

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi telah memberikan dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam bidang pendidikan. Penggunaan Teknologi Informasi sebagai pendukung dalam proses pembelajaran dan pengajaran telah mengalami perubahan yang cepat seiring dengan perkembangan zaman. Universitas Telkom telah melaksanakan pemanfaatan Teknologi Informasi dalam beberapa kegiatan di bidang pendidikan, termasuk dalam meningkatkan kualitas layanan sistem registrasi akademik guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan mahasiswa

Sistem registrasi sangat dibutuhkan untuk menunjang proses registrasi mata kuliah terhadap mahasiswa. Secara umum Proses registrasi perkuliahan dilakukan secara mandiri oleh mahasiswa sebelum proses perkuliahan semester baru dimulai. Proses registrasi perkuliahan ini bersifat wajib serta memiliki prosedur masing-masing di setiap fakultas *Telkom University*. proses registrasi akademik ini sangat penting bagi mahasiswa, karena perlunya pengambilan mata kuliah untuk semester berikutnya, maka dibutuhkannya sebuah sistem registrasi akademik yang cukup baik untuk menunjang proses registrasi akademik ini. Sistem registrasi akademik yang tidak optimal dapat menyebabkan berbagai konsekuensi negatif, termasuk keterlambatan dalam pengambilan mata kuliah yang berpotensi merugikan mahasiswa. Sebagai mahasiswa yang terlibat langsung dalam proses registrasi akademik, penulis juga telah mengalami dampak dari sistem registrasi yang kurang memadai. Seperti keterlambatan dalam registrasi mata kuliah dikarenakan aplikasi sirama terjadi gangguan seperti *server down*, atau akses website yang lambat, sehingga penulis mengalami kendala dalam mendapatkan kelas untuk mata kuliah tersebut dikarenakan keterlambatan dalam proses registrasi mata kuliah. Pengalaman tersebut memotivasi penulis untuk menggali lebih dalam mengenai kualitas layanan aplikasi registrasi akademik dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan dan kesuksesan mahasiswa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan harapan pengguna terhadap sistem registrasi akademik yang ideal. Serta memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas

kayanan yang disediakan oleh aplikasi registrasi akademik yaitu aplikasi sirama. dan juga hal ini akan berdampak terhadap kepuasan mahasiswa terkait layanan yang diberikan oleh Universitas Telkom.

Kepuasan pengguna sistem registrasi merupakan faktor atau ukuran keberhasilan dalam menggunakan sebuah layanan atau sistem registrasi pada suatu instansi/universitas dan berkaitan dengan kesetiaan pengguna[1]. Keberhasilan layanan dapat dilihat dari persepsi dan ekspektasi pengguna terhadap sistem registrasi. Persepsi pengguna tentang kualitas layanan adalah penilaian lengkap dari kualitas layanan secara keseluruhan. Kualitas sebuah layanan atau sistem registrasi akademik akan menentukan layaknya sebuah sistem dalam menunjang kebutuhan mahasiswa[1]. Untuk mengukur sebuah layanan sistem registrasi akademik dalam menunjang mahasiswa untuk melakukan proses registrasi akademik sesuai dengan persepsi dan ekspektasi mahasiswa dalam menggunakan layanan tersebut, maka diperlukannya sebuah metode *E-Servqual*.

Metode *E-Servqual* ini sudah banyak digunakan dalam proses identifikasi untuk mengetahui kualitas layanan sebuah aplikasi atau website dari para pengguna layanan[2]. Pada penelitian ini menggunakan metode *E-Servqual* yang bertujuan untuk mengukur serta mengetahui kualitas layanan dalam penggunaan sistem registrasi akademik dan dampak terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Telkom berdasarkan 4 dimensi *E-service Quality* yaitu, *Efficiency, Fullfillment, System Availability, Privacy, Security*

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diberikan, maka dapat disimpulkan rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana kepuasan mahasiswa Universitas Telkom dalam proses perencanaan studi menggunakan Aplikasi Sirama ?
2. Bagaimana kinerja kualitas pelayanan Aplikasi Sirama dalam proses perencanaan studi mahasiswa ?

## 1.3 Batasan Masalah

Untuk Batasan masalah yang dapat diambil dari latar belakang adalah :

1. Metode yang digunakan untuk proses penelitian ini yaitu E-SERVQUAL dengan dimensi utama yang merupakan skala inti E- SERVQUAL yaitu *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Security*.
2. Pengumpulan data kuesioner akan disebarakan kepada mahasiswa Universitas Telkom selaku pengguna aplikasi sirama.

## 1.4 Tujuan

Berikut merupakan tujuan dari penelitian yang disusun ini, antara lain:

1. Melakukan Analisis terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Telkom dalam proses perencanaan studi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis dari dimensi *E- Service Quality* yaitu, *Efficiency, Fullfillment, System Availability, Privacy, dan Security* terkait perbaikan atribut setiap dimensinya menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

## 1.5 Hipotesis

Hipotesis penelitian ini antara lain :

1. Sebagai acuan adopsi perkembangan sistem registrasi akademik sirama berdasarkan dari hasil pengukuran kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
2. Performa sistem registrasi akademik yang ditingkatkan guna mencapai sasaran dan tujuan diangkatnya penelitian ini.
3. Dapat mengukur kualitas layanan berdasarkan kepuasan pengguna mahasiswa Universitas Telkom dengan menggunakan metode E-Servqual yang mengacu pada 5 dimensi tersebut, yaitu : *Efficiency, Fullfillment, System Availability, Privacy, dan Security*.