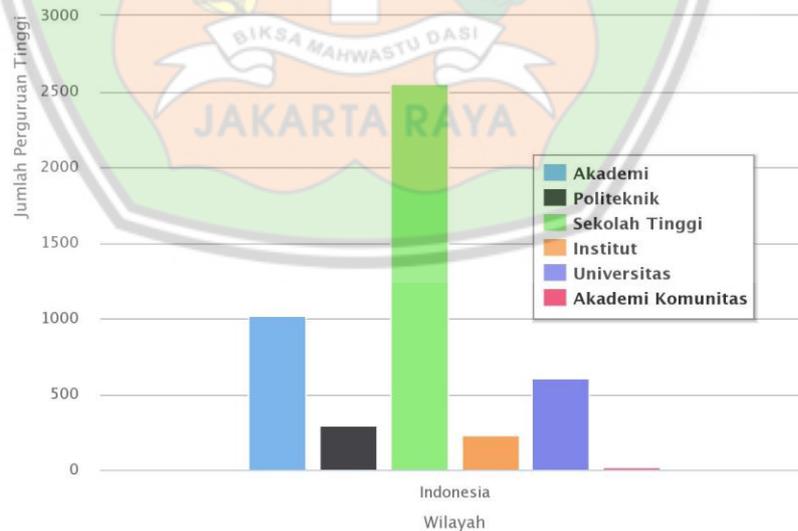


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia pendidikan pada saat ini tergolong dalam keadaan maju dimana tidak hanya dilihat dari bagaimana seorang pengajar tersebut mentransfer pengetahuan yang dimilikinya namun dilihat juga bagaimana para peserta didik mampu menerima pengetahuan yang diberikan tersebut. Menurut Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Mendikbud) Muhadjir Effendy dalam Sindo News (2017) “Sektor pendidikan di Indonesia telah mengalami kemajuan yang signifikan. Salah satu indikatornya adalah sebanyak 72,3% anak usia dini di Indonesia telah mengikuti proses pendidikan” (diakses tanggal 17 Februari 2019). Bidang pendidikan juga menjadi sebuah ajang persaingan hal ini di karena kan semakin banyaknya perguruan tinggi di Indonesia yang mulai memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa maupun calon mahasiswa, dengan maksud perguruan tinggi tersebut mampu memenangkan persaingan tersebut. Menurut DIKTI jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia digambarkan dalam grafik berikut ini:



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia

Sumber: <https://forlap.ristekdikti.go.id>

Total Jumlah Perguruan tinggi di Indonesia saat diakses pada tanggal 17 Februari 2019 sebesar 4.693 dengan jumlah 1.018 Akademi, 292 Politeknik, 2.552 Sekolah Tinggi, 227 Institut, 604 Universitas. Sebagai suatu lembaga penyedia jasa pendidikan dituntut dapat memberikan pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan maksimal kepada masyarakat pengguna jasanya, yang pada gilirannya justru akan mampu mendorong kemajuan Perguruan Tinggi tersebut. Dalam hal ini, salah satu ukuran kinerja penting pada perguruan tinggi adalah kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terkait dengan program dan pelayanan yang diberikan. Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni, di mana pemberian jasa yang dilakukan didukung oleh personel dan fasilitas.

Seperti yang dikatakan oleh Kotler (2006:105) dalam Rahareng dan Relawan (2017:126) menyatakan bahwa “Salah satu cara menempatkan sebuah perusahaan jasa lebih unggul daripada pesaingnya ialah dengan memberikan pelayanan yang lebih bermutu dibandingkan dengan para pesaingnya”. Pengelolaan kualitas layanan yang baik dan benar dapat menjadi daya tarik bagi mahasiswa. Dalam kegiatannya, Perguruan Tinggi harus mampu mengelola sistem mutu layanan maupun administrasinya. Ruang lingkup yang seperti ini akan menghasilkan sebuah sistem layanan yang transparan, tepat waktu, tepat jumlah dan tepat mutu. Apabila aspek-aspek seperti itu dilaksanakan dengan baik maka akan menimbulkan *image* keterpercayaan (*reliability*) dan keterjaminan (*assurance*) yang mencakup: keterpercayaan terhadap penyelenggaraan, ketepatan waktu pendidikan, dan keterjaminan berhasilnya pendidikan (Lupiyoadi 2008: 163) dalam Rahareng dan Relawan (2017:126). Dari ketiga aspek tersebut akan merefleksikan sejauh mana mutu layanan dan manajemen dari Perguruan Tinggi tersebut. Dapat dilihat bahwa perguruan tinggi sebagai salah satu pengelola jasa juga harus memperhitungkan tingkat kepuasan konsumennya agar mampu menjalankan kegiatan perkuliahan dengan baik.

