

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kebutuhan akan informasi akademik merupakan suatu hal yang sangat penting dalam dunia pendidikan, terutama di perguruan tinggi. Ada banyak cara yang dapat dilakukan perguruan tinggi dalam hal menyalurkan informasi ke mahasiswa, salah satunya dengan menggunakan *e-mail*. Tetapi tidak semua hal yang berkaitan dengan informasi dan kegiatan akademik dapat dilakukan melalui *e-mail*, terkadang mahasiswa lebih menyukai tatap muka secara langsung agar pertanyaan-pertanyaan atau setiap hal yang berhubungan dengan akademik dapat terjawab secara langsung dan tepat.

Dan berdasarkan hal itu, hampir seluruh perguruan tinggi memberikan fasilitas berupa layanan jasa berupa *Student Service Centre*. *Student Service Centre* merupakan suatu wadah yang diberikan oleh pihak perguruan tinggi dalam hal memfasilitasi mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan mereka akan informasi akademik. Tidak hanya hal yang bersifat pengumuman, tetapi *Student Service Centre* juga memberikan layanan yang sifatnya pengajuan, misalnya pengajuan permintaan KHS dan *retake*. Hal serupa juga dilakukan oleh Universitas Pelita Harapan Medan.

Layanan berupa *Student Service Centre* di Universitas Pelita Harapan dapat terbilang efektif, karena mereka mampu berlaku sebagai jembatan antara pihak perguruan tinggi dan mahasiswa, sehingga mahasiswa tidak perlu ke sana kemari untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan perihal kegiatan akademik. Selain itu, *Student Service Centre* sangat berguna untuk para dosen, karena mahasiswa tidak perlu bertemu langsung dengan dosen untuk beberapa hal tertentu, sehingga dosen tidak terganggu kegiatannya. Walaupun begitu layanan tersebut perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui kualitas informasi dan layanan yang diberikan oleh *Student Service Centre*.

Evaluasi terhadap layanan *Student Service Centre* bertujuan untuk melihat seberapa puas mahasiswa terhadap layanan yang diberikan, dan kualitas informasi yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan tugas kemasyarakatan, dan dalam perguruan tinggi, mahasiswa berperan sebagai masyarakat. Dan setiap mahasiswa memiliki penilaian tersendiri terhadap pilihannya sehingga terdapat tingkat kepuasan yang berbeda-beda, dan ini merupakan indikator yang baik dalam mengukur kepuasan setiap mahasiswa. Kualitas pelayanan diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang diterimanya. Dan untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut akan digunakan metode *Fuzzy Mamdani*.

Dalam kondisi yang nyata, ada beberapa aspek yang ada dalam dunia nyata yang tidak sesuai dengan model matematis atau dipresentasikan ke dalam angka, dan bersifat tidak pasti. Dalam metode *Fuzzy*, derajat keanggotaan memiliki peranan yang sangat penting karena bertindak sebagai penentu keberadaan elemen. Nilai keanggotaan inilah yang menjadi ciri khas dari metode *Fuzzy*. Sehingga bisa dikatakan dengan menggunakan metode *Fuzzy*, sesuatu yang tidak pasti dapat dinyatakan ke dalam angka.

Dari permasalahan tersebut, maka metode *Fuzzy* dapat digunakan dalam memberikan hasil berupa tingkat kepuasan mahasiswa dan bertujuan untuk mengevaluasi layanan yang diberikan oleh *Student Service Centre* sehingga kedepannya dapat dilakukan peningkatan terhadap layanan tersebut. Adapun judul penulisan yang digunakan sebagai Tugas Akhir adalah “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN *STUDENT SERVICE CENTRE* DI UNIVERSITAS PELITA HARAPAN DENGAN METODE *FUZZY MAMDANI*”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan metode logika *Fuzzy Mamdani* dalam tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan *Student Service Centre* di Universitas Pelita Harapan?
2. Bagaimana implementasi logika *Fuzzy Mamdani* ke dalam Matlab?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian dan perancangan adalah evaluasi terhadap layanan *Student Service Centre* di Universitas Pelita Harapan Medan dan menghasilkan tingkat kepuasan sesuai dengan analisa yang dilakukan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengimplementasikan penggunaan metode *Fuzzy Mamdani*.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan pada penulisan penelitian ini antara lain adalah :

1. Menambah wawasan dalam penerapan metode *Fuzzy Mamdani*.
2. Membantu staf *Student Service Centre* dalam meningkatkan layanan yang baik kepada mahasiswa.
3. Menjadi evaluasi untuk bagian *Student Service Centre* dan tinjauan ulang bagi pihak lain yang ingin mengambil materi penelitian.

1.5 BATASAN MASALAH

Adapun beberapa batasan masalah yang penulis lakukan pada penulisan skripsi ini, sehingga dapat menghindari persepsi yang berbeda dan meluasnya pembahasan topik permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Data set yang digunakan berdasarkan hasil kuesioner dari responden.
2. Metode analisa yang digunakan pada penelitian ini yaitu logika *Fuzzy Mamdani*.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan skripsi terbagi menjadi lima bab.

1. BAB I PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Tujuan dari bab I yaitu memperkenalkan topik permasalahan dan hal-hal dasar lainnya yang melatar belakangi penelitian.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi konsep konsep atau teori-teori yang menjadi landasan dalam penulisan skripsi dan kegiatan penelitian. Selain itu, bab ini akan menjelaskan definisi dari metode-metode yang digunakan dan hal-hal lain yang terkait dalam penelitian. Bab II bertujuan memberi pemahaman terhadap konsep-konsep logika dan hal-hal lain yang terkait dalam penelitian.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan menjelaskan metode-metode yang digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Dan juga berisi langkah langkah atau prosedur dalam kegiatan penelitian. Tujuan dari metode penelitian yaitu untuk membantu mendapatkan jawaban atas permasalahan yang dibahas.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini akan mengemukakan hasil dari penelitian yang dilakukan dan memaparkan analisa data secara spesifik sehingga tertulis dengan jelas proses dan hasil analisa yang dilakukan dalam penelitian.

5. BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan atau uraian singkat dari hasil analisa yang telah dilakukan.