

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini bukan hanya saja dunia usaha, tetapi dunia pendidikan juga dihadapkan pada situasi dan kondisi persaingan yang semakin ketat. Dunia pendidikan dituntut untuk lebih selektif dan efektif dalam menciptakan lulusan yang berkualitas, kompetitif dan cerdas. Dampak kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat menimbulkan beragam tantangan baru bagi Indonesia. Tantangan dan perkembangan tersebut mempersyaratkan perguruan tinggi untuk meningkatkan mutu perguruan tinggi dan menghasilkan lulusan yang berkualitas.

Sebuah institusi pendidikan juga tidak terlepas dari persoalan pelayanan akademik yang seringkali terjadi permasalahan. Permasalahan tersebut terjadi bukan hanya diakibatkan oleh kesalahan manusia dalam melakukan pelayanan tetapi juga masalah yang ditimbulkan karena tidak adanya sistem yang dapat membantu dalam proses pelayanan akademik tersebut. Selain banyaknya mahasiswa yang harus dilayani, para pekerja juga mempunyai batas waktu kerja yang artinya institusi tersebut tidak dapat melakukan pelayanan akademik setiap saat.

Universitas Teknokrat Indonesia merupakan lembaga pendidikan yang ikut serta berpartisipasi dalam mewujudkan *smart campus* yang menghasilkan para sarjana yang unggul, berprestasi serta berkarakter. Permasalahan diatas juga terjadi di Universitas Teknokrat Indonesia yang mempunyai lebih kurang 12.610 mahasiswa yang setiap hari membutuhkan pelayanan akademik untuk menunjang proses belajar dikampus. Universitas Teknokrat Indonesia memiliki 3 Fakultas yang masing-masing mempunyai Biro Administrasi Akademik (Baak) yang

berperan penting dalam proses penyampaian informasi langsung ke mahasiswa atau penyampaian informasi melalui media sosial. Namun, semakin meningkatkan jumlah mahasiswa dan terbatasnya waktu kerja maka pelayanan tersebut dirasa kurang efektif. Penggunaan sistem berbasis web yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja diharapkan dapat mempermudah dalam proses pelayanan akademik dan penyampaian informasi kepada mahasiswa.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini menghasilkan **Sistem Pelayanan Mahasiswa Berbasis Web pada Universitas Teknokrat Indonesia** yang telah diuji menggunakan pengujian *blackbox* yang diharapkan dapat diterapkan dan meningkatkan mutu layanan akademik di Universitas Teknokrat Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah di Universitas Teknokrat Indonesia belum ada layanan terpusat untuk penyampaian informasi akademik, layanan pengaduan dan tanya jawab real time, sehingga bagaimana merancang bangun sistem pelayanan mahasiswa berbasis web pada universitas teknokrat Indonesia?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan secara terarah dan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka permasalahan yang penulis bahas hanya berfokus pada penyampaian informasi dan pelayanan administrasi akademik yang ada di Universitas Teknokrat Indonesia.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu menghasilkan Sistem Pelayanan Mahasiswa Berbasis Web Pada Universitas Teknokrat Indonesia yang diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan akademik.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

a. Bagi Universitas Teknokrat Indonesia

Hasil penelitian berguna bagi institusi untuk meningkatkan mutu pelayanan akademik terhadap mahasiswa.

b. Bagi Staf TU

Hasil penelitian berguna bagi Staf Biro Administrasi Akademik untuk mempermudah penyampaian informasi dan pelayanan akademik terhadap mahasiswa di Universitas Teknokrat Indonesia.

c. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian berguna bagi Mahasiswa untuk memperoleh dengan mudah informasi penting terkait kebutuhan akademik, serta penyampaian pengaduan dan pertanyaan yang dimana perihal tersebut belum disampaikan oleh TU masing-masing fakultas.