

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Kristen Maranatha adalah sebuah institusi yang bergerak dalam dunia pendidikan. Semakin banyaknya universitas-universitas baik negeri maupun swasta di Indonesia khususnya di Bandung menyebabkan persaingan mereka semakin ketat terutama dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Mahasiswa adalah *stakeholder* (pemangku kepentingan utama) sehingga tanpa mahasiswa sebuah universitas tidak akan mendapatkan keuntungan dan tidak akan dapat bersaing dengan universitas-universitas yang lain.

Universitas Kristen Maranatha berdiri pada tahun 1965, tercatat hingga saat ini jumlah mahasiswa Universitas Kristen Maranatha yang aktif ada sebanyak 8337 orang mahasiswa. (Direktorat Akademik dan Administrasi, 3 Oktober 2016).

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Band, 1991). Menurut Tjiptono (2005) kepuasan atau ketidakpuasan

pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan. Pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama, antara lain dengan semakin banyaknya badan usaha yang menyatakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misi iklan. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah titik dimana kenyataan lebih tinggi atau seimbang dengan keinginan dan harapan konsumen (Supranto, 2011). Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas, sedangkan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Kepuasan pelanggan salah satunya ditentukan oleh kualitas produk (barang dan jasa). Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2008) kualitas pelayanan jasa dapat dilihat dari lima dimensi antara lain: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan kualitas layanan yang dikehendaki pelanggan sehingga jaminan dari kualitas yang diberikan menjadi prioritas bagi perusahaan (Hidayat, 2009).

Beberapa penelitian menyatakan, kepuasan pelanggan sering ditentukan oleh kualitas produk atau jasa yang ditawarkan. Dalam konteks jasa, beberapa kepuasan pelanggan digambarkan berdasarkan kualitas jasa (Bitner, 1990). Penelitian yang dilakukan oleh Nazamudin (2009), Dewi (2007), Istianto (2011), Resihono (2011), Natalisa (2007), Anggraeni (2012) dan Utama (2010) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dengan banyaknya mahasiswa, Universitas Kristen Maranatha ingin memberikan kepuasan kepada setiap mahasiswanya berupa fasilitas, tenaga pengajar, tenaga administrasi dan Ikatan Alumni yang dapat menunjang minat mahasiswa dalam memilih Universitas Kristen Maranatha. Fasilitas yang menaungi kebutuhan mahasiswa dilayani oleh Direktorat Kemahasiswaan, Kerjasama, dan Alumni.

Direktorat Kemahasiswaan, Kerjasama, dan Alumni sangat penting bagi penyelenggaraan sebuah institusi pendidikan. Menurut Simon (Danim dan Danim, 2010 yang dikutip dari Afriyenti, 2013) mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan dari sekelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Sedangkan menurut Engkoswara dan Komariah (2010) mengartikan administrasi sebagai suatu aktivitas strategik melalui pembuatan kebijakan dan merupakan suatu keseluruhan proses kerja sama. Gie dalam Priansa (2004)

menyatakan bahwa staf administrasi merupakan segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi. Staf administrasi mempunyai peran “melancarkan kehidupan dan perkembangan sesuatu organisasi dalam keseluruhan karena fungsinya sebagai pusat ingatan dan sumber dokumen”. Gie dalam Priansa (2004) juga menyatakan bahwa staf administrasi kantor berwujud melalui enam pola perubahan yaitu menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan. Semua aktivitas tersebut merupakan isi dan ruang lingkup dari administrasi. Menurut Hastho & Meilan dalam Sunyoto (2012) analisis ini dapat mencakup jumlah tenaga kerja, komposisi tenaga kerja dan kualitas tenaga kerja.

1.2 Perumusan Masalah

Dengan semakin pesatnya bisnis internasional, pendidikan menjadi suatu sektor yang sangat penting. Dengan kondisi ini dan berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Direktorat Kemahasiswaan, Kerjasama, dan Alumni Universitas Kristen Maranatha ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis bagaimana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan

menurut pelanggan dengan kinerja yang telah dilakukan oleh Direktorat Kemahasiswaan, Kerjasama, dan Alumni Universitas Kristen Maranatha. Kinerja yang dianggap baik berarti memuaskan.

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengolah beberapa kebijaksanaan yang mendukung tujuan utama yang berdasarkan hasil dari sata primer maupun sekunder. Tujuan lainnya adalah sebagai suatu pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi (seluruh unit yang ada di dalamnya) ke arah pemenuhan kebutuhan pelanggan, agar para pelanggan merasa puas, sehingga menjadi sumber dari keunggulan daya saing yang berkelanjutan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat bagi:

1. Bagi Akademisi

Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti lebih lanjut dalam ilmu pengetahuan bagi yang meneliti mengenai pengaruh tingkat kepuasan. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan bahan diskusi bagi kalangan akademis yang tertarik dalam membahas topik yang berhubungan dengan tingkat kepuasan.

2. Bagi Pihak Praktisi Bisnis

Diharapkan dengan penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan pihak praktisi bisnis dalam hal tingkat kepuasan mahasiswa Direktorat

Kemahasiswaan, Kerjasama, dan Alumni Universitas Kristen Maranatha dan sebagai landasan pelayanan Direktorat Kemahasiswaan, Kerjasama, dan Alumni.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi, pembandingan, ataupun sebagai landasan bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat tema atau topik yang serupa.

