

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era informasi dan globalisasi sekarang ini, dunia industri semakin menghadapi tantangan akan kebutuhan SDM (Sumber Daya Manusia) yang berkualitas. 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 mampu memberikan pembekalan yang baik bagi lulusan sarjana untuk dapat diterapkan di dalam kehidupan masyarakat.

Saat ini, di negara Indonesia terjadi penurunan jumlah lulusan SMA (Sekolah Menengah Atas) yang mendaftar ke perguruan tinggi. Hal ini dapat disebabkan karena faktor ekonomi, sosial, dan lingkungan negara Indonesia yang menyebabkan terjadinya pergeseran minat untuk masuk ke perguruan tinggi menjadi ke sekolah tinggi kejuruan yang memberikan keterampilan secara langsung yang dapat diterapkan di dunia kerja (hasil penelitian yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (DIKTI) pada tahun 2007).

Akibat dari turunnya minat lulusan SMA untuk masuk ke perguruan tinggi tersebut berdampak pada persaingan antar universitas yang semakin ketat. Dengan demikian, universitas yang memiliki performansi yang baik akan mampu bersaing dengan universitas lainnya dalam skala nasional untuk dapat menarik minat lulusan SMA yang akan masuk ke perguruan tinggi.

Universitas Kristen Maranatha (UKM) sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Indonesia memiliki visi dan misi yang mencakup penyelenggaraan pendidikan tinggi, pelaksanaan penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berkualitas menjadi syarat bagi UKM yang juga termasuk salah satu dari 50 universitas di Indonesia yang dianggap menjanjikan (*50 Promising Indonesian Universities*, menurut DIKTI pada tahun 2008) untuk menjadi universitas yang baik dan unggul. Salah

satu hal yang mempengaruhi penilaian terhadap sebuah universitas agar dapat dikatakan baik dan unggul adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada para mahasiswanya selama menempuh studi di universitas tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya (tahun 2008) dengan menggunakan metode *Servqual* yang dilakukan oleh Ir. Hendra Kusuma, MT dan Rr. Afrida Noor, Ir. Christina Wirawan, MT dan Widyanto, serta Rudijanto Muis, ST., MT dan Julastri, diketahui bahwa terdapat ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh UKM. Oleh karena itu, dibutuhkan penelitian lanjutan untuk mencari penyebab ketidakpuasan mahasiswa tersebut. Dengan demikian, diharapkan dapat memberikan usulan-usulan yang berguna bagi UKM untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang telah diuraikan secara singkat di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang sedang dihadapi UKM, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Belum jelasnya penyebab ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan UKM.
2. Belum diketahuinya prioritas perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan UKM.

## **1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi**

Penggunaan pembatasan masalah dan asumsi pada penelitian ini bertujuan untuk membatasi ruang lingkup penelitian sehingga dapat dilakukan dengan lebih fokus dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang akan diteliti.

### **1.3.1 Pembatasan Masalah**

Dengan mempertimbangkan kemampuan penulis dan keterbatasan waktu yang ada serta mencegah timbulnya persepsi yang berbeda, maka perlu dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilihat hanya dari segi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan Akademik dan Kemahasiswaan.
2. Variabel-variabel penelitian dikelompokkan berdasarkan 6 dimensi *Student Satisfaction Inventory* (SSI), yaitu *Campus Climate*, *Campus Life*, *Campus Support Service*, *Concern for The Individual*, *Recruitment and Financial Aid Effectiveness*, dan *Service Excellence*.
3. Responden penelitian adalah mahasiswa UKM program Sarjana Strata Satu (S1) yang minimal telah menempuh 2 semester pada saat penelitian mulai dilakukan, yaitu bulan Oktober tahun 2008 (minimal angkatan 2007).
4. Populasi mahasiswa UKM yang diteliti adalah berasal dari 15 fakultas/jurusan sebagai berikut : Kedokteran, Psikologi, Teknik Sipil, Teknik Elektro, Teknik Industri, Sastra Inggris, Sastra Jepang, Sastra China, Akuntansi, Manajemen, Seni Rupa Murni, Desain Interior, Desain Komunikasi Visual, Teknik Informatika, dan Sistem Informasi.

### 1.3.2 Asumsi

Pada penelitian ini, penggunaan asumsi bertujuan untuk mempermudah penelitian yang dilakukan. Adapun asumsi-asumsi yang digunakan, yaitu :

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 lebih lanjut, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Apa yang menjadi penyebab ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan UKM ?
2. Apa prioritas perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan UKM ?
3. Usulan apa saja yang dapat diberikan kepada UKM untuk meningkatkan kualitas pelayanannya ?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui penyebab ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan UKM.
2. Mengetahui prioritas perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan UKM.
3. Memberikan usulan-usulan kepada UKM untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memenuhi kepuasan mahasiswa.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penyusunan laporan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

#### BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang menjadi dasar perlu dilakukannya penelitian, identifikasi masalah yang terjadi pada objek penelitian, pembatasan masalah dan asumsi yang digunakan untuk mempermudah penelitian, perumusan masalah yang akan diselesaikan melalui hasil penelitian, tujuan penelitian yang ingin dicapai, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

#### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang dasar-dasar teori yang digunakan untuk melakukan pengumpulan, pengolahan, dan analisis data penelitian.

#### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tahapan ataupun langkah-langkah yang dilakukan untuk pelaksanaan penelitian yang sistematis sehingga tujuan penelitian dapat tercapai dan dapat dijelaskan dengan baik dengan menggunakan *flow chart*.

#### BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi tentang gambaran singkat mengenai objek penelitian, penentuan cara pengumpulan data penelitian, dan penentuan teknik sampling serta jumlah sampel yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian.

## BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang pengolahan data penelitian yang telah dikumpulkan beserta analisisnya untuk menjelaskan hasil penelitian yang diperoleh.

## BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang bisa diberikan kepada objek penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya.