

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas layanan merupakan suatu hal yang penting dalam memberikan kepuasan pada pengguna, dengan perkembangan zaman yang semakin pesat diharapkan dapat memberikan suatu pelayanan yang baik, cepat serta memuaskan. Dalam hal ini suatu kualitas dikatakan baik atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, apabila pengguna merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

STT Musi Palembang merupakan suatu perguruan tinggi yang ada di Palembang, sebagai perguruan tinggi yang memiliki cukup banyak mahasiswa tentunya diharapkan mampu menyediakan SDM dalam unit kerja yang baik dan berkompeten untuk melayani kebutuhan mahasiswanya. SDM dalam hal unit kerja tersebut mempunyai peran dalam proses pembelajaran, pengetahuan serta pelayanan. Pelayanan yang diberikan baik berupa unit informasi teknologi, kebutuhan mahasiswa yang berupa transkrip nilai, KRS, KHS dan ijasah serta penyedia informasi kemahasiswaan dalam hal perkuliahan.

Pelayanan yang diberikan STT Musi kepada mahasiswa diharapkan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa terutama dalam hal perkuliahan. SDM yang dimiliki diharapkan bisa memberikan layanan baik itu berupa data dan informasi. Dengan SDM yang mampu menyediakan layanan yang baik, cepat dan akurat nantinya memberikan rasa kepuasan terutama kepada mahasiswa sebagai pengguna langsung layanan tersebut.

Pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa sebagai pengguna langsung layanan akademik tersebut menjadi indikator sejauh mana STT Musi Palembang telah memberikan pelayanannya kepada mahasiswa, pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa tersebut nantinya berpengaruh terhadap efisien dan efektivitas

kerja SDM yang dimiliki oleh STT Musi Palembang. Dengan demikian pelayanan yang diberikan dapat berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Pada tahap awal observasi menunjukkan adanya ketidakpuasan atau penilaian kurang baik terhadap kualitas layanan akademik terutama pelayanan sumber daya manusia yang ada. Hal ini ditunjukkan dengan adanya respon mengenai kualitas layanan tersebut seperti kurang ramahnya pelayanan, membutuhkan proses atau waktu yang lama dalam penyedia layanan kepada mahasiswa, serta informasi yang didapat tidak *up to date* terutama dalam hal perkuliahan.

Dengan demikian penulis mengambil referensi dari fenomena tersebut menjadi sebuah judul penelitian berupa ” **Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Sekolah Tinggi Teknik Musi (STT) Palembang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul, maka yang menjadi permasalahan adalah ”bagaimana kualitas layanan sistem informasi akademik mahasiswa STT Musi Palembang yang akan datang menjadi lebih baik?”.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini masalah yang akan dibahas hanya mencakup pada :

1. Kualitas layanan akademik STT Musi yang berfokus pada pelayanan SDM (Sumber daya manusia).
2. Mahasiswa STT Musi Palembang yang aktif.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi akademik mahasiswa STT Musi Palembang ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (penampilan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (*jaminan*), dan *empathy* (empati).

1.5 Manfaat

Adapun manfaat penyusunan laporan tugas akhir ini yaitu :

1. Bagi Penulis, dapat memahami mengenai kualitas layanan yang diterapkan oleh STT MUSI Palembang.
2. Bagi STT MUSI Palembang, bermanfaat untuk mengetahui seberapa baik atau buruk pelayanan yang telah diberikan selama ini sehingga nantinya menjadi bahan referensi kedepannya dan memberikan pelayanan yang lebih baik
3. Bagi Mahasiswa STT Musi Palembang, dapat merasakan layanan yang lebih baik, lebih mudah, informasi yang didapat *up to date* dan akurat.

1.6 Metodologi Penelitian

Adapun metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian tersebut adalah :

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus adalah penelitian yang memusatkan secara mendalam pada objek yang diteliti dimana peneliti mendapatkan data-data penelitian secara langsung melalui pengumpulan angket atau kuesioner yang dibagikan kepada responden-responden yang dijadikan objek penelitian.

