

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap tahunnya pengguna teknologi semakin meningkat, salah satu fungsinya teknologi dapat mempermudah pertukaran informasi dan mempersingkat proses-proses manual. Sistem informasi merupakan bagian dari teknologi yang sudah banyak digunakan diberbagai organisasi seperti instansi pemerintah, bisnis dan sekolah yang berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, mengorganisir dan menyampaikan informasi. Dalam era globalisasi yang ditandai dengan semakin ketatnya persaingan dewasa ini, lembaga pendidikan dituntut untuk menunjukkan kinerja dan pelayanan yang semakin baik agar mampu bersaing dan dapat mempertahankan eksistensinya, atau bahkan semakin berkembang dan maju.

Kualitas layanan akademik sangat penting karena akan membuat mahasiswa loyal kepada institusi, mahasiswa bersedia mempromosikan institusi tersebut kepada orang lain, meningkatkan animo masyarakat untuk melanjutkan Pendidikan di institusi dan meningkatkan citra institusi tersebut.

Universitas Timor (UNIMOR) yaitu perguruan tinggi yang berada di daerah perbatasan Indonesia dengan Republik Demokratik Timor Leste, tepatnya di Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara, Nusa Tenggara Timur yang memiliki 15 program studi jenjang S1. Implementasi Sistem Informasi Akademik di Universitas Timor pada tahun 2020 digunakan untuk menunjang proses akademik berjalan lebih baik. ([https:// unimor. siakadcloud. com/gate/login](https://unimor.siakadcloud.com/gate/login)). Yang menjadi objek penelitian yaitu pengguna Siakad di program studi teknologi informasi.

Program studi teknologi informasi merupakan program studi yang berada di bawah naungan fakultas pertanian, sains dan kesehatan yang memiliki jumlah mahasiswa aktif sebanyak 661 yang terdiri dari angkatan 2022-2018, dengan jumlah dosen sebanyak 15 orang. Beberapa keluhan mahasiswa yang sering terjadi yaitu jumlah satuan kredit semester (SKS) yang tidak sesuai, tidak ada *update* informasi terbaru dan tidak ada informasi mengenai pendaftaran siswa baru atau kegiatan kampus, transkrip nilai mahasiswa yang tidak lengkap atau beberapa matakuliah yang tidak ada di transkrip dan jumlah IPK yang tidak sesuai, sehingga mahasiswa harus menunggu atau konfirmasi kembali ke Prodi. Dengan jumlah mahasiswa yang banyak, mahasiswa memiliki perspektif tersendiri terhadap penilaian dari layanan akademik sehingga diperlukannya indikator untuk mengukur kualitas kinerja. Salah satu cara untuk melakukan pengukuran kualitas kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan model *servqual*.

Model *servqual* terdapat beberapa item dimensi yang digunakan untuk mengukur kinerja dan harapan mahasiswa, serta gap diantara keduanya. Adapun dimensi utama *servqual* ada lima yaitu: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan dalam beberapa item untuk variabel harapan dan variabel kinerja, yang akan disusun dalam pertanyaan-pertanyaan berdasarkan skala dari satu (tidak memuaskan) sampai empat (sangat memuaskan).

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik di Program Studi Teknologi Informasi Menggunakan Metode *Servqual*”. Dalam penelitian ini, peneliti hanya fokus terhadap kepuasan mahasiswa, bukan kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan, dikarenakan keterbatasan waktu, SDM dan biaya. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat mengetahui indikator pengukuran kualitas kinerja akademik dan memperbaiki kualitas layanan akademik.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa atas kinerja Sistem Informasi Akademik di program studi Teknologi Informasi?
2. Bagaimana pengaruh kinerja Sistem Informasi Akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Program Studi Teknologi Informasi

1.3 Batasan Masalah

1. Penyebaran kuesioner hanya kepada mahasiswa Prodi Teknologi Informasi.
2. Sampel yang diteliti hanya mahasiswa aktif Prodi Teknologi Informasi.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Teknologi Informasi atas kinerja kepuasan Sistem Informasi Akademik.
2. Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh kinerja Sistem Informasi Akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Program Studi Teknologi Informasi.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan dapat membantu mengevaluasi dalam meningkatkan kualitas kinerja sistem informasi akademik di prodi Teknologi Informasi Universitas Timor.

2. Manfaat Teoritis

Dapat menjadi acuan dan panduan untuk melakukan penelitian terkait metode *Service Quality* dalam mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja sistem informasi akademik di Prodi Teknologi Informasi Universitas Timor.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika merupakan kerangka dan pedoman dalam melakukan penulisan dan tahap-tahap kegiatan sesuai dengan ruang lingkup yang dijelaskan sebelumnya secara garis besar yang di bagi menjadi beberapa bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan penjelasan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang dasar-dasar teori tentang analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja sistem informasi akademik di program studi teknologi informasi.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai data apa yang akan diambil serta langkah-langkah yang dilakukan dalam pengambilan data tersebut yang berupa analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja sistem informasi akademik di program studi teknologi informasi. Dalam bab ini juga dicantumkan jadwal kegiatan penelitian serta alur penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, dijelaskan mengenai hasil yang diperoleh dari kegiatan penelitian. Hasil penelitian tersebut kemudian dianalisis dan diolah untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini, dijelaskan capaian penelitian serta bukti yang diperoleh untuk dapat diimplementasikan serta saran atau usulan yang dibuat untuk dikembangkan.