

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Esa Unggul memiliki banyak departemen yang saling mendukung untuk proses kelancaran operasi kampus. Setiap departemen tersebut haruslah memiliki performa yang baik, sehingga dapat mendukung keberlangsungan dan mutu universitas. Salah satu departemen yang penting adalah Departemen Administrasi Akademik (DAA) pelayanannya berhubungan langsung dengan mahasiswa.

DAA adalah salah satu departemen yang berperan untuk memperlancar kegiatan operasional universitas (Proses perkuliahan / belajar mengajar). Karena DAA melaksanakan fungsi registrasi daftar ulang, koreksi, batal, tambah matakuliah, pengambilan cuti atau aktif kembali dan juga penanganan ijasah mahasiswa. Dengan fungsi DAA seperti ini penting halnya diperhatikan tingkat kepuasan mahasiswa selama menggunakan jasa DAA karena dengan ini dapat melihat sejauh mana DAA apakah sudah berjalan dengan baik ataukah ada yang perlu ditingkatkan.

Sehingga untuk mengukur performa departemen DAA dibutuhkan pengukuran berdasarkan dari harapan mahasiswa dengan apa yang dirasakan mahasiswa tentang pelayanan DAA. Sehingga terlihat apakah performa dari DAA sudah memenuhi kepuasan mahasiswa ataukah belum. Tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan DAA menunjukkan bahwa apakah pelayanan DAA sudah baik ataukah belum. Universitas yang memiliki departement-departement yang performanya baik maka akan mempermudah universitas mencapai tujuannya.

Dalam mengukur tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap jasa pelayanan DAA dalam hal ini menggunakan metode *Servqual (Service Quality)* karena metode ini akan terlihat atribut-atribut apa-apa saja yang akan dipertahankan, ditingkatkan, atau dipertimbangkan lagi sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di DAA.

1.2 Perumusan Masalah

Universitas Esa Unggul membutuhkan pengukuran terhadap kualitas pelayanan kinerja DAA. Pengukuran kepuasan Mahasiswa ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja Departemen Administrasi Akademik Universitas Esa Unggul apakah sudah memenuhi harapan mahasiswa atau belum. Dan untuk memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di DAA UEU. Diperlukan suatu penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan dan harapan pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian tugas akhir ini memiliki tujuan yaitu:

1. Mengukur tingkat kepuasan dan tingkat harapan mahasiswa Esa Unggul khususnya terhadap kinerja pelayanan DAA UEU.
2. Mengukur tingkat kepentingan atribut pelayanan *Importance Performance Analysis* untuk melihat tingkat kepentingan DAA UEU.
3. Memberikan saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan DAA UEU.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian perlu adanya pembatasan masalah. Pembatasan masalah memiliki tujuan untuk membatasi masalah menjadi lebih spesifik lagi dan

mempermudah dalam menyelesaikan masalahnya, pembatasan masalah itu seperti:

1. Penelitian ini dilakukan di bagian DAA UEU.
2. Penelitian dilakukan dalam kurun waktu yaitu dari Januari sampai September 2013.
3. Pengukuran dilakukan dengan mengukur kualitas pelayanan pada DAA UEU berdasarkan kepuasan Mahasiswa selama menggunakan jasa DAA UEU.
4. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analisis* untuk mengukur tingkat kepuasan Mahasiswa dan tingkat kepentingannya.
5. Untuk Perhitungannya *Servqual* dan *Importance Performance Analisis* menggunakan software statistik yaitu SPSS.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan Tugas Akhir ini dibuat dengan sistematika yang memudahkan pembaca dalam mendapatkan dan memberikan informasi. Sistematika penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab Pendahuluan atau Bab I tugas akhir ini berisikan tentang latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada Bab Landasan Teori atau Bab II tugas akhir ini berisikan tentang teori-teori yang memiliki sangkut paut tugas akhir ini seperti: teori Administrasi, Mahasiswa, Teknik Pengumpulan Data, Sampling, Validitas, Reliabilitas, *Servqual* dan *Importance Performance Analisis*, serta teori-teori lainnya yang memiliki hubungan dengan tugas akhir ini.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab Metodologi Penelitian atau Bab III tugas akhir ini berisikan tentang langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Langkah-langkahnya seperti: penelitian pendahuluan, identifikasi masalah, studi pustaka, tujuan penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, analisa hasil pengolahan data, usulan serta kesimpulan dan saran.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab Hasil dan Pembahasan atau Bab IV tugas akhir ini berisikan tentang Hasil dan Pembahasan selama berada di DAA UEU, perhitungan Validitas, Reliabilitas, *Servqual*, dan *Importance Performance Analysis*.

BAB V :KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab Kesimpulan dan Saran atau Bab V tugas akhir ini berisikan tentang hasil kesimpulan, hasil penelitian, dan berisikan saran yang menjadi bahan pertimbangan untuk DAA UEU.