

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan pelayanan yang baik merupakan salah satu titik ukur dari perkembangan suatu perusahaan atau instansi. Hal tersebut dapat dinilai dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mendapatkan kepercayaan konsumen, diperlukan pelayanan yang baik. Ini penting mengingat berbagai kegiatan bisnis bermuara pada trust yang harus dijaga serta dinamika pasar yang terus berkembang ditambah persaingan bisnis yang terus meningkat dengan hadirnya *competitor* yang menawarkan pelayanan yang lebih baik.

Pelayanan kepada mahasiswa merupakan luaran dari tempat pendidikan jenjang atas seperti Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya yang bergerak dibidang pendidikan. Salah satu cara agar bisa bertahan di dunia persaingan bisnis ini ialah peningkatan kualitas sebagai agar mampu memenuhi keinginan mahasiswa. salah satu kunci keberhasilan dalam persaingan bisnis adalah mutu pelayanan yang tinggi. Mutu pelayanan yang bagus menunjukkan produktivitas dan kemampuan menghasilkan kepuasan pelanggan yang merupakan tingkat perasaan atas kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapan yang dimilikinya. Hubungan tersebut dalam jangka panjang akan berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan dan meminimalkan ke tidak nyamanan mahasiswa.

Kriteria kampus produktif yang menjadi misi kampus di antaranya prestasi yang tinggi dan suasana yang menyenangkan. Prestasi dapat dilihat dari sudut lulusan yang banyak, berkualitas tinggi, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Untuk menghasilkan produktivitas kampus yang baik tentu saja ada banyak faktor yang mempengaruhi kampus, diantaranya ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran, motivasi kerja guru, lingkungan kampus yang kondusif, pelaksanaan supervisi rektor yang rutin, akreditasi kampus, dan sebagainya. Dari beberapa faktor tersebut, penulis memandang faktor akreditasi salah satunya pada IIB Darmajaya.

IIB Darmajaya adalah salah satu institusi pendidikan tinggi swasta (PTS) terkemuka di Provinsi Lampung, yang beralamat di jalan Zainal Abidin Pagar Alam, No.93B. Labuhan Ratu, Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia. Salah satu program studi IIB Darmajaya yaitu Teknik Informatika yang saat ini memiliki Akreditasi B, seperti kita ketahui proses akreditasi dilakukan selama 5 tahun sekali, dan banyak komponen penilaian yang harus di penuhi guna menunjang proses akreditasi. Salah satu untuk menunjang kegiatan akreditasi kampus adalah proses survey pelayanan kepuasan yang dilakukan oleh mahasiswa seperti adanya saran dan kritik mahasiswa, sedangkan untuk mendapatkan saran dan kritik mengenai Program Studi Teknik Informatika dari mahasiswa cukup sulit dikarenakan harus melakukan pendekatan terlebih dahulu kepada mahasiswa, pendekatan tersebut dilakukan melalui survey kepuasan mahasiswa terhadap program studi Teknik Informatika.

Berdasarkan hasil wawancara pihak Program Studi Teknik Informatika terkait dengan jumlah mahasiswa yang cukup banyak. proses selama ini adalah sudah dilakukan melalui sistem akademik yaitu menggunakan *google form*, dimana semua mahasiswa diminta untuk mengisi kuisisioner kepuasan layanan namun masih secara global karena survey tersebut untuk seluruh mahasiswa Darmajaya belum spesifik untuk mahasiswa jurusan teknik informatika, jadi belum terukur setiap tahunnya dengan baik. Namun dengan adanya perubahan sistem yang digunakan saat ini yaitu student Darmajaya mahasiswa tidak perlu mengisi kuisisioner untuk melihat nilai. Berbeda pada system sebelumnya menggunakan SISKAS Darmajaya dimana ketika mahasiswa ingin melihat nilai mahasiswa diharuskan mengisi kuisisioner terlebih dahulu lalu bisa melihat nilai tersebut. oleh karena itu saat ini tidak dapat mengetahui kualitas layanan yang diberikan untuk mahasiswa dan tidak bisa melakukan perekapan kesimpulan kepuasan, tidak adanya laporan kesimpulan kepuasan pelanggan secara periode.

Solusi permasalahan yang dihadapi IIB Darmajaya khususnya pada Program Studi Teknik Informatika maka akan dibangun sistem *e-survei* kepuasan mahasiswa fakultas Ilmu Komputer pada Program Studi Teknik Informatika berbasis *web*, untuk mengetahui kualitas Program Studi Teknik Informatika maka dilakukannya survey berupa pertanyaan mengenai program studi pada mahasiswa.

Sistem ini akan dibangun menggunakan metode *Customer satisfaction index* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atau harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan. Indeks Kepuasan Konsumen atau Customer Satisfaction Index (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. Melalui penelitian ini maka Program Studi Teknik Informatika dapat melakukan peningkatan kepuasan dengan menerapkan kualitas pelayanan lebih baik sehingga dapat memuaskan mahasiswa dan dapat menambah nilai akreditasi yang diadakan di IIB Darmajaya khususnya pada Program Studi Teknik Informatika.

1.2. Ruang Lingkup Penelitian

Luasnya ruang lingkup e-survei kepuasan mahasiswa, maka diperlukan batasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Sistem yang dibangun hanya khusus pada Prodi Teknik Informatika dengan menerapkan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* berbasis *web*
2. Sistem yang dibangun dapat mengelola data survey berdasarkan pelayanan dan menghitung hasil kepuasan mahasiswa dengan menghasilkan grafik setiap periodenya, dan mampu di akses secara *real time*
3. Sistem yang dibangun dapat mencetak laporan hasil kepuasan mahasiswa dengan menerapkan metode pendekatan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana membangun *website e-survey* kepuasan mahasiswa Program Studi di Teknik Informatika untuk membantu proses akreditasi?”

1.4. Tujuan

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu mempunyai tujuan. Tujuan dalam penelitian ini antara lain adalah “membangun *website e-survei* kepuasan mahasiswa Program Studi di Teknik Informatika untuk membantu proses akreditasi berbasis *web*”.

1.5. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan rekomendasi kepuasan mahasiswa pada Program Studi Teknik Informatika IIB Darmajaya dengan menerapkan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*
2. Menghasilkan penilaian secara otomatis dan akurat serta *realtime*