

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini, kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan mahasiswa.

Dalam pembahasan mengenai kepuasan mahasiswa ini dipusatkan pada bagaimana mengetahui bahwa mereka merasa puas dan hal-hal apa yang menyebabkan mereka merasa puas atas layanan pendidikan. Kepuasan mereka merupakan misi yang harus diwujudkan apabila suatu lembaga pendidikan ingin diterima oleh masyarakat serta dapat terus eksis dan berkembang ditengah-tengah dukungan masyarakat.

Menurut Tjiptono dalam (Sufiyah, 2011:85) Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan supaya akuntabel dan bermutu dituntut untuk memberikan pelayanan akademik yang berkualitas. Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan pesaing

Menurut Avianti dalam (Sufiyah, 2011: 88) Kualitas adalah sesuatu yang dinamis terus bergerak, jika bergerak maju dikatakan ada peningkatan mutu, jika bergerak mundur dikatakan mutunya. Kualitas dapat berarti *superiority atau excellence* yaitu melebihi standar umum yang berlaku. Sesuatu dapat dikatakan berkualitas jika terdapat kecocokan antara syarat-syarat yang dimiliki oleh benda atau jasa yang menghendakinya.

Sedangkan menurut Sviokla dalam (Sufiyyah, 2011: 88) Kualitas layanan adalah sejauh mana layanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari pelanggan. Kualitas layanan akademik merupakan nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauh mana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan dalam hal ini mahasiswa yang akan mengatakan layanan akademik itu berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi mereka. Kualitas pelayanan akademik dalam penelitian ini adalah nilai yang diberikan mengenai seberapa bagus layanan akademik yang diberikan biro akademik administrasi (BAA) mampu sesuai dengan harapan mahasiswa.

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

No.63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa :

“ Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan public yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan dan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatue negara abdi masyarakat”.

Menurut Tampubolon dalam (Sufiyyah, 2011:85) menjelaskan bahwa pelayanan akademik memiliki porsi yang sangat besar dalam layanan akademik. Layanan Akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa, sehingga perguruan tinggi dalam memberikan layanan akademik harus berusaha memahami serta memenuhi kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa. Layanan akademik berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Kepuasan akademik menjadi sangat penting karena akan membantu peserta didik loyal kepada institusi, peserta didik bersedia mempromosikan institusi tersebut kepada orang lain, meningkatkan animo masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di institusi itu, bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan akademik lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi.

Menurut Sugito dalam Rahayu (2013:4) mengungkapkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah :

“suatu keadaan dimana terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka dapat dinilai pelayanan itu memuaskan, dan sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa Maka dapat disimpulkan pelayanan itu tidak memuaskan”.

Maka berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan penilaian yang diberikan atas perbedaan antara harapan mahasiswa dengan kinerja atau hasil (kenyataan) yang dirasakan oleh mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh fakultas. Kepuasan mahasiswa akan memberikan manfaat bagi perguruan tinggi. Mahasiswa yang puas akan menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut dengan studi lanjut pada perguruan tinggi yang sama. Selain itu dia juga akan mempromosikan layanan yang baik dari perguruan tinggi kepada calon mahasiswa yang lain sehingga akan meningkatkan jumlah mahasiswa yang kuliah diperguruan tinggi tersebut.

Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini adalah kesesuaian antara harapan dan kinerja dari layanan akademik dan birokrasi yang diterima oleh mahasiswa. Termasuk dalam kepuasan mahasiswa antara lain kurikulum yang sesuai dengan harapan mahasiswa, rancangan perkuliahan yang sesuai harapan mahasiswa, penyajian materi dan evaluasi yang sesuai dengan harapan mahasiswa, sarana dan prasarana perkuliahan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, jaringan akses online yang sesuai dengan harapan mahasiswa, dan pembimbingan yang sesuai dengan harapan mahasiswa.

Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) merupakan sebuah perguruan tinggi yang memiliki jumlah mahasiswa terbesar di Jawa Tengah. Dengan mempunyai mahasiswa yang terbesar banyak diharapkan dapat memberikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan khususnya pada bagian administrasi. Ketika mahasiswa membutuhkan sesuatu yang dibutuhkan pada bidang administrasi misalnya membuat Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) layanan yang baik sangat dibutuhkan oleh mahasiswa.

Kenyataan di lapangan berkaitan dengan kualitas pelayanan akademik di BAA masih ada keluhan, walaupun kualitas pelayanan akademik ini sudah di ganti yang dimana tadi nya kualitas pelayanan akademik di lakukan secara manual atau bertemu langsung dengan karyawan BAA jika kita membutuh kan data-data yang kita ingin kan. Namun tidak lain dengan sekarang pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sudah menggunakan online atau jaringan akses internet yang dapat mempermudah mahasiswa dalam membutuhkan data-data yang diinginkan walaupun dari pelayanan akademik online ini sudah diberlakukan tapi masih ada saja keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Maka dari itu untuk meningkatkan mutu dan kepuasan mahasiswa, universitas harus bersungguh-sungguh memperhatikan apa yang selalu menjadi kebutuhan dan keinginan pada mahasiswa serta memperbaiki kekurangan yang ada. Salah satu perbaikan yang harus ditingkatkan adalah dengan menjalankan program akademik yang mampu memenuhi tuntutan dan kepuasan untuk para mahasiswanya.

Dengan mendengarkan masukan para konsumen atau mahasiswa dan kemudian merespon keinginan atau permintaan maka akan memberikan hasil yang lebih memuaskan dan membuat konsumen menjadi loyal (A, E. Ellinger (et al), 1999). Setiap universitas harus memikirkan strategi yang paling baik, paling tepat dan sesuai agar dapat bertahan dan terus berkembang dengan baik dalam dunia pendidikan untuk mendapatkan perubahan karakteristik mahasiswa agar lebih kritis dan lebih cerdas.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mengadakan penelitian dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KETERSEDIAAN SARANA AKADEMIK BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA TAHUN 2015”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang ada, yaitu diantaranya:

1. Keinginan dan harapan lembaga biro administrasi akademik memberikan kepuasan kepada mahasiswanya.
2. Saranan yang ditawarkan lembaga biro administrasi akademik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswanya.
3. Kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menciptakan kepuasan kepada mahasiswanya.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti membatasi masalah agar permasalahan yang dianalisis dapat terarah sesuai dan tujuan yang diharapkan.

Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini :

1. Penelitian dilakukan pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 268 mahasiswa dari jumlah populasi sebesar 24.000 mahasiswa yang masih aktif dalam perkuliahan .
3. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik insidental yang merupakan teknik angket yang disebarakan secara kebetulan.

D. Perumusan Masalah

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

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik Terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Adakah pengaruh sarana administrasi akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik dan sarana administrasi akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.

E. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Untuk mengetahui adakah pengaruh Sarana Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dan Sarana Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak,yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan unruk mengetahui dan menganalisis apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan biro administrasi akademik di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah kepustakaan dan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang sama dimasa mendatang