dalam berbagai pelatihan dan workshop guna meningkatkan kemampuan mereka dalam mengajar dan menggunakan teknologi pembelajaran. Dengan

demikian, harapan mahasiswa akan pembelajaran yang interaktif dan relevan dengan perkembangan dunia pendidikan dapat terpenuhi. Peningkatan pelayanan administrasi juga menjadi perhatian utama. Pelayanan yang ramah, cepat, dan akurat kini menjadi standar yang diterapkan oleh seluruh staf di FIP Undiksha. Fakultas secara berkala mengadakan pelatihan untuk staf administrasi agar lebih profesional dalam melayani mahasiswa dan dosen, dengan tujuan memenuhi ekspektasi dalam hal kenyamanan dan kelancaran proses administrasi. Ini memberikan kepercayaan lebih kepada mahasiswa bahwa urusan akademik mereka ditangani dengan baik.

Tidak hanya berfokus pada mahasiswa, FIP Undiksha juga menjaga hubungan baik dengan para stakeholder eksternal seperti orang tua, institusi pendidikan mitra, dan alumni. Fakultas berupaya memenuhi ekspektasi stakeholder ini dengan memastikan bahwa lulusan yang dihasilkan memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja. Melalui program magang dan kerja sama dengan berbagai sekolah dan lembaga pendidikan dalam dan luar negeri, mahasiswa mendapatkan pengalaman lapangan yang memadai sebelum terjun ke dunia profesional, yang menjadi salah satu ekspektasi utama dari stakeholder.

Secara keseluruhan, berbagai upaya yang dilakukan FIP Undiksha menunjukkan komitmen kuat dalam memenuhi dan melampaui *customer expectation*. Dengan terus berinovasi dalam layanan, fasilitas, serta pengajaran, fakultas berusaha memastikan bahwa semua kebutuhan dan harapan mahasiswa, dosen, serta stakeholder lainnya terpenuhi dengan baik. Sedemikian upaya yang telah dilakukan oleh FIP Undiksha, akan tetapi tentu masih ada beberapa hal yang harus dibenahi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Dari pemaparan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa masih belum optimalnya kepuasan dari mahasiswa FIP Undiksha, padahal berbagai aspek seperti kualitas pelayanan, penggunaan teknologi informasi maupun *customer expectation* sudah diupayakan maksimal oleh FIP Undiksha. Hal ini menarik perhatian untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penggunaan Teknologi Informasi dan *Customer Expectation* Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha”.

1.2 Identifikasi Masalah

- 1) Terdapat jumlah pengaduan yang signifikan terhadap layanan TIK sepanjang tahun, dengan puncak pengaduan mencapai 41 kasus pada bulan Februari 2023. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan yang belum terselesaikan secara optimal, baik terkait gangguan sistem maupun respons terhadap keluhan mahasiswa.
- 2) Meskipun telah secara rutin melakukan pembaruan sistem dan peningkatan sarana prasarana, hasilnya belum mampu mengatasi sebagian besar keluhan yang diajukan mahasiswa.
- 3) Program Studi Bimbingan Konseling hanya memiliki 5 mahasiswa yang memanfaatkan layanan konseling dari total 460 mahasiswa (sekitar 1,09%). Sementara itu, Program Studi PGSD, PG PAUD, dan Teknologi Pendidikan tidak ada mahasiswa yang memanfaatkan layanan konseling (0% pemanfaatan). Secara keseluruhan, jumlah mahasiswa yang memanfaatkan layanan konseling jauh lebih rendah dibandingkan jumlah total mahasiswa di masing-masing program studi. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan

konseling belum menjadi pilihan utama atau bahkan belum dikenal oleh sebagian besar mahasiswa.

- 4) Mahasiswa yang memiliki ekspektasi terhadap layanan konseling mungkin merasa bahwa layanan yang diberikan belum cukup memadai untuk membantu mereka mengatasi permasalahan akademik dan pribadi.

1.3 Pembatasan Masalah

Karena banyak sekali variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, maka hanya beberapa saja yang diperhitungkan dalam penelitian ini: kualitas pelayanan, penggunaan teknologi informasi dan *customer expectation* yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa FIP Undiksha. Penelitian ini juga dibatasi dengan subjek hanya sampel mahasiswa yang ada di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha.

