

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era informasi dan globalisasi sekarang ini, tantangan pada dunia industri semakin membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kemampuan yang baik. Salah satu sarana untuk menjawab tantangan tersebut adalah melalui dunia pendidikan. Universitas atau perguruan tinggi merupakan salah satu jenjang pendidikan yang berhubungan secara langsung dengan dunia industri. Oleh karena itu, universitas harus memberikan pembekalan yang baik bagi lulusan sarjana untuk dapat diterapkan secara langsung di masyarakat.

Di Negara Indonesia sekarang ini, terjadi penurunan jumlah lulusan SMU yang mendaftar ke perguruan tinggi. Hal ini dapat disebabkan karena faktor ekonomi, sosial dan lingkungan negara Indonesia yang menyebabkan terjadinya pergeseran minat untuk masuk perguruan tinggi menjadi ke sekolah kejuruan yang memberikan keterampilan secara langsung yang dapat diterapkan di dunia kerja (hasil penelitian yang dilakukan Departemen Pendidikan Nasional (Dikti) pada tahun 2007).

Akibat dari turunnya minat lulusan SMU untuk masuk ke perguruan tinggi tersebut berdampak pada persaingan antar universitas dunia pendidikan yang menjadi semakin ketat. Hanya universitas yang memiliki performansi yang baik akan mampu bersaing dengan universitas–universitas lainnya dalam skala nasional.

Universitas Kristen Maranatha (UKM) sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Indonesia yang mempunyai visi dan misi yang mencakup penyelenggaraan pendidikan tinggi, pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berkualitas merupakan syarat bagi UKM untuk menjadi *excellent university*.

Saat ini, performansi Universitas Kristen Maranatha dalam memberikan pelayanan bagi mahasiswa dinilai masih memiliki beberapa kelemahan. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara mengenai penilaian mahasiswa terhadap performansi Universitas Kristen Maranatha saat ini, didapatkan beberapa kekurangan dalam hal kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa dan ketidaksesuaian antara investasi pendidikan yang dirasakan/dipersepsikan oleh mahasiswa dengan apa yang didapatkan dari universitas.

Pada kesempatan ini, permasalahan yang ada akan dijadikan sebagai objek penelitian mengenai tingkat kualitas pelayanan pendidikan tinggi dengan menggunakan metode *SERVQUAL* dan dimensi *Student Satisfaction Inventory (SSI)*. Penggunaan metode *SERVQUAL* dan dimensi *Student Satisfaction Inventory (SSI)* dapat menganalisis hal-hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa.

Dengan metode *SERVQUAL*, pengukuran kualitas pelayanan pendidikan dapat dilakukan dimana dapat menilai seberapa jauh performansi suatu universitas dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada mahasiswa universitas tersebut dan dapat menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Dengan adanya penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan suatu masukan yang berguna bagi pihak jurusan, fakultas, dan universitas untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa Universitas Kristen Maranatha, penulis mengidentifikasi beberapa kelemahan Universitas Kristen Maranatha dalam penyediaan jasa pendidikan diantaranya, yaitu :

1. Adanya tanggapan mengenai kurangnya kepedulian dan kerja sama dari karyawan pada jurusan tertentu terhadap layanan kepada mahasiswa.
2. Materi perkuliahan yang kurang *up to date*.
3. Keamanan di dalam lingkungan kampus yang masih kurang baik.
4. Kurangnya layanan karir pasca sarjana dari universitas.
5. Kurangnya sarana pendukung perkuliahan serta sarana olahraga.

Untuk menanggapi permasalahan yang disebutkan diatas, diperlukan penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap Universitas Kristen Maranatha. Sehingga dari penelitian tersebut, dapat diketahui penyebab terjadinya ketidakpuasan mahasiswa dan dapat meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan.

### **1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi**

Penggunaan pembatasan masalah dan asumsi pada penelitian ini, ditujukan untuk membatasi ruang lingkup penelitian sehingga lebih fokus dan dapat menghemat waktu serta biaya. Selain itu, penggunaan asumsi bertujuan untuk mempermudah penelitian yang akan dilakukan.

#### **1.3.1 Pembatasan Masalah**

Pada penelitian yang dilakukan, pembatasan masalah yang akan digunakan untuk membantu memudahkan penulis dalam penyelesaian masalah dengan baik dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan masalah yang diteliti adalah:

1. Penelitian dilihat hanya dari segi kualitas pelayanan.
2. Penelitian ini peneliti meninjau permasalahan kualitas pelayanan dari 11 dimensi SSI (*Academic Advicing, Campus Life, Campus Support Service, Instructional effectiveness, Concern for Individual, Instruction effectiveness, Recruitment and financial aid effectiveness, Safety and security, Service excellent, dan Student centeredness*) yang terbagi menjadi 3 bagian penelitian dan penelitian ini meneliti variabel *Safety and security, Service excellent, dan Student centeredness*.
3. Responden penelitian adalah
  - a. Mahasiswa program S1 Universitas Kristen Maranatha yang telah menempuh minimal 2 semester.
  - b. Manajemen Universitas Kristen Maranatha (Pembantu Rektor 1, Pembantu Rektor 2, BAA, BAU, BPG, Biro kemahasiswaan, Perpustakaan, Poliklinik, dan Ketua Jurusan program studi S1).

- c. Karyawan Universitas Kristen Maranatha yang berada dibawah manajemen Universitas Kristen Maranatha yang disebutkan sebelumnya.
4. Pada penelitian ini tidak mengukur kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (GAP 4). Hal ini dikarenakan tidak semua mahasiswa pernah merasakan / mendengar janji – janji yang diberikan Universitas Kristen Maranatha, walaupun Universitas Kristen Maranatha banyak melakukan promosi dan pameran ke SMA di kota-kota besar di Indonesia.

### **1.3.2 Asumsi**

Pada penelitian, penggunaan asumsi ditujukan untuk mempermudah penelitian yang dilakukan. Adapun asumsi yang digunakan, sebagai berikut:

1. Penelitian menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95%.
2. Penelitian menggunakan tingkat ketelitian sebesar 1%.

### **1.4 Perumusan Masalah**

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

1. Bagaimana rata-rata tingkat kepentingan (*importance*), tingkat kepuasan (*satisfaction*), dan *performance GAP* tiap dimensi kualitas pelayanan pendidikan tinggi di Universitas Kristen Maranatha (*GAP 5*)?
2. Bagaimana kesenjangan antara harapan konsumen terhadap persepsi manajemen terhadap dimensi kualitas pelayanan pendidikan tinggi di Universitas Kristen Maranatha (*GAP 1*)?
3. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan oleh Universitas Kristen Maranatha (*GAP 2*) ?
4. Bagaimana kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh Universitas Kristen Maranatha (*GAP 3*) ?

5. Usulan apa saja yang dapat diberikan kepada pihak 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 rata-rata tingkat kepentingan (*importance*), tingkat kepuasan (*satisfaction*), dan *performance GAP* tiap dimensi kualitas pelayanan pendidikan tinggi di Universitas Kristen Maranatha (*GAP 5*).
- 2 Mengetahui kesenjangan antara harapan konsumen terhadap persepsi manajemen terhadap dimensi kualitas pelayanan pendidikan tinggi di Universitas Kristen Maranatha (*GAP 1*).
- 3 Mengetahui kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan oleh Universitas Kristen Maranatha (*GAP 2*).
- 4 Mengetahui kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh Universitas Kristen Maranatha (*GAP 3*).
- 5 Mengetahui usulan apa saja yang dapat diberikan kepada pihak Universitas Kristen Maranatha untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada mahasiswa.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

#### **Bab 1 Pendahuluan**

Pada Bab ini berisi tentang latar belakang penulisan laporan Tugas Akhir, identifikasi masalah – masalah yang muncul di tempat pengamatan, pencarian permasalahan yang terkait dengan kekurangan dari kualitas pelayanan yang telah diterapkan dengan harapan, tujuan yang ingin diharapkan dapat dicapai, penentuan pembatasan dan asumsi, maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan yang dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen pengelola, dan tahapan ataupun langkah – langkah penyusunan laporan Tugas Akhir.

**Bab 2 Landasan Teori**

Pada bab ini berisi tentang dasar - dasar teori yang digunakan dalam melakukan pengamatan, pengolahan data dan analisis data.

**Bab 3 Sistematika Penelitian**

Berisikan tahapan ataupun langkah – langkah penyusunan laporan tugas akhir yang ditujukan untuk pelaksanaan penelitian yang sistematis sehingga tujuan penelitian dapat tercapai dan dapat dijelaskan secara sistematis dengan menggunakan *flowchart*.

**Bab 4 Pengumpulan Data**

Membahas mengenai sejarah umum universitas yang menjadi objek pengamatan, penentuan variable penelitian, penyusunan kuesioner, pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, penentuan ukuran sampel dan teknik sampling yang akan digunakan.

**Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis**

Membahas tentang cara pengolahan data yang merupakan hasil penelitian dan menganalisis hasil pengolahan data yang bertujuan untuk menjabarkan dan menjelaskan data – data yang telah dikumpulkan.

**Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

Membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang ingin disampaikan kepada pihak Universitas Kristen Maranatha serta saran untuk penelitian lebih lanjut yang diadakan di Universitas Kristen Maranatha.