

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dasar penyelenggaraan konseling di perguruan tinggi tidak hanya semata – mata terletak pada ada atau tidak adanya landasan hukum (perundang-undangan) atau ketentuan dari atas, namun yang lebih penting adalah menyangkut upaya memfasilitasi para mahasiswa yang selanjutnya disebut konseli, agar mampu mengembangkan potensi dirinya atau mencapai tugas-tugas perkembangannya (menyangkut aspek fisik, emosi, intelektual, sosial, dan moral-spiritual).

Konseli sebagai seorang individu yang sedang berada dalam proses berkembang atau menjadi (*on becoming*), yaitu berkembang ke arah kematangan atau kemandirian. Untuk mencapai kematangan tersebut, konseli memerlukan bimbingan karena mereka masih kurang memiliki pemahaman atau wawasan tentang dirinya dan lingkungannya, juga pengalaman dalam menentukan arah kehidupannya.

Pemberian layanan bimbingan kelompok pada mahasiswa tentunya bukan tanpa dasar ataupun alasan. Diantara problem yang sering dihadapi mahasiswa baik dalam perkembangan studinya ataupun problem pribadi. Pada dasarnya karakteristik utama dari studi pada tingkat ini adalah kemandirian baik dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar dan pemilihan program studi, maupun dalam pengelolaan dirinya sebagai mahasiswa. Seorang mahasiswa telah dipandang cukup dewasa dalam menentukan atau memilih program studi yang

sesuai dengan bakat, minat dan cita-citanya serta mengatur kehidupannya sendiri. Studi dalam perguruan tinggi lebih ditekankan kemandiriannya, jadi harus banyak belajar sendiri, tanpa diatur, dan diawasi seperti di SMA. Dalam merealisasikan kemandirian tersebut pastinya ada kendala – kendala yang mungkin dihadapi oleh para mahasiswa. Untuk mengatasi hambatan tersebut diperlukan bimbingan yang dilakukan secara sistematis

Untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa yang ada, suatu unit pelayanan dalam hal ini Pelayanan pusat konseling dan testing harus mengetahui apa yang mahasiswa inginkan. Dimensi kualitas memberikan unit suatu kerangka kerja untuk menjawab pertanyaan, apa yang diinginkan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada pelayanan pusat konseling.

Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan (mahasiswa). Mahasiswa yang menikmati layanan suatu unit atau instansi lah yang menentukan kualitas layanan. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan.

Pengolahan data pelayanan kepuasan mahasiswa dengan menggunakan sistem pengambilan keputusan (*Decision Support System*) merupakan suatu solusi yang dapat dipilih. *Decision Support System* memerlukan suatu pemahaman tentang bagaimana sistem informasi ini dapat digunakan dalam proses

pengambilan keputusan, sehingga *Decision Support System* ini dapat membantu seorang admin dan kepala unit atau instansi dalam mengambil suatu keputusan.

Berdasarkan penelitian (Raden Dani T, Sugih A dan Gita. P : 2014) mengatakan Metode SERVQUAL merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kesenjangan antar kenyataan dan harapan yang diterima oleh pelanggan. Metode yang dikembangkan oleh Parasuraman, Barry dan Zeithaml ini memiliki 5 dimensi pokok. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut: *Tangibles* (bukti nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

Berdasarkan latar belakang di atas, kurang optimalnya fungsi kuesioner sebagai pengukur tingkat kualitas layanan pusat konseling dan testing dalam kegiatan bimbingan kelompok yang disebabkan kesulitan rekapitulasi hasil jawaban kuesioner menjadi dorongan untuk dibuatnya sistem pendukung keputusan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pusat konseling dan testing di universitas kanjuruhan malang agar dapat digunakan sebagai sumber masukan dan bahan pertimbangan dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan konseling untuk mahasiswa.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut di atas dan sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan yang prima dalam memberikan pelayanan kepada Mahasiswa maka dalam penulisan ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “Bagaimana Mengoptimalkan/Meningkatkan fungsi kuesioner sebagai alat pengukur Kualitas