1.4 Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Undiksha?
- 2) Bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Undiksha?
- 3) Bagaimana pengaruh *customer expectation* (ekspektasi mahasiswa) terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Undiksha?
- 4) Bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, dan *customer expectation* (ekspektasi mahasiswa) dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Undiksha?

1.5 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Undiksha.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Undiksha.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh *customer expectation* terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Undiksha.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, dan *customer expectation* terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Undiksha.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1) Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian teoretis di bidang manajemen pendidikan, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, teknologi informasi, dan ekspektasi mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi atau landasan teoretis bagi penelitian-penelitian berikutnya yang mengkaji topik serupa. Penelitian ini juga diharapkan dapat menghasilkan model konseptual yang dapat digunakan untuk memahami hubungan antara kualitas pelayanan, teknologi informasi, dan ekspektasi mahasiswa dalam konteks kepuasan di lingkungan pendidikan tinggi.

Model ini dapat dijadikan acuan dalam penelitian serupa di masa depan, baik di lingkungan pendidikan tinggi maupun sektor layanan publik lainnya.

2) Manfaat Secara Praktis

Bagi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha dalam beberapa cara:

- (1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi Fakultas Ilmu Pendidikan Undiksha untuk melakukan evaluasi dan perbaikan dalam sistem layanan akademik dan administratif mereka. Dengan mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa, fakultas dapat lebih fokus dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi, serta memenuhi ekspektasi mahasiswa secara lebih efektif.
- (2) Penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada para pengambil kebijakan di Undiksha dan institusi pendidikan tinggi lainnya tentang pentingnya sinergi antara kualitas pelayanan, teknologi informasi, dan pemahaman terhadap ekspektasi mahasiswa dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat dijadikan pedoman dalam merumuskan kebijakan untuk pengembangan layanan akademik yang lebih responsif dan efisien.
- (3) Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis tentang bagaimana lembaga pendidikan tinggi dapat mengoptimalkan teknologi informasi dalam pelayanan kepada mahasiswa. Temuan-temuan penelitian ini diharapkan dapat mendorong lembaga pendidikan tinggi

lain untuk menerapkan teknologi dan model layanan yang lebih modern guna meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

1.7 Penjelasan Istilah

Dalam penelitian ini, beberapa istilah yang berkaitan dengan variabel penelitian memiliki kemungkinan untuk diinterpretasikan secara berbeda. Oleh karena itu, istilah-istilah berikut dijelaskan secara konseptual maupun operasional untuk memberikan kejelasan dalam pemahaman dan pengukuran. Istilah-istilah tersebut adalah:

1) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana suatu layanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Istilah ini berakar pada persepsi subjektif pelanggan terhadap interaksi mereka dengan penyedia layanan. Dalam penelitian ini, persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik dan administratif di Fakultas Ilmu Pendidikan Undiksha adalah ukuran kualitas pelayanan.

2) Teknologi Informasi (TI)

Teknologi Informasi adalah teknologi yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan menyebarkan informasi. TI mencakup perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), jaringan, dan sumber daya manusia yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Sistem informasi akademik, layanan digital, dan platform e-learning, yang membantu administrasi dan pendidikan, adalah contoh teknologi informasi

(TI) yang digunakan untuk mengelola dan menyebarkan informasi secara elektronik melalui komputer dan perangkat digital lainnya. Studi ini mengukur teknologi informasi berdasarkan persepsi mahasiswa tentang bagaimana sistem informasi akademik, portal layanan online, dan penggunaan teknologi lainnya mendukung proses akademik dan administratif di Fakultas Ilmu Pendidikan Undiksha.

3) *Customer Expectation*

Customer Expectation mengacu pada keyakinan atau standar yang dipegang oleh pelanggan mengenai apa yang akan mereka terima dari suatu produk atau layanan. Ekspektasi ini biasanya terbentuk berdasarkan interaksi sebelumnya dengan produk atau layanan serupa. Bisa juga dari opini dari orang lain, seperti teman, keluarga, atau ulasan online. Ekspektasi pelanggan bersifat subjektif dan menjadi tolok ukur bagi mereka untuk mengevaluasi kualitas layanan atau produk yang diterima. Jika pengalaman aktual memenuhi atau melampaui ekspektasi, pelanggan akan merasa puas; jika tidak, mereka akan kecewa.

4) Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah keadaan emosional yang muncul ketika pengalaman pelanggan terhadap produk atau layanan sesuai atau melampaui harapan mereka. Kepuasan mencerminkan perbandingan antara apa yang diharapkan pelanggan sebelum menerima produk atau layanan dengan apa yang benar-benar diterima atau dialami oleh pelanggan.

