

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dunia pendidikan di Indonesia pada saat ini telah mengalami kemajuan yang cukup berarti, khususnya pada pendidikan tinggi. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tempat-tempat pendidikan tinggi yang didirikan di Indonesia. Pembangunan tersebut tidak lain dan tidak bukan dikarenakan oleh semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi itu sendiri, sehingga menjadikan perguruan tinggi pada saat ini sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga nantinya dapat bersaing dan unggul dalam persaingan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen agar tercapai tingkat kepuasan yang tinggi.

Universitas Y merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Jawa Tengah dan pada saat sekarang sedang mengalami perkembangan yang pesat dan banyak diminati oleh siswa lulusan SMA,

MA maupun SMK sebagai alternatif untuk melanjutkan studi. Persaingan yang sangat kompetitif antar perguruan tinggi, baik swasta maupun negeri dalam menarik perhatian dan minat calon mahasiswa baru harus diikuti dengan pelayanan jasa yang baik yang diberikan pihak universitas terhadap mahasiswa.

Universitas **Y** memiliki beberapa Fakultas dan Jurusan yang menjadi fondasi utama. **X** merupakan salah satu Jurusan yang ada di Universitas **Y**. Sampai saat ini, Jurusan **X** telah melakukan beberapa perbaikan terhadap pelayanan jasa yang diberikan kepada mahasiswanya seperti fasilitas kelas dan fasilitas laboratorium. Akan tetapi pihak jurusan sendiri belum mengetahui puas atau tidaknya mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan pihak Jurusan kepada mahasiswanya. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mencoba melakukan **“PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA DALAM SISTEM PENGAJARAN” (Studi Kasus: Jurusan X Universitas Y)**.

Dalam penelitian ini, digunakan metode *Service Quality (ServQual)* yang meliputi *tangibles* (keadaan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa yang ada di Jurusan **X** Universitas **Y** dan *CSI (Customer Satisfaction Index)* untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan jasa tersebut.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah diatas, terdapat beberapa poin yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Variabel-variabel apa yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan jasa dalam sistem pengajaran di Jurusan **X** Universitas **Y** berdasarkan lima dimensi *ServQual*?
2. Bagaimana melakukan pengukuran kualitas pelayanan jasa dalam sistem pengajaran di Jurusan **X** Universitas **Y**?
3. Bagaimana melakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa dalam sistem pengajaran yang diberikan oleh pihak Jurusan **X** Universitas **Y**?

## 1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan agar persoalan yang dikaji tidak terlalu luas dan menyimpang terlalu jauh dari masalah yang akan diteliti. Sehingga penelitian menjadi terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Adapun batasan-batasan masalah yang dimaksud yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan terhadap mahasiswa Jurusan **X** Universitas **Y**.
2. Mahasiswa yang menjadi objek penelitian adalah angkatan 2008, 2009 dan 2010 yang masih aktif kuliah. Alasan pemilihan angkatan tersebut

yaitu karena semua angkatan tersebut sudah pernah belajar di ruang kelas maupun dilaboratorium Jurusan **X**.

3. Penelitian hanya dibatasi pada *gap* 5 yaitu mengenai harapan akan pelayanan yang diberikan dengan kenyataan pelayanan yang diterima oleh mahasiswa. Karena menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml (1990), diantara kelima *gap* antara *gap* 1 sampai *gap* 5. *Gap* 5 merupakan *gap* terpenting. Pengembangan model *gap* yang dikemukakan Parasuraman, Berry dan Zeithaml pada tahun 1985, dikembangkan lebih lanjut dengan mengemukakan faktor-faktor penyebab *gap* 1 hingga *gap* 4, sedangkan *gap* 5 merupakan keseluruhan *gap-gap* tersebut. Maka dari itu penelitian ini dibatasi hanya dengan menggunakan *gap* 5 saja.
4. Perbandingan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Fakultas **β** di salah satu Universitas di Jawa Barat melalui hasil penelitian yang dilakukan oleh Farizaliandy Krisna pada tahun 2010.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan yang telah disebutkan pada perumusan masalah diatas. Dengan demikian tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui variabel-variabel yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan jasa dalam pengajaran di Jurusan **X** Universitas **Y** berdasarkan lima dimensi *ServQual*.

2. Mengetahui kualitas pelayanan jasa dalam sistem pengajaran di Jurusan **X** Universitas **Y**.
3. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa dalam sistem pengajaran yang diberikan oleh pihak Jurusan **X** Universitas **Y**.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang permasalahan yang menjadi alasan diadakannya penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi mengenai referensi-referensi yang digunakan dalam penelitian yang berkaitan dengan *Service Quality (ServQual)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan variabel-variabel pelayanan jasa terhadap mahasiswa. Referensi tersebut didapatkan dari berbagai sumber antara lain internet, buku dan laporan-laporan penelitian sebelumnya.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis dan pengolahan data serta kerangka pemecahan masalah (*flow chart*) dari penelitian ini.

#### BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang cara pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian. Dimana pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode *Service Quality (ServQual)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Dari hasil perhitungan tersebut kemudian dilakukan analisis.

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi tentang hasil dan uraian singkat mengenai analisis dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Sedangkan saran berisi tindak lanjut dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk penelitian selanjutnya.