Pelayanan Konseling di UNIKAMA berbasis sistem informasi untuk kepuasan Mahasiswa dengan menggunakan Metode *Servqual*.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar pembahasan tidak bias dari sasaran yang akan dituju atau menjadi lebih terarah, maka dalam pembuatan skripsi ini membangun Sistem Pendukung Keputusan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Konseling dan Testing di UNIKAMA Menggunakan Metode *servqual* dibatasi pada ruang lingkup sebagai berikut:

1. Obyek penelitian adalah pusat layanan konseling dan testing di Universitas Kanjuruhan Malang.
2. Kuisioner diberikan kepada mahasiswa UNIKAMA yang telah melakukan konseling (Bimbingan kelompok) di pusat konseling dan testing.
3. Sistem yang dibangun bukan berfungsi untuk menggantikan posisi pengambil keputusan, tetapi berfungsi mendukung proses pengambil keputusan.
4. Kualitas Pelayanan yang dimaksud dilihat dari Persepsi Mahasiswa dengan tujuan memberikan Kepuasan kepada Mahasiswa.
5. Sistem ini dibuat dengan menggunakan aplikasi macromedia dreamwaver8 (PHP) dan database MySql.
6. Perancangan Website dengan Macromedia Dreamweaver sebagai IDE.

7. Kriteria dan landasan yang digunakan sebagai dasar penilaian diperoleh dari Buku “Bimbingan Kelompok” karya Tatik Romlah dan divalidasi oleh konselor dan juga kepala pusat konseling dan testing UNIKAMA.
8. Output dari sistem pendukung keputusan ini adalah kondisi saat ini dan harapan mahasiswa UNIKAMA yang telah mengikuti bimbingan kelompok di pusat konseling dan testing.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah analisis hasil kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di pusat konseling dan testing universitas kanjuruhan malang berdasarkan kepuasan mahasiswa, selaku konsumen
2. Untuk mengetahui kriteria apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk lebih dapat meningkatkan kualitas kinerja layanan pusat konseling dan testing UNIKAMA.
3. Dapat memberikan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan kepada layanan pusat konseling dan testing universitas kanjuruhan malang berdasarkan persepsi dan ekspektasi mahasiswa.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dapat dicapai dari pelaksanaan penelitian

ini adalah:

1. Bagi Instansi : Bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi atau masukan bagi pusat layanan konseling dalam upaya meningkatkan kualitas layanan konseling demi terwujudnya pelayanan prima yang dapat membantu mengurangi permasalahan mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang
2. Bagi Peneliti : Peneliti lebih mengerti dalam pembuatan sistem pendukung keputusan untuk menganalisis penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan konseling menggunakan metode *SERVQUAL*

## **1.6 Metodologi Penelitian**

Dalam penulisan ini digunakan metodologi penelitian sebagai berikut :

### **1. Pengumpulan data**

Melakukan wawancara langsung kepada narasumber, yaitu kepala pusat konseling dan testing universitas kanjuruhan malang, serta menggunakan metode analisis *SERVQUAL* untuk mengukur kesenjangan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

Penelitian menggunakan metode *servqual*, yaitu metode yang digunakan untuk mengetahui kriteria kualitas yang harus ditingkatkan dalam kualitas layanan/jasa berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan mahasiswa, penilaian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan seorang partisipan menyatakan persepsi dan ekspektasinya.

## **2. Studila pangan**

Dilakukan dengan cara melakukan observasi atau pengamatan langsung ke pusat konseling dan testing dan menganalisa masalah yang dihadapi.

## **3. Penyusunan Kuesioner**

Penyusunan kuesioner berdasarkan atribut-atribut kebutuhan mahasiswa yang ada. Teknik pengumpulan data dengan memberikan sejumlah pertanyaan kepada Mahasiswa. Sedangkan daftar pertanyaan yang diberikan adalah dalam bentuk angket dengan pilihan jawaban yang tiap poin angka mempunyai beberapa tingkat arti kepentingan yang berbeda. Untuk menentukan tingkat kepentingan Mahasiswa, kuesioner ini menggunakan skala *Likert* sebagai berikut Sugiono (2012: 132) :

1. Sangat Tidak Terpenuhi ( STT ) diberi bobot 1
2. Tidak Terpenuhi ( TT ) diberi bobot 2
3. Cukup Terpenuhi ( CT ) diberi bobot 3
4. Terpenuhi ( T ) diberi bobot 4
5. Sangat Terpenuhi ( ST ) diberi bobot 5

## **4. Analisa dan Desain Sistem**

Penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya.

