BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antarperguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut (Srinadi dan Nilakusmawati, 2008). Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi (DO), masa studi dan lainnya dianggap tidak cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu (Sadat, 2002). Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, khususnya adalah mahasiswa (Srinadi dan Nilakusmawati, 2008).

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195), sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat produk akan kurang diminati oleh konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry 1988 (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005: 133) yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta (FE UMS) sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi swasta, harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, pegawai, teknisi), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian serta publikasi, pelayanan masyarakat, sistem informasi, dan kerjasama dalam/luar negeri. Perhatian terhadap peningkatan kualitas sarana dan pelayanan dari waktu ke waktu menjadi semakin penting untuk kepuasan mahasiswa karena hal tersebut merupakan langkah awal keberhasilan perguruan

tinggi di masa mendatang. Tjiptono (2000: 54) menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Mahasiswa Fakultas Ekonomi Progdi Manajemen seringkali mengeluh tentang kualitas sarana dan pelayanan yang diberikan oleh fakultas. Mahasiswa merasakan bahwa pelayanan Fakultas Ekonomi jauh dari harapan mereka. Permasalahan dosen dalam ketepatan mengajar mahasiswanya, respon yang sangat lamban dari unsur-unsur fakultas menjadikan permasalahan mahasiswa menjadi lebih komplek, kelengkapan peralatan perkuliahan yang tidak begitu memadai, dan lain sebagainya. Dengan demikian perguruan tinggi dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan cara meningkatkan kualitas sarana dan pelayanan yang sudah bagus serta memperbaiki yang masih lemah. Prioritas utama yang perlu diperhatikan kampus adalah kepuasan mahasiswa semaksimal mungkin.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, penelitian ini akan mengambil judul:

“ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA BERDASARKAN KUALITAS SARANA DAN PELAYANAN DI KAMPUS”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

a. Apakah kualitas sarana mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Progdi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta?
b. Apakah pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Progdi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta?

C. Pembatasan Masalah

Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi kampus, maka dalam hal ini penulis membatasi penyajian masalah yang akan dibahas. Adapun permasalahan itu, hanya dikhususkan pada kualitas sarana dan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

D. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sarana terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Progdi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
b. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Progdi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu :

a. Bagi Mahasiswa

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah mahasiswa menjadi mengerti tentang ketersedian kualitas sarana dan pelayanan yang ada di kampus, sehingga mahasiswa dapat menilai dan merasakan kepuasan dari ke dua variabel tersebut.

b. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang pemasaran khususnya tentang kualitas, sarana, pelayanan, dan kepuasan.

F. Sistematika Penulisan

Suatu karya ilmiah memerlukan sistematika yang baik, teratur dan terperinci. Demikian pula dalam skripsi ini, penulis berusaha mencantumkan secara urut dari bab ke bab tentang sistematikanya. Adapun sistematika skripsi yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang pengertian kualitas, pengertian sarana, pegertian pelayanan, pengertian kepuasan, tinjauan terhadap penelitian-penelitian terkait yang pernah dilakukan sebelumnya, dan pengembangan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang populasi, sampel dan metode pengambilan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, uji analisis pengukuran data, uji asumsi klasik, dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, hasil analisis data dan pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang simpulan dari serangkaian pembahasan penelitian yang dilakukan, keterbatasan atau kendala-kendala dalam penelitian serta saran-saran yang perlu untuk disampaikan baik untuk subyek penelitian maupun bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN