

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perguruan Tinggi merupakan lembaga pendidikan yang memiliki tiga aktivitas yaitu: menyelenggarakan pendidikan dan pembelajaran mengembangkan ilmu pengetahuan melalui riset atau penelitian, serta mengimplementasikan bidang ilmu yang dikembangkan untuk kepentingan masyarakat. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menjadikan kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan semakin meningkat. Oleh karena itu sebagian besar masyarakat memiliki harapan terhadap lembaga pendidikan (universitas) untuk mampu mencetak sumber daya manusia kompeten dan professional dalam bidang keahlian tertentu sesuai tuntutan perkembangan zaman.

Perguruan tinggi dihadapkan dengan situasi dan kondisi yang kompetitif. Banyak perguruan tinggi berupaya untuk menjadi institusi yang unggul dalam penyelenggaraan pendidikan. Keunggulan perguruan tinggi dapat ditinjau dari kualitas pelayanan kepada mahasiswa sebagai konsumennya. Kualitas pelayanan pada perguruan tinggi apabila diselenggarakan secara professional akan menimbulkan kesan positif bagi mahasiswa dan dapat memberi kepuasan tersendiri.

Penyelenggaraan pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa sebagai konsumen menjadi prioritas utama. Mahasiswa dapat merasa puas terhadap kualitas pelayanan di kampusnya, karena aktivitas layanan dapat diterima berdampak pada tingkat kepuasan konsumen. Hasil penelitian Wijayanti (2009), Aditia dan Suhaji (2012), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya temuan Bachtiar (2011) membuktikan bahwa pelayanan pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Demikian pula hasil studi yang dilakukan Triono (2012) secara spesifik menyatakan bahwa ada korelasi positif antara kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. menurut Mukarom (2012) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Beberapa teori diatas menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan dari pihak penyedia jasa dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Penyelenggara administrasi fakultas maupun universitas perlu menunjukkan kualitas yang dapat diterima mahasiswa. Petugas administrasi menjadi penilaian tersendiri bagi mahasiswa yang menerima hasil kinerja. Penampilan petugas yang cekatan, rapi dan bersih dalam menangani pekerjaan akan membuat mahasiswa merasa dihargai. Disamping itu keramahan dalam bertutur kata serta memiliki sopan santun dalam bekerja merupakan perilaku etis yang dibutuhkan oleh mahasiswa selaku konsumen. Petugas administrasi diharapkan mampu menempatkan nilai-nilai etis dalam melakukan tugas pelayanan kepada mahasiswa. Hal ini mengingat bahwa perguruan tinggi

merupakan suatu organisasi jasa, dimana dalam aktivitas pemasaran jasa perilaku etis petugas dapat menentukan nilai penjualan. Hasil temuan Wihartono (2013) menunjukkan bahwa etika berperilaku petugas penjualan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini mengindikasikan bahwa perilaku etis petugas dalam melayani konsumen akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Kotler (2007) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapan-harapannya. Menurut Shnaars (Tjiptono, 1997) tujuan suatu bisnis adalah untuk memuaskan pelanggan, dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2000).

Menurut Sutedja (2007) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar, dan bersaing.

Pelayanan yang prima dalam suatu perusahaan khususnya pada Perguruan Tinggi dapat memberikan layanan pendidikan yang pasti, handal serta dilengkapi empati, keramahan, tutur kata baik, penampilan yang menarik dan penawaran produk yang bagus yang dapat menarik konsumen untuk

bergabung menuntut ilmu. oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004).

Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan sivitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar dan karyawan. Dalam pelaksanaannya perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi salah satu fasilitas pendukung keberhasilan suatu perguruan tinggi adalah melalui penyediaan perpustakaan yang turut melaksanakan Tri dharma melalui penyediaan, pengorganisasian, dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Universitas Sahid Surakarta merupakan salah satu perguruan tinggi di Jawa Tengah yang sudah terkenal sampai ke luar kota. Ini terbukti dengan banyaknya mahasiswa dari daerah maupun luar kota seperti: Solo, Wonogiri, Boyolali, Salatiga, Semarang, Cepu, Ngawi, Madiun, Bahkan banyak mahasiswa yang berasal dari luar jawa, seperti Kalimantan, Sumatra, Lombok, NTT, Sulawesi, Papua dan kota lainnya, yang datang bergabung untuk menimba ilmu. adapun informasi ini didapat berdasarkan data dari PMB USS Tahun 2005- 2015

Adapun proses pendaftaran mahasiswa, mahasiswa bisa datang langsung di kampus Universitas Sahid Surakarta, mahasiswa datang ke bagian

Humas Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) disana mahasiswa mendaftar dan mengisi formulir pendaftaran beserta syarat-syarat pendaftaran yang nantinya dikumpulkan di Humas PMB.

Pembayaran bisa dilakukan di bagian keuangan, bisa juga ditransfer melalui rekening bank Universitas Sahid Surakarta, akan tetapi mahasiswa lebih banyak mengantri di bagian administrasi keuangan. Antrian mahasiswa yang banyak, panjang, lama sudah menjadi budaya mahasiswa di Universitas Sahid, karena pembayaran dilakukan waktu mendekati ujian. dan ketika sedang ada ujian mahasiswa sering datang terlambat masuk ke ruang kelas.

Pelayanan dibagian keuangan terkadang banyak kendala. Banyaknya jumlah mahasiswa yang datang membuat pelayanan terkadang kurang maksimal dan efektif. Hal itu terjadi ketika sedang ada ujian berlangsung. Karena pembayaran yang kurang disiplin, sering mengabaikan informasi di Universitas Sahid Surakarta . Dari uraian diatas, maka penulis mengambil tema “Kepuasan Mahasiswa Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan di BAU Universitas Sahid Surakarta”.

## **1.2 Keaslian Penelitian**

Penelitian tentang Kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan sebelumnya pernah dibahas, yaitu penelitian dilakukan oleh Yulianto (2014). *Kepuasan mahasiswa ditinjau dari kualitas pelayanan dan prilaku Etis petugas administrasi Fakultas menurut pandangan mahasiswa program. (Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Pancasakti Tegal*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh

kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan administrasi.

Populasi mahasiswa Program studi Pendidikan Ekonomi FKIP UPS tahun 2013-2014 dengan jumlah 74 orang. Subjek penelitian dengan cara Sampling Insidental. Metode pengumpulan data yang digunakan metode kuesioner. Hasil penelitian Kualitas pelayanan dan perilaku etis petugas administrasi bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, berarti peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas administrasi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian sebelumnya juga dibahas oleh Ratih Hardiyati Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro dengan judul *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Argowisata Kebun Teh Pagilaran*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yaitu tangible, reliabiliti, assuransi dan emphati. Populasi penelitian Tamu yang menginap divilla Argowisata. Sampel 100 responden, hasil penelitian Argowisata kebun teh pagilaran perlu memperhatikan elemen-elemen yang dinilai oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang seperti sarana dan prasarana, kebersihan, keindahan ruang penginapan kenyamanan divilla dll.

Perbedaan antara penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah suasana villa yang sejuk dan dingin ditambah pelayanan di villa seperti rumah sendiri, membuat pengunjung semakin betah. Populasi

adalah mahasiswa program studi Psik, Psikologi Fakultas Kesehatan Universitas Sahid Surakarta tahun 2014-2015, subjek 186 orang. Teknik pengambilan sampel secara random dengan sampel 80 orang. Hasil analisis data menggunakan korelasi *product moment*.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti mengambil tema “Kepuasan Mahasiswa Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Umum dan Keuangan (BAU) di Universitas Sahid Surakarta

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan
3. Untuk mengetahui tingkat kualitas dalam pelayanan

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan dan strategi pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

