

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Perkembangan zaman yang begitu cepat menyebabkan dunia pendidikan menghadapi tantangan yang begitu berat, dimana semakin banyaknya lembaga pendidikan yang harus mengikuti perkembangan zaman dari berbagai aspek.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggungjawab dalam menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan termasuk aspek pelayanan akademik. Pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik.

Pengukuran Tingkat kepuasan mahasiswa merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat pelayanan yang dilakukan pada perguruan tinggi pengukuran tingkat kepuasan layanan dapat dilakukan secara berkala oleh tim yang ditugaskan untuk mengukur tingkat kepuasan layanan, hasil dari pengukuran tingkat kepuasan layanan sendiri dapat dijadikan tolak ukur sudah sejauh mana proses pelayanan yang sudah diberikan jika pelayanan buruk maka wajib untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan yang diukur berfokus kepada kualitas kinerja program studi yang berkaitan dengan

dosen, pegawai tata usaha dan seluruh pegawai pelayanan akademik di Program Studi Ilmu Komputer meliputi alat-alat perkuliahan media pengajaran, kehandalan dosen atau staf akademik, sikap dan tanggap program studi, perlakuan kepada mahasiswa, dan pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa. Permasalahan yang dialami Program Studi adalah belum mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Ilmu Komputer tentang pelayanan akademiknya sehingga analisis ini dapat membantu program studi Ilmu Komputer agar mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa serta meningkatkan kinerja dosen pegawai layanan akademik.

Algoritma C4.5 merupakan algoritma yang digunakan untuk membentuk pohon keputusan. Sedangkan pohon keputusan dapat diartikan sebagai suatu cara untuk memprediksi atau mengelompokkan yang sangat kuat. Pohon keputusan berguna untuk mengeksplorasi data, menemukan hubungan yang tersembunyi antara sejumlah calon variabel input dengan variabel target. Rumus Algoritma C4.5 terbagi menjadi 2 rumus yaitu untuk mencari nilai gain dan untuk mencari nilai entropy. Algoritma C4.5 sendiri menggunakan pendekatan induksi dimana dalam pendekatan ini Algoritma C4.5 membagi data berdasarkan kriteria yang dipilih untuk membuat sebuah pohon keputusan (metode & algoritma, 2022).

Oleh karena itu, diperlukan “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ILMU KOMPUTER TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE ALGORITMA C4.5. (Study kasus : PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER, UNIVERSITAS

KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG )” agar membantu pihak program studi untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Ilmu komputer terhadap pelayanan akademik.

### **1.1.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Ilmu Komputer terhadap pelayanan akademik program studi Ilmu Komputer di Universitas Katolik Widya Mandira?

### **1.2.Batasan masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan menjawab rumusan masalah, maka dibuat batasan-batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1 Analisis ini hanya dibuat untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Ilmu Komputer terhadap pelayanan akademik di Program Studi Ilmu Komputer.
- 2 Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Algoritma C4.5.
- 3 Penelitian ini dilakukan hanya dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk *Google Form*.
- 4 Kusioner yang disebarkan mencakup 5 Aspek yaitu Aspek *Tangibles* (media pembelajaran ), Aspek *Reliability* (kehandalan dosen,staf akademik), Aspek *Responsiveness* (sikap tanggap), Aspek *Assurance* (perlakuan kepada mahasiswa), Aspek *Empathy* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

5 Aplikasi pembandingan hasil analisis menggunakan tools WEKA.

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Ilmu Komputer terhadap pelayanan akademik Program Studi Ilmu Komputer sebagai acuan atau tolak ukur kinerja pelayanan akademik jika hasil analisis tingkat kepuasan mahasiswa tidak memuaskan maka segera diperbaiki dan jika sudah masuk kategori memuaskan juga menjadi tolak ukur agar lebih meningkatkan kinerja pelayanan akademiknya.

### **1.4.Manfaat penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, dapat membantu program studi untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan program studi, sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi program studi untuk bisa memperbaiki ataupun meningkatkan kinerja layanan terhadap mahasiswa