## 5. Implementasi pada program

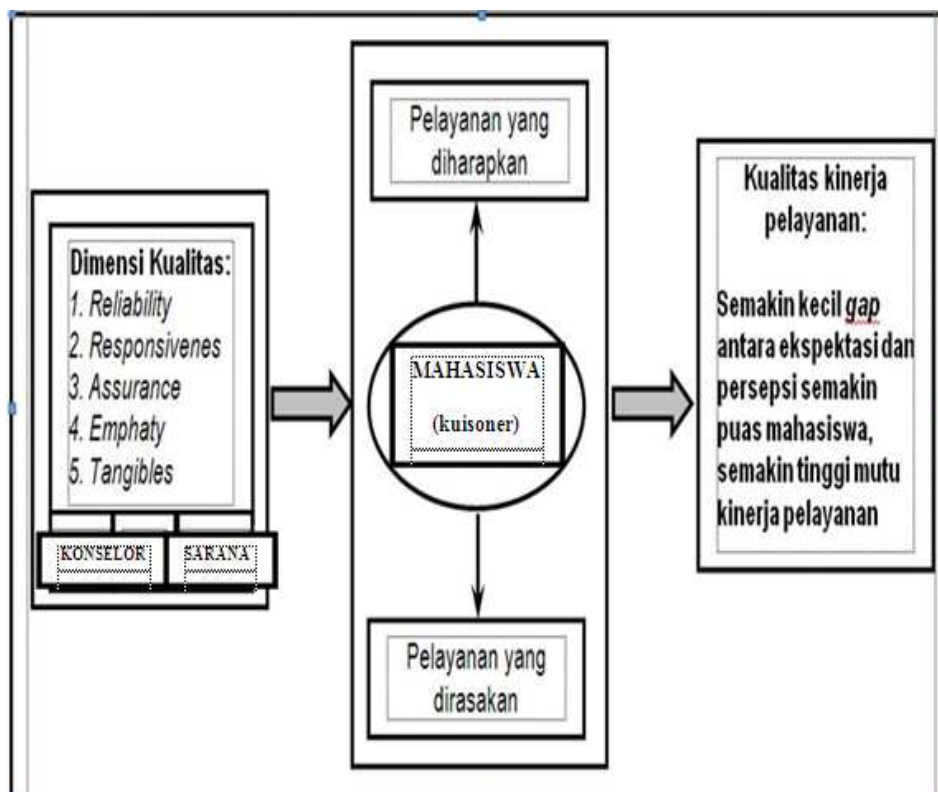
Mengimplementasikan hasil desain sistem ke dalam program. Pada tahapan ini akan diperoleh program aplikasi dan dokumentasi.

## 6. Uji coba

Yaitu penerapan hasil sistem pendukung keputusan untuk menganalisis penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pusat layanan konseling di universitas kanjuruhan malang dengan menggunakan metode *SERVQUAL*.

## 7. Evaluasi Program

Melakukan uji coba dan evaluasi terhadap sistem yang sudah di rancang. Proses ini di perlukan untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahan dalam sistem dan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari sistem yang telah dibuat. Adapun kerangka konseptual penelitian diilustrasikan seperti Gambar berikut.





## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan, Manfaat, Metodologi Penelitian dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang di ambil sehingga akan memudahkan dalam pemecahan masalah.

### **BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Membahas tahap pengumpulan kebutuhan sistem serta rancangan sistem yang akan di bangun dan analisis sistemnya.

### **BAB IV : IMPLEMENTASI PADA PROGRAM DAN UJI COBA**

Membahas tentang implementasi dari rancangan program yang di bangun serta rincian dari pengujian sistem yang telah dibuat.

### **BAB V : PENUTUP**

Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi rangkuman dari pembahasan masalah yang diambil dan sistem yang dibangun. Sedangkan saran berisi harapan untuk pengembangan sistem yang lebih baik dan sempurna.