

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Perkembangan teknologi pada dunia pendidikan telah melahirkan banyak fitur-fitur baru yang dapat membantu proses pendidikan. Sebagai suatu lembaga Pendidikan, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan karyawan. Dalam pelaksanaannya perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi. Salah satu fasilitas pendukung keberhasilan suatu perguruan tinggi adalah menyediakan sistem informasi akademik. Dengan adanya sistem informasi akademik mahasiswa bisa mengetahui informasi-informasi yang diberikan oleh perguruan tinggi. Di era globalisasi ini menuntut pada perkembangan teknologi di berbagai aspek kehidupan serta mencakup seluruh bidang ilmu dalam dunia pendidikan, maka dari itu UNISBANK meluncurkan website yaitu smartcampus. Smartcampus adalah salah satu fasilitas sistem informasi akademik yang dapat diakses secara online.

Smartcampus mempunyai banyak layanan fitur yaitu jadwal kuliah, nilai kuliah, presensi kehadiran, pembayaran kuliah, pengisian KRS dan KRP, pendaftaran remidial, pengumuman akademik dan masih banyak lagi. Berdasarkan besarnya kegunaan smartcampus saat ini untuk pihak kampus

seharusnya meningkatkan kualitas layanan yang disesuaikan dengan keinginan pengguna, pengguna dalam hal ini adalah mahasiswa/i maka untuk menyesuaikan keinginan dan kebutuhan mahasiswa/i adalah kunci keberhasilan smartcampus.

Sebagai bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan yang maksimal sehingga mahasiswa/i merasa puas maka diperlukan penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan KHS dan KRS online kepada mahasiswa UNISBANK Semarang. Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna dengan sistem yang digunakan (Sumarno,2003).

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka akan menjadi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan KHS secara online terhadap kepuasan mahasiswa UNISBANK Semarang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan KRS secara online terhadap kepuasan mahasiswa UNISBANK Semarang?

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan

1. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan KHS secara online terhadap kepuasan mahasiswa UNISBANK Semarang

2. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan KHS secara online terhadap kepuasan mahasiswa UNISBANK Semarang

Manfaat

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat berkontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan serta bisa digunakan sebagai referensi dan literatur kepustakaan yang berkaitan dengan sistem informasi akademik.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai masukan bagi developer smartcampus UNISBANK, dengan harapan bisa membuat sistem informasi yang lebih baik lagi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

1.4 METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan data yang dikumpulkan melalui kuesioner. Analisis data yang digunakan untuk meneliti penelitian ini adalah analisis diskriptif dan analisis regresi. Analisis diskriptif merupakan analisis yang paling mendasar untuk menggambarkan keadaan data secara umum. Menurut Nazir (1988:63) analisis diskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Sedangkan analisis regresi menurut Levin dan Rubin (1998:648) regresi dipakai menentukan sifat-sifat serta kekuatan relasi antara dua variabel juga meramalkan

nilai sebuah variabel yang belum diketahui yang berlandaskan pengamatan dimasa lampau pada variabel itu juga variabel-variabel lain.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I LATAR BELAKANG

Berisi tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang kerangka teori yang dijadikan acuan dalam menyelesaikan topik masalah yang diambil dalam laporan tugas akhir

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan pembahasan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian dan sumber data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian hasil penelitian dari permasalahan yang ada di bab iii

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN