

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang ini, penerapan teknologi semakin meningkat karena dapat memberikan berbagai manfaat bagi organisasi seperti instansi pemerintah, bisnis, sekolah dan perguruan tinggi. Dimana berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, mengorganisir dan menyampaikan informasi. Penerapan teknologi informasi membuat pekerjaan lebih efektif dan efisien serta memiliki keunggulan untuk bersaing dalam era globalisasi misalnya sistem informasi akademik. Portal Akademik merupakan situs web yang menyediakan informasi seputar akademik universitas yang dapat diakses melalui internet. Tujuan dari portal akademik adalah untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai fasilitas yang dapat digunakan kapan saja dan dimanapun. Dengan adanya portal akademik dapat mempercepat dan memudahkan mahasiswa dalam melakukan kegiatan perkuliahan yaitu mendapatkan informasi dari pihak kampus serta dosen kepada mahasiswa, informasi beasiswa, pengisian KRS serta melakukan registrasi secara online [1].

Universitas Prima Indonesia dalam pelaksanaannya memiliki salah satu tujuan kegiatan pembelajaran yaitu Tri Dharma Perguruan Tinggi (pengajaran, penelitian dan pengabdian) sehingga untuk mengelola informasi akademik dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, Universitas Prima Indonesia menggunakan media online yaitu Portal Akademik yang merupakan bentuk layanan yang diberikan oleh pihak universitas untuk setiap mahasiswa. Mahasiswa merupakan elemen penting dalam proses akademik. Jumlah mahasiswa yang besar adalah salah satu alasan munculnya Portal Akademik sehingga adapun IT Service yang diberikan yaitu mempercepat dan memudahkan mahasiswa dalam melakukan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), melakukan registrasi secara online dengan cepat di berbagai tempat, portal yang mudah dioperasikan, akses yang mudah saat menggunakan portal Akademik, kemampuan portal memberikan layanan kepada mahasiswa, mudah melakukan edit data mahasiswa, meminimalisasi

kesalahan data mahasiswa, informasi yang *up to date* serta keamanan data mahasiswa. Adapun masalah yang sering dialami oleh mahasiswa adalah kesalahan data saat pengisian KRS, server yang down saat pengisian KRS. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan analisis untuk mengukur kualitas layanan Portal Akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa merupakan tujuan penting di dalam penerapan layanan portal perguruan tinggi sehingga dibutuhkan pengawasan yang berkelanjutan dari performa layanan portal yang dijalankan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan portal dapat diterima oleh para mahasiswa, maka perlu diadakan suatu penilaian untuk mengukur kualitas dari portal tersebut, apakah sudah dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa. Pengukuran tersebut berfungsi untuk meningkatkan mutu layanan portal terhadap penggunaannya di lingkungan perguruan tinggi. Salah satu kerangka kerja untuk mengukur tingkat kualitas suatu layanan adalah *Service Quality* (SERVQUAL). Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Skala *Servqual* meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu *Tangibles* (bukti terukur), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati)[2].

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Diana mendapatkan hasil dimensi Bukti terukur (*Tangibles*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimensi Keandalan (*Reliability*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [3]. Penelitian yang dilakukan oleh Agus Sriyanto mendapatkan hasil dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Empati (*Empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dimensi Bukti terukur (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*) dan Jaminan (*Assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa [4]. Penelitian yang dilakukan oleh Melia Gripin Setiawati mendapatkan hasil dimensi Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimensi Bukti

terukur (*Tangibles*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [5]. Dan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan mendapatkan hasil dimensi Bukti terukur (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [6][7].

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mencari tahu apakah penerapan dari layanan portal pada perguruan tinggi Universitas Prima Indonesia telah memiliki kualitas layanan yang baik atau belum serta bertujuan untuk mencari *gap* antara tingkat harapan dan performa dari layanan portal yang dilihat dari sudut pandang pengguna. Dengan memperhatikan uraian tersebut, maka penelitian skripsi ini diberi judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL UNIVERSITAS PRIMA INDONESIA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan Portal Akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Prima Indonesia.
2. Apakah terdapat kesenjangan kualitas layanan Portal Akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Prima Indonesia.

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup yang akan dibahas pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Indikator yang dianalisis untuk menguji layanan Portal Akademik menggunakan metode Servqual dengan variabel-variabel penelitiannya yaitu variabel independent yang terdiri dari Bukti yang terukur (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) dan variabel dependen yaitu Kepuasan pemakai sistem informasi.

2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual* pada *Gap 5* yaitu mengenai harapan dan kenyataan kualitas pelayanan Portal Akademik.
3. Analisis dilakukan terhadap mahasiswa Jurusan Sistem Informasi Universitas Prima Indonesia
4. Software yang digunakan untuk analisa statistik yaitu SPSS Version 17

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pada Portal Akademik Universitas Prima Indonesia terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Untuk mengetahui tingkat kesenjangan kualitas layanan Portal Akademik Universitas Prima Indonesia terhadap kepuasan mahasiswa.

1.4.2 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Pihak Universitas Prima Indonesia mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penerapan Portal Akademik.
2. Dapat dijadikan inisiatif masukan untuk pihak Universitas Prima Indonesia untuk melakukan perbaikan layanan Portal apabila selama diterapkan Portal ini masih terdapat kekurangan dan ketidakpuasan mahasiswa.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya.