

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Era globalisasi yang melanda dunia menjadikan suatu peluang dan tantangan bagi lembaga pendidikan. Keadaan tersebut dapat memperluas mutu pendidikan yang semakin berkembang, namun disisi lain keadaan tersebut menimbulkan persaingan yang semakin tajam. Selain itu kemajuan dari teknologi informasi dan komunikasi juga ikut berperan dalam meningkatkan intensitas persaingan karena memberikan mahasiswa akses informasi yang lebih banyak tentang perguruan tinggi. Perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan sivitas akademik yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan karyawan. Dalam pelaksanaannya perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas dan pelayanan yang baik guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi.

Dalam lembaga pendidikan, karyawan terutama karyawan berfungsi sebagai perantara perguruan tinggi. Para karyawan ini bertugas untuk menyampaikan produk serta pelayanan yang dimiliki perguruan tinggi. Mereka diharuskan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa sesuai dengan visi dan misi perguruan tinggi. Namun demikian tidak semua karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan karyawan atau yang biasa disebut kepuasan kerja terhadap perusahaan/perguruan tinggi dan pekerjaannya. Apabila seorang karyawan tidak puas dengan pekerjaan yang diberikan ataupun terhadap kondisi lingkungan perguruan tinggi maka karyawan tersebut tentunya tidak akan mampu memberikan pelayanan serta meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Menurut Tjiptono (2005) ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu: jasa yang diharapkan (*expected services*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Apabila harapan sesuai dengan persepsi, maka kualitas jasa dipersepsikan naik atau positif, jika harapan melebihi persepsi, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal, sebaliknya

apabila harapan lebih jelek dibandingkan dengan persepsi, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen Tjiptono dan Chandra (2005). Selain itu persaingan pendidikan yang semakin ketat juga mengharuskan setiap perguruan tinggi menempatkan kepuasan mahasiswa pada prioritas utama. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh loyalitas mahasiswa. Tujuan utama dari kepuasan mahasiswa adalah untuk membangun dan memperbaiki serta mempertahankan loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi tidak dapat diperoleh dengan mudah. Terlebih dahulu perguruan tinggi harus mengetahui apa saja kebutuhan dan keinginan mahasiswa.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian dengan judul: **” Analisis Pengaruh Kontribusi Kepuasan Kerja dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Program Studi Ilmu Ekonomi dan Bisnis pada PTS di Surakarta)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang dihadapi oleh Perguruan Tinggi Swasta di Surakarta (PTS) adalah:

- a. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kontribusi kepuasan kerja terhadap kepuasan mahasiswa ?
- b. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas jasa terhadap kepuasan mahasiswa ?
- c. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kontribusi kepuasan kerja dan kualitas jasa secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa ?

1.3 Tujuan

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis pengaruh dari variabel kontribusi kepuasan kerja terhadap kepuasan mahasiswa
- b. Untuk menganalisis pengaruh dari variabel kualitas jasa terhadap kepuasan mahasiswa
- c. Untuk menganalisis pengaruh dari variabel kontribusi kepuasan kerja dan kualitas jasa secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam pengembangan fakultas ekonomi dan bisnis. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Pihak Perguruan Tinggi / Perusahaan Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk pengambilan kebijakan oleh perguruan tinggi mengenai kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa, dan kualitas jasa yang diberikan akan lebih maksimal sesuai harapan konsumen.
2. Bagi Mahasiswa Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kinerja pegawai dalam melayani mahasiswa, dan kualitas jasa yang diberikan, sehingga bisa dijadikan sebagai acuan untuk mahasiswa.