

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Universitas Kristen Maranatha pun saat ini memiliki kampus sendiri yang beralamat di Jalan Prof. Drg. Surya Sumantri 65, Bandung 40164. Visi Universitas Kristen Maranatha adalah menjadi Perguruan Tinggi yang mandiri dan berdaya cipta serta mampu mengisi dan mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni abad ke-21 berdasar kasih dan keteladanan Yesus Kristus. Misi UKM adalah untuk mengembangkan cendekiawan yang handal, suasana yang kondusif dan nilai-nilai hidup Kristiani sebagai upaya pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni dalam penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi Kristen Maranatha. Pada awal berdirinya yaitu 11 September 1965, Universitas Kristen Maranatha hanya memiliki 3 buah fakultas yaitu Fakultas Kedokteran, Fakultas Teknik jurusan Teknik Sipil dan Fakultas Psikologi. Semua aktivitas baik perkuliahan maupun administrasi dilaksanakan di SMAK Dago yang terletak di Jalan Ir. Haji Juanda no. 93, Bandung. Seiring dengan berjalannya waktu, sampai dengan tahun 2007 Maranatha telah memiliki 7 buah fakultas dan 16 jurusan S1, yaitu Fakultas Kedokteran, Fakultas Psikologi Fakultas Teknik yang terdiri dari Jurusan Teknik Sipil, Jurusan Teknik Elektro, Jurusan Teknik Industri, Jurusan Teknik Komputer, Fakultas Teknologi Informasi yang terdiri dari Jurusan Teknik Informatika, dan Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sastra yang terdiri dari Jurusan Sastra Inggris, Jurusan Sastra Jepang, dan Sastra Cina, Fakultas Ekonomi yang terdiri dari Jurusan Akuntansi dan Manajemen, dan Fakultas Seni Rupa dan Desain yang terdiri dari Jurusan Desain Interior, Desain Komunikasi Visual, dan Jurusan Seni Murni. Semboyan UKM saat ini ialah *integrity, care, and excellence*.

Mengingat semboyan UKM di atas masih baru, maka konsep *care* di Universitas Kristen Maranatha sampai dengan saat ini belum disertai dengan pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan pada mahasiswa secara berkala. Padahal peningkatan mutu di bidang pendidikan adalah usaha jangka panjang secara kon-

tinu ke arah kepuasan pelanggan utamanya yaitu mahasiswa. Pengukuran kualitas pelayanan seharusnya dilakukan secara berkala agar hasil dari pengukuran tersebut digunakan sebagai umpan balik perbaikan layanan UKM secara bertahap. Sebagai contoh, berdasarkan wawancara awal dengan 30 mahasiswa dari berbagai jurusan dengan metode *purposive* sampling mengindikasikan masih adanya *complaint* mengenai performansi layanan karyawan Universitas Kristen Maranatha bagi mahasiswa, antara lain kurangnya kepedulian dan kerja sama karyawan saat melayani mahasiswa, materi perkuliahan yang kurang *up to date*, keamanan di dalam lingkungan kampus yang masih kurang terjaga, kurangnya layanan karir pascasarjana dari universitas, kurangnya sarana pendukung kuliah serta sarana olahraga, atau ketidaksesuaian investasi pendidikan yang dilakukan mahasiswa dengan yang diberikan dari universitas.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa pimpinan Universitas Kristen Maranatha, penulis mengidentifikasi kesukaran untuk melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa secara berkala disebabkan oleh:

1. Belum ada bagian khusus yang bertugas untuk mengukur dan mengelola kepuasan mahasiswa secara berkala. Saat ini, UKM telah memiliki *Maranatha Information and Customer Service* (MICS) namun konsumen yang menjadi sasaran layanan MICS bukanlah mahasiswa melainkan, dosen, orang tua mahasiswa, atau rekanan UKM. Dengan demikian, aktivitas pengukuran kepuasan mahasiswa atas layanan UKM saat ini masih belum memiliki pelaksana sama sekali.
2. Pimpinan Universitas/Fakultas/Jurusan belum menyadari bahwa hasil pengukuran kualitas pelayanan ialah sumber informasi yang sangat penting untuk perbaikan kinerja UKM. Sebagai contoh, hasil evaluasi kinerja dosen oleh mahasiswa yang dilakukan pada akhir tiap semester terkesan hanya direkap dan diberikan pada dosen ybs tanpa ditindaklanjuti.
3. Upaya perbaikan yang merupakan prioritas utama ditujukan pada akreditasi BORANG, bukannya ditujukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Se-

bagai dampaknya, pengukuran kepuasan mahasiswa secara berkala merupakan program yang bisa ditunda.

