

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan zaman yang begitu cepat menyebabkan dunia pendidikan menghadapi tantangan, dengan semakin meningkatnya kebutuhan konsumen terhadap pendidikan. Dimana perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan oleh bangsa dan negara untuk menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dan mampu bersaing di era modern. Perguruan tinggi adalah lembaga yang mempunyai tanggung jawab dalam menyiapkan lulusan yang berkualitas dan kompeten untuk kemajuan bangsa dan negara (Putri, 2012).

Tujuan pendidikan sebagaimana tertuang pada Undang-Undang No.2 tahun 1989 pasal 4, antara lain: “Pendidikan nasional bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertakwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang berkualitas dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan.

Menurut Sakthivel, dkk., (2010), menyatakan bahwa lembaga pendidikan tinggi semakin bersaing untuk merekrut mahasiswa dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, dengan lima variabel yang mengukur dimensi kualitas pelayanan pada institusi perguruan tinggi, dan menunjukkan bahwa variabel-variabel dibawah ini akan meningkatkan kepuasan mahasiswa:

1. Komitmen dari Manajemen
2. Proses Pembelajaran
3. Fasilitas Kampus
4. Keramahan
5. Umpan Balik Mahasiswa dan Perbaikan

Menurut Tjiptono (2011), mengatakan pada zaman modern tidak ada lembaga yang bertahan lama tanpa adanya kepuasan konsumen. Menurut (Mulyawan & Sidharta, 2013), penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Rifandi (2013), perguruan tinggi menjadi salah satu pilar penting dalam pembangunan suatu bangsa.

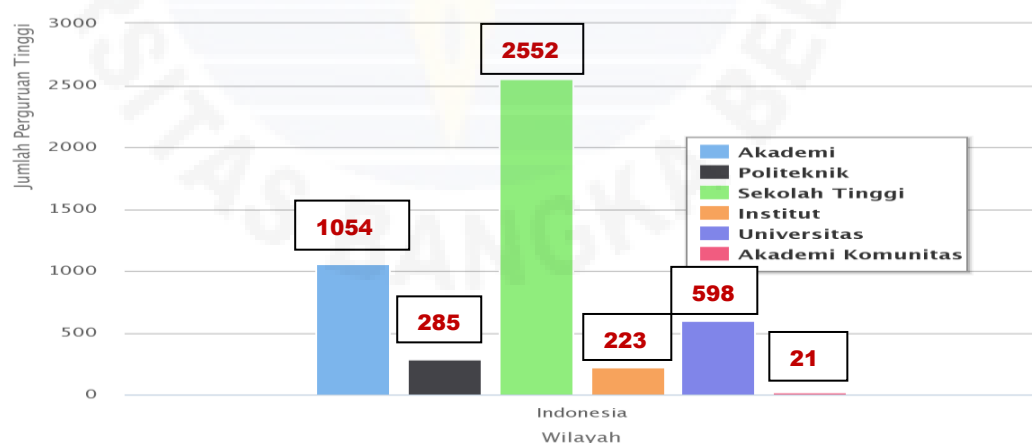
Menurut Kotler dan Keller (2009), Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Kualitas jasa adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan tepat dan efisien (Supranto, 2011). Menurut Hasan (2010), menyatakan bahwa tujuan dari setiap usaha bidang jasa khususnya dalam dunia pendidikan adalah untuk menciptakan kepuasan para konsumen.

Kepuasan merupakan penilaian secara rasional atas tingkat pemenuhan kebutuhan konsumen (Eboli dan Mazzulla, 2009). Menurut (Lovelock & Wirtz, 2011), kepuasan adalah suatu *action* yang diperoleh berdasarkan pengalaman yang didapatkan oleh konsumen. Menurut Sopiadin (2010), menyatakan persepsi mahasiswa terhadap lembaga pendidikan tinggi dapat menimbulkan kepuasan mahasiswa terdiri atas delapan aspek yaitu kinerja universitas, kinerja dosen,

aktifitas mahasiswa, kedisiplinan mahasiswa, peluang membuat keputusan, infrastruktur universitas, komunikasi dan lingkungan sekitar. Konsumen menentukan dan menilai sampai seberapa jauh kebutuhannya telah terpenuhi (Lupiyoadi, 2014).

Menurut Jain *et al.*, (2011), mengemukakan sebuah institusi akademik membutuhkan inovasi yang berkelanjutan, diversitas struktur, dan memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Menurut Jamilludin (2013), menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan dasar pemasaran jasa, penekanannya pada pemasaran “4P” yaitu *product, place, promotion, and price*. Pada bidang jasa tidak satupun dari keempat P tersebut akan berjalan dengan baik tanpa adanya *Q* (*Quality*). Oleh karena itu, perguruan tinggi harus membuat perencanaan yang tepat dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif yaitu dengan menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

**Gambar I.1 Grafik Jumlah Perguruan Tinggi**



Sumber: Forlap Ristekdikti, 2019

Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa grafik jumlah perguruan tinggi di Indonesia, dimana jumlah yang paling banyak adalah sekolah tinggi dengan

jumlah 2552, akademi 1054, universitas 598, politeknik 285, institut 223, dan akademi komunitas 21. Saat ini, di Indonesia terdapat banyak pilihan bagi lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) yang ingin melanjutkan studi ke perguruan tinggi, oleh karena itu perguruan tinggi sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa layanan pendidikan diharuskan meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerjanya agar mampu memuaskan kebutuhan konsumen dan bersaing dengan perguruan tinggi lainnya.