5) Fakultas Ilmu Pendidikan Undiksha

Fakultas Ilmu Pendidikan Undiksha merupakan salah satu fakultas di Universitas Pendidikan Ganesha yang bertugas menyelenggarakan pendidikan tinggi dalam bidang kependidikan. Dalam penelitian ini, Fakultas ini menjadi lokasi studi kasus, dan fokus penelitian ini adalah layanan-layanan yang diberikan fakultas kepada mahasiswanya.

1.8 Asumsi Penelitian

Dalam penelitian ini, asumsi-asumsi berikut dibuat berdasarkan alasan logis yang didukung oleh kondisi dan situasi penelitian:

- 1) Diasumsikan bahwa mahasiswa yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat memberikan jawaban yang objektif dan sesuai dengan pengalaman mereka terhadap kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, dan ekspektasi mereka. Alasan di balik asumsi ini adalah mahasiswa diberikan kuesioner yang jelas, serta dijamin kerahasiaan data mereka sehingga mereka dapat menjawab secara jujur tanpa tekanan eksternal.
- 2) Diasumsikan bahwa skala Likert yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini secara akurat mencerminkan persepsi mahasiswa terhadap variabel yang diukur (kualitas pelayanan, teknologi informasi, ekspektasi, dan kepuasan). Asumsi ini didasarkan pada validitas dan reliabilitas skala Likert yang telah banyak digunakan dalam penelitian-penelitian sebelumnya untuk mengukur persepsi dan kepuasan.
- 3) Diasumsikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Undiksha memiliki pemahaman yang baik tentang layanan akademik dan

administratif yang disediakan oleh fakultas. Asumsi ini didasarkan pada kenyataan bahwa mahasiswa berinteraksi secara langsung dengan layanan-layanan tersebut selama masa studi mereka, sehingga mereka memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai kualitas layanan tersebut.

- 4) Diasumsikan bahwa dalam pelaksanaan pengisian kuesioner, responden mengisi tanpa ada tekanan atau pengaruh dari pihak lain. Alasan asumsi ini adalah kuesioner disebarakan secara online atau melalui metode yang memastikan mahasiswa dapat menjawab dengan bebas dan anonim.
- 5) Diasumsikan bahwa teknologi informasi yang digunakan oleh Fakultas Ilmu Pendidikan Undiksha (misalnya, sistem informasi akademik, portal online, dll.) sesuai dengan standar teknologi informasi yang umum diterapkan di lingkungan pendidikan tinggi. Asumsi ini didasarkan pada kenyataan bahwa teknologi tersebut telah diterapkan secara luas di lingkungan kampus dan diakses oleh mahasiswa.
- 6) Diasumsikan bahwa ekspektasi mahasiswa terhadap layanan di Fakultas Ilmu Pendidikan Undiksha bersumber dari pengalaman nyata dan harapan yang realistis terhadap layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan tinggi. Alasan dari asumsi ini adalah mahasiswa memiliki interaksi yang cukup dengan layanan akademik dan administratif, serta ekspektasi mereka terbentuk dari pengalaman di lapangan dan informasi yang diterima.

Asumsi-asumsi ini digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dan dianalisis mencerminkan kondisi sebenarnya dan dapat dijadikan dasar untuk menarik kesimpulan yang valid dalam penelitian ini.

1.9 Rencana Publikasi

Pada rangka pencapaian akademik, mahasiswa program Magister (S2) Pascasarjana Undiksha diwajibkan menyusun tesis dan artikel ilmiah. Tesis yakni hasil dari upaya penelitian sesuai kaidah-kaidah ilmiah yang ditetapkan. Artikel ilmiah sebagai salah satu produk tesis yang perlu dipublikasi baik di jurnal nasional maupun internasional (Pedoman Penulisan Tesis Pascasarjana Undiksha, 2022. <https://pasca.undiksha.ac.id/akademik/pedoman-penulisan-karya-ilmiah/>).

Guna pemenuhan syarat akademik program magister, penelitian ini diwujudkan ke artikel ilmiah, ditujukan untuk diterbitkan dalam jurnal terakreditasi SINTA 3 yakni JWM (Jurnal Wawasan Manajemen) Universitas Lambung Mangkurat (<https://jwm.ulm.ac.id/id/index.php/jwm>).