4. Model yang mendasari riset kepuasan mahasiswa masih belum ditemukan. Sebenarnya penelitian tentang kepuasan mahasiswa telah dilakukan berulang kali, tetapi masih terdapat kelemahan metodologis maupun model yang digunakan. Hasil penelitian tersebut belum menjadi masukan bagi pihak pimpinan UKM untuk melakukan perbaikan, sebagai contoh:
 - a. Tugas akhir Wijaya (2005) dan Piamat (2003) telah membahas kepuasan mahasiswa mengenai kinerja dosen, tetapi kedua penelitian itu masih menggunakan model konseptual yang belum baku karena berasal dari studi eksploratif.
 - b. Tugas akhir Andrayani (2004) sudah membahas kepuasan mahasiswa secara menyeluruh, yang menghasilkan empat dimensi kepuasan mahasiswa yaitu Dukungan Peluang Karir, Kinerja Dosen, Kinerja Tata Usaha, serta Fasilitas Fisik Penunjang Perkuliahan. Walaupun demikian, penelitian itu masih menggunakan model eksploratif dan ditujukan pada populasi di jurusan Teknik Industri UKM saja.
 - c. Tugas akhir Yulianti (2006) telah membahas kepuasan mahasiswa menggunakan dimensi SSI, tetapi cakupan populasi yang diteliti masih terbatas yaitu hanya di jurusan TI-FT UKM serta tidak memperhatikan penyebab terjadinya ketidakpuasan.
 - d. Tugas akhir Yuliana (2004) sudah menggunakan metode Servqual dengan populasi mahasiswa UKM secara keseluruhan, tetapi penyebab-penyebab ketidakpuasan itu tidak diteliti.

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu penyelesaian penelitian, dana, tenaga, serta literatur yang dimiliki, maka masalah yang akan diteliti dibatasi menjadi:

- 1 Uji coba pengukuran kualitas pelayanan UKM dengan metoda SERVQUAL dan mengganti dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan

tangibles dengan dimensi *Student Satisfaction Inventory* (SSI) agar pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan secara berkala.

- 2 Dimensi SSI yang dibahas ialah: *Academic Advising Effectiveness, Instruction Effectiveness, Campus Life, Campus Support Service*.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan beberapa masalah yang akan diteliti dan dibahas, antara lain :

1. Apakah dimensi SSI dan metode Servqual dapat digabungkan untuk mengukur kualitas pelayanan UKM dengan baik?
2. Bagaimana hasil penerapan metode Servqual dan SSI untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha?
3. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha saat ini?
4. Faktor-faktor apa yang menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha?
5. Usulan apa saja yang dapat diberikan kepada pimpinan Universitas Kristen Maranatha untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada mahasiswa?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, ditetapkan tujuan penelitian yang akan dicapai oleh penulis sebagai berikut :

1. Mengetahui apakah dimensi SSI dan metode Servqual dapat digabungkan untuk mengukur kualitas pelayanan UKM dengan baik
2. Mengetahui hasil penerapan metode Servqual dan SSI untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha
3. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha saat ini

4. Mengetahui faktor-faktor apa yang menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha
5. Mengetahui usulan apa saja yang dapat diberikan kepada pimpinan Universitas Kristen Maranatha untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada mahasiswa

1.6 Sistematika Penulisan

Setelah Bab 1 yang berisi Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, maka untuk selanjutnya bab-bab berikut dibagi ke dalam sistematika sebagai berikut:

a. Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi dasar - dasar teori yang digunakan dalam pengamatan, pengolahan dan analisis data. Teori-teori tersebut berasal dari buku-buku, karangan ilmiah dan segala karangan yang dapat menunjang dalam penulisan laporan ini.

b. Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab ini berisi langkah ñ langkah pelaksanaan penelitian yang sistematis sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

c. Bab 4 Pengumpulan Data

Bab ini berisi sejarah objek pengamatan dan pengumpulan data penelitian.

d. Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Bab ini berisi cara pengolahan data hasil penelitian dan menganalisis hasil pengolahan data yang bertujuan untuk menjabarkan dan menjelaskan datañdata yang telah dikumpulkan. Dalam pengolahan data, penulis menggunakan dimensi SSI, pengujian hipotesis, dan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) untuk mengukur kualitas pelayanan serta melihat kesenjangan yang terjadi.

e. Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan rangkuman saran kepada pimpinan Universitas Kristen Maranatha serta saran untuk penelitian lebih lanjut mengenai pengukuran kepuasan pelayanan mahasiswa di UKM.