Universitas Bangka Belitung (UBB) merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang berada di provinsi Bangka Belitung yang mempunyai banyak mahasiswa dalam setiap tahun akademik baru. Dengan semakin banyaknya jumlah mahasiswa, Universitas Bangka Belitung (UBB) dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang baik agar mahasiswa yang merupakan civitas akademik tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diterima dan untuk meningkatkan kemajuan Universitas Bangka Belitung.

Pengukuran kepuasan mahasiswa Universitas Bangka Belitung terkait layanan akademik universitas dilakukan setiap akhir semester oleh AAK setiap fakultas, sehingga mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Dengan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, pihak perguruan tinggi dapat memperbaiki pelayanan apabila kurang baik dan lebih meningkatkan pelayanan apabila tingkat kepuasan mahasiswa sudah baik.

Menurut Tjiptono (2012), Kualitas pelayanan adalah seberapa besar tingkat layanan yang mampu diberikan kepada konsumen. Kepuasan mahasiswa terkait erat dengan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan konsumen

dari kualitas layanan yang diperoleh mahasiswa (Rosi, 2015). Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada suatu institusi pendidikan tinggi secara *continue* harus mengadakan pembinaan kelembagaan pendidikan pada perguruan tinggi, langkah ini sangat penting untuk memperbaiki pelayanan.

Strategi pengembangannya dengan menerapkan pengetahuan baru dan peningkatan kualitas berkesinambungan di masa yang akan datang dikenal dengan *Total Quality Management (TQM)*. Menurut Ramseook-Munhurrun *et al.*, (2010) dan Silva dan Fernandes (2012), mengemukakan bahwa studi tentang kualitas pelayanan di dunia pendidikan telah meningkat seiring dengan permintaan konsumen atas pendidikan yang berkualitas. Menurut Tjiptono (2014), “Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”. Menurut Setyorini, (2011), mengemukakan lima dimensi kualitas jasa adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Emphaty*

**Tabel. I.1 Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung Semester Gasal TA 2018/2019**

NO	Nama Prodi	Terdaftar		Total	Aktif		Total
		L	P		L	P	
1	Akuntansi S-1	153	310	463	149	307	456
2	Manajemen S-1	182	281	463	177	277	454
3	Ilmu Ekonomi S-1	67	104	171	67	101	168
	<b>Total</b>	<b>402</b>	<b>695</b>	<b>1097</b>	<b>393</b>	<b>685</b>	<b>1078</b>

Sumber: AAK Fakultas Ekonomi UBB, 2019

Fakultas Ekonomi merupakan salah satu fakultas pertama dan terbesar yang ada di Universitas Bangka Belitung, dalam proses pengembangan. Fakultas Ekonomi memiliki tiga program studi yaitu: program studi Ilmu Ekonomi, Akuntansi, dan Manajemen. Dimana program studi Akuntansi dan Manajemen telah memperoleh Akreditasi dari BAN PT dengan Status B. Sedangkan program studi Ilmu Ekonomi memperoleh akreditasi dari BAN PT dengan status C, karena program studi Ilmu Ekonomi merupakan salah satu program studi baru di Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, namun disalah satu sisi Fakultas Ekonomi ini belum mempunyai gedung yang memadai, ruang kuliah yang tidak mencukupi serta sarana prasarana lain. Berdasarkan data pra *survey* yang dilakukan peneliti terhadap beberapa mahasiswa yang bertujuan untuk mengetahui fenomena atau masalah yang ada pada objek penelitian. Berikut tabel hasil pra *survey* yang dilakukan terhadap 29 orang mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung:

**Tabel I.2 Hasil Pra Survey Terhadap 29 Orang Mahasiswa Fakultas Ekonomi**

No.	Dimensi	Kepentingan	Kepuasan	Gap
<b><i>Tangibles</i></b>				
1.	Fasilitas yang mendukung proses perkuliahan seperti LCD,WIFI/Internet dan ruang kuliah, serta kebersihan toilet dan kebersihan lainnya.	4,90	2,76	-2,14
<b><i>Reliability</i></b>				
2.	Sistem pelayanan akademik (sistem akademik,administrasi, dan informasi)	4,90	3,52	-1,38
3.	Staf akademik melayani kepentingan mahasiswa dengan baik dan santun	4,49	3,49	-1
<b><i>Responsiveness</i></b>				
1.	Adanya kelas pengganti apabila dosen tidak hadir pada jam perkuliahan	4,34	3,66	-0,68

2.	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang ditentukan atau dijadwalkan	4,62	3,69	-0,93
<b><i>Assurance</i></b>				
3.	Kejelasan dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan pembayaran uang kuliah dan kegiatan-kegiatan lainnya.	4,72	3,72	-1
<b><i>Emphaty</i></b>				
4.	Keluhan mahasiswa ditanggapi dengan cepat	4,69	2,69	-2
5.	Adanya kotak saran untuk menampung keluhan mahasiswa	4,38	2,87	-1.51

Sumber: Data diolah peneliti, 2019

Berdasarkan tabel I.2 diatas hasil pra *survey* terhadap 29 responden dapat dilihat bahwa seberapa besar gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UBB dari tiap dimensi kualitas pelayanan, semakin besar nilai gap yang diperoleh maka semakin besar selisih antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan yang diterima oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung. Analisis kualitas pelayanan bertujuan untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna jasa (Mahasiswa Fakultas Ekonomi) karena nilai kesenjangan menunjukkan semua indikator bernilai negatif, maka hal ini perlu mendapat perhatian utama untuk bagi Fakultas Ekonomi dalam melakukan perbaikan mutu pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya. Analisis kesenjangan dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang ada ditunjukkan oleh gap adalah semakin besar gap yang diperoleh dari tiap dimensi maka tingkat kepuasan semakin rendah dan sebaliknya, dari hasil gap dapat dilihat bahwa dimensi yang perlu mendapatkan perhatian utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Sementara di sisi lain mahasiswa dituntut untuk mampu menghasilkan prestasi akademik yang baik dan meningkat. Berangkat dari beberapa teori, fakta dan penelitian sebelumnya maka peneliti ingin meneliti Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung yang bertujuan untuk membantu dan mengevaluasi kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi, bukan hanya mengetahui apakah harapan mahasiswa telah terpenuhi atau tidak tetapi juga sebagai pedoman untuk mengembangkan dan memperbaiki dimensi yang lemah untuk diperbaiki dan mempercepat perkembangan *inovasi* pelayanan dengan mengidentifikasi dimensi *attractive* (Puspitasari, dkk., 2010).

*Importance Performance Analysis (IPA)* dipandang sebagai bagian dari teknik pemasaran yang melibatkan analisa sikap konsumen terhadap atribut produk atau jasa yang menonjol dan membantu praktisi memprioritaskan peluang untuk memperbaiki dimensi kualitas produk atau jasa secara langsung (Wu et al., 2010). Dengan melakukan analisis tersebut dapat diketahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa dengan pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk menganalisis mengenai kualitas pelayanan yang sangat berdampak untuk kepuasan mahasiswa, selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi Fakultas Ekonomi dalam pengambilan keputusan untuk memperbaiki untuk menentukan strategi dan mengembangkan kualitas pelayanan yang baik dan efisien, melalui penelitian yang berjudul,



**“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, diambil perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi berdasarkan dimensi *tangibles*?
2. Bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi berdasarkan dimensi *reliability*?
3. Bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi berdasarkan dimensi *responsiveness*?
4. Bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi berdasarkan dimensi *assurance*?
5. Bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi berdasarkan dimensi *emphaty*?
6. Dimensi apa saja yang perlu ditingkatkan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi guna meningkatkan kepuasan mahasiswa?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penulis membatasi pokok bahasan yang akan diteliti sehingga pembahasan tidak meluas. Batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel pada penelitian ini mengenai kualitas pelayanan dimensi Kualitas Pelayanan: Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
2. Objek penelitian ini adalah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung berdasarkan dimensi *tangible*..
2. Mengetahui dan menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung berdasarkan dimensi *reliability*.
3. Mengetahui dan menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung berdasarkan dimensi *responsiveness*.
4. Mengetahui dan menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung berdasarkan dimensi *assurance*.

5. Mengetahui dan menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung berdasarkan dimensi *emphaty*.
6. Mengetahui dimensi apa saja yang menjadi prioritas utama untuk di perbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penulis berharap kiranya penelitian ini dapat bermanfaat baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan, manfaat bagi objek yang diteliti dan manfaat bagi peneliti sendiri sekaligus menambah khasanah ilmu pengetahuan dan sebagai sarana pembanding teori yang penulis pelajari selama belajar di kampus dengan kenyataan dalam praktek perusahaan tersebut.

#### **2. Manfaat praktis**

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi Universitas Bangka Belitung sebagai dasar atau acuan untuk pihak-pihak yang terkait di perguruan tinggi yang ada di Kota Pangkalpinang dengan baik sehingga ada keterkaitannya dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

### 3. Manfaat kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi informasi perbandingan dan bahan acuan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam kualitas pelayanan dengan dimensi: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal-hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

### **BAB I      PENDAHULUAN**

Pada bab ini, dikemukakan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

### **BAB II     LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang konsep dan teori mengenai kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan : Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*), dan kepuasan mahasiswa.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional, teknik pengambilan data dan teknik analisis data.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil pengujian dan analisis yang dibuat dari penelitian yang akan dilakukan tersebut, serta pembahasan tentang hasil analisis yang dikaitkan dengan hasil pengujian baik diperoleh dari penelitian maupun hasil yang didapat dari penelitian sebelumnya.

**BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan atas hasil penelitian dan saran yang diberikan berkaitan dengan hasil penelitian.