

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perguruan tinggi merupakan instansi penyelenggaraan pendidikan tinggi di Indonesia, perguruan tinggi dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, dan Universitas (Vinsensia & Utami, 2018). Seiring berjalannya waktu perkembangan perguruan tinggi di Indonesia semakin pesat, khususnya Provinsi Sumatera Barat, pada saat ini di provinsi Sumatera Barat terdapat beberapa perguruan tinggi baik negeri maupun swasta. Persaingan yang semakin ketat antar perguruan tinggi tersebut membutuhkan peningkatan terhadap kualitas pelayanan dan administrasi. Kepuasan dan ketidakpuasan yang diperoleh merupakan dampak dari perbandingan antara harapan mahasiswa dengan kinerja yang diperoleh dalam penyelenggaraan akademik hal ini dilandasi dengan timbulnya *threat* dari para *competitor*. Kepuasan mahasiswa sendiri dapat didefinisikan sebagai perasaan mahasiswa terhadap hasil kinerja pelayanan dan administrasi kampus.

Dalam era globalisasi saat ini, kualitas layanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan pilihan yang dapat memuaskan mahasiswa (Jusia & Yani, 2017). Kepuasan mahasiswa tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhan. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi keinginan mahasiswa. Kualitas dimulai dari kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa bukan dari perguruan tinggi. Layanan yang berkualitas memegang peranan yang sangat penting dalam fungsi pemasaran.

Pelayanan akademik dapat di nilai baik dan berkualitas didasarkan dengan kinerja baik dari tenaga pengajar, tenaga administrasi maupun fasilitas yang ada. Sehingga memberikan tingkat kepuasan kepada banyaknya mahasiswa dengan layanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang diharapkan mahasiswa untuk meningkatkan kualitas layanan akademik (Kartika & Suprayogi, 2017). Kepuasan terhadap kebutuhan dan keinginan mahasiswa dapat tercapai dengan adanya kualitas baik yang diberikan.

Oleh karena itu kualitas layanan yang baik merupakan satu hal yang sangat penting untuk memperoleh yang diinginkan dalam hal ini adalah pihak perguruan tinggi.

Berdasarkan permasalahan tersebut penelitian ini bermaksud untuk menemukan evaluasi, solusi dan merancang model *fuzzy inference system* dengan metode Mamdani dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi universitas dharma andalas sebagai akibat dari permasalahan yang sering kali memiliki jawaban yang tidak pasti dalam mengukur tingkat kepuasan mahasiswa. Dengan menggunakan logika *fuzzy* metode Mamdani dapat menyelesaikan dari permasalahan yang tidak pasti tersebut. Metode Mamdani sering juga dikenal dengan metode Max-Min. Metode ini diperkenalkan oleh Ebrahim Mamdani pada tahun 1975. Untuk mendapatkan output diperlukan 4 tahapan yaitu 1. Pembentukan himpunan *fuzzy*, 2. Aplikasi fungsi implikasi (aturan), 3. komposisi aturan, 4. Penegasan (*defuzzyfikasi*). Metode Mamdani, yang merupakan salah satu metode dalam *fuzzy inference system*, digunakan untuk menyelesaikan masalah pada penelitian ini, khususnya untuk melakukan analisis terhadap sistem pemecahan yang tidak pasti.

Sehingga dengan menggunakan logika *fuzzy* metode Mamdani dapat membantu dalam evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan administrasi variabel yang diambil yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi kampus universitas dharma andalas menggunakan logika *fuzzy* metode Mamdani.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah agar masalah yang dikaji dalam penelitian ini menjadi terarah, maka penulis membatasi masalah dengan:

1. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi di UNIDHA tahun 2024.

2. Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah logika *fuzzy* metode Mamdani dengan aspek berdasarkan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*.

1.4 Tujuan penelitian

Adapun dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendapatkan hasil evaluasi dari tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi kampus univisertas dharma andalas menggunakan logika fuzzy metode Mamdani.

1.5 Sistematika penelitian

Adapun sistematika dalam penulisan skripsi ini adalah Bab I, bagian pendahuluan berisi latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah dan tujuan penulisan. Bab II, bagian lantasan teori berisi mengenai teori dasar yang digunakan dalam menentukan tingkat dari evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi kampus Universitas Dharma Andalas menggunakan logika *fuzzy* dengan metode Mamdani. Bab III, bagian metode penelitian yang berisi langkah-langkah dalam menentukan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi kampus Universitas dharma andalas menggunakan logika *fuzzy* dengan metode Mamdani. Bab IV bagian hasil dan pembahasan. Bab V, bagian penutup berisi mengenai kesimpulan dan saran.