1.6.2 Subjek dan Objek penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah kualitas layanan sistem informasi akademik mahasiswa STT Musi Palembang..

b. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Mahasiswa STT Musi Palembang.

1.6.3 Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STT Musi Palembang yang aktif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan jasa layanan sistem informasi akademik .

1.6.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang merupakan salah satu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Adapun kriteria yang ditentukan adalah mahasiswa STT Musi Palembang.(Sugiono,2011:85).

1.6.5 Jenis data

Jenis data dibagi menjadi dua bagian yakni :

a. Data Primer

Data ini diperoleh secara langsung melalui pengamatan, wawancara dan memberikan daftar pertanyaan (kuisisioner) kepada responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang pengumpulan dan pengolahannya dilakukan dan dipublikasikan oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data akademik atau kemahasiswaan, struktur organisasi beserta pembagian tugas organisasi.

1.6.6 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengumpulan data dengan cara mendatangi secara langsung kepada para responden .

Teknik ini dilakukan dengan 2 cara yaitu :

a. Menyebarkan Kuesioner

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan membuat daftar pertanyaan atau pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa STT MUSI Palembang.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik deskriptif yaitu teknik yang menganalisis data dengan menggunakan perhitungan statistik yang diambil dari data yang telah didapat oleh peneliti, data yang diperoleh dari kuisisioner tersebut diolah dan dikelompokkan berdasarkan instrumen yang digunakan. Kualitas layanan ini akan diukur menggunakan metode *SERVQUAL* dengan 5 dimensi layanan yang dihitung dari tabulasi sederhana dan perhitungan rata-rata terbobot dengan dilihat dari persentasenya, tabulasi sederhana diperoleh diolah kebentuk persentase.

1.6.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

a. Uji Validitas Data

Validitas sering diartikan sebagai pelengkap apa yang hendak diungkap atau mengukur apa yang hendak diukur. Validitas suatu alat menyangkut apa yang diukur oleh suatu alat tes dan seberapa jauh item-item dalam suatu ukur mengukur kriteria yang ada. Validitas merupakan kesesuaian konsep pengukuran tersebut dengan kenyataan.

Validitas didapat jika koefisien korelasi yang diperoleh \geq daripada koefisien r tabel yaitu pada taraf signifikansi yang ditentukan pada instrumen tersebut dapat dinyatakan *valid*. (Burhan,dkk.2000:296).

b. Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kali pun diambil, tetap akan sama.(Burhan,dkk

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara garis besar dari laporan skripsi,berikut akan diuraikan secara singkat sistematika penulisannya. Berikut adalah penggambaran mengenai pembahasan dalam setiap bab secara singkat dan umum :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terkandung uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II PROFIL INSTITUSI DAN LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas tentang sejarah singkat STT Musi, visi dan misi, struktur organisasi serta wewenang dan tanggung jawab, serta membahas mengenai teori pendukung yang digunakan dalam pembahasan masalah.

BAB III ANALISIS KUALITAS LAYANAN

Dalam bab ini membahas mengenai analisis responden yang telah diperoleh melalui hasil kuisioner yang nantinya diolah menjadi rangkuman hasil analisis responden untuk diolah nantinya dengan menggunakan aplikasi SPSS.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini membahas secara menyeluruh pokok permasalahan sesuai dengan rumusan masalah yang diajukan. Dalam proses analisis dan pembahasan ini tentunya melibatkan teori – teori yang menjadi landasan pikir dan pembanding dengan kondisi nyata meliputi ; analisis hasil uji validitas data, analisis hasil uji reliabilitas data, analisis tabulasi, persentase jawaban responden serta analisis hasil jawaban responden.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran untuk menjadikan langkah lebih maju dan lebih baik dalam menganalisa dan memecahkan suatu masalah bagi semua pihak.