Sebagai upaya mewujudkan layanan pendidikan yang lebih baik setiap institusi perguruan tinggi yang sudah dapat penilaian reputasi yang baik dari masyarakat diharapkan dapat menjaga kredibilitas tersebut melalui upaya berkelanjutan menjaga kinerja kualitas layanan pendidikan. Kinerja kualitas layanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan mahasiswa sebagai

konsumen utama dan jika harapannya terpenuhi maka kepuasan mahasiswa dapat terpenuhi. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan mahasiswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas layanan pendidikan yang didapat di tempatnya melanjutkan studi. Salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk menjaga kualitas layanan adalah dengan melakukan evaluasi kualitas layanan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan atau tidak antara kualitas layanan yang diharapkan mahasiswa dengan kualitas layanan yang diterima (Rosi, 2015)

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya memiliki 6 fakultas, salah satunya adalah Fakultas Ekonomi. Fakultas Ekonomi memiliki jumlah mahasiswa sebanyak 1.492 untuk Program Studi Manajemen dan 703 Mahasiswa untuk Program Studi Akuntansi. Sedangkan staff yang menangani mahasiswa FE UBJ sebanyak 5 staff karyawan .

Sebagai institusi pendidikan di bawah naungan nama besar Universitas Bhayangkara Jakarta Raya (UBJ), Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UBJ sudah pasti juga harus dapat menjadi bagian dari UBJ yang secara nyata mampu memberikan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan utama melalui kinerja proses layanan terbaik demi upaya terus terjaga mutu pendidikan yang berkualitas dan berkelanjutan. Selain memiliki ancaman persaingan dengan perguruan tinggi yang membuka program sejenis lainnya, Program Studi Manajemen juga harus mampu berdaya saing dengan program studi yang berada di UBJ.

Peningkatan pelayanan merupakan faktor yang sangat penting, jasa bila tidak didukung dengan pelayanan yang tepat maka akan berakibat ketidakpuasan oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan agar kepuasan mahasiswa terpenuhi, Pelayanan administrasi akademik yang berkualitas memberikan dorongan bagi mahasiswa untuk menjalin ikatan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang. Mahasiswa yang puas akan memberikan manfaat bagi institusi, misalnya mereka akan terus menggunakan jasa institusi tersebut dengan studi lanjut, mereka juga dapat mempromosikan kepada orang lain sehingga pada akhirnya akan meningkatkan citra dari institusi tersebut.

Dalam mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan di Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya memang diperlukan adanya instrumen pengukuran yang tepat. Penulis menggunakan instrumen *SERVQUAL* yang diciptakan Parasuraman, Zeithml, dan Berry Model kualitas layanan ini paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen, dan dalam perkembangannya model *SERVQUAL* ini juga dijadikan acuan untuk mengukur kualitas layanan yang lebih spesifik di bidang jasa pendidikan.

Oleh karena itu penelitian ini akan memberikan analisis yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan akademik yang secara langsung akan berdampak terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan kajian bagi Fakultas Ekonomi untuk menentukan strategi dalam mengembangkan kualitas pelayanan yang baik dan bisa memenuhi tuntutan serta keluhan mahasiswa seperti adanya mahasiswa yang masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga dengan dasar permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang, “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dirumuskan beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya?
2. Apa kendala dalam pelayanan akademik Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya?
3. Bagaimana upaya meningkatkan kualitas pelayanan akademik Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya?

### **1.3 Batasan Masalah**

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Pelayanan administrasi akademik Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Pembentukan dimensi dalam penelitian ini berdasarkan perspektif mahasiswa pendidikan ekonomi dan berdasarkan dimensi kualitas *SERVQUAL*.
3. Sampel yang digunakan adalah mahasiswa Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kualitas kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik yang diberikan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Untuk mengidentifikasi faktor kualitas layanan apa yang dianggap penting dengan menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*.
3. Untuk memetakan prioritas perbaikan berdasarkan identifikasi faktor kualitas layanan yang dianggap paling penting oleh mahasiswa yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik untuk kalangan mahasiswa, masyarakat atau dari kalangan pendidik dan lembaga. Manfaat penelitian dapat dilihat dihalaman berikutnya.

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

1. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Sebagai bahan referensi bagi penyelenggara pendidikan maupun non pendidikan bagaimana cara mengelola pelayanan sehingga bisa memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Fakultas Ekonomi

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna serta sebagai alat evaluasi bagi staf-staf Fakultas Ekonomi untuk memperbaiki dan mempertahankan dimensi-dimensi kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan dampak yang baik terhadap harapan mahasiswa.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu mengetahui kualitas pelayanan administrasi akademik sesuai lima dimensi *SERVQUAL*.

3. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Ekonomi pada khususnya, dapat di gunakan sebagai acuan atau referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya di bidang kualitas pelayanan akademik.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan skripsi tentunya tidak akan mungkin terlepas dari adanya suatu sistematika untuk mempermudah pemahaman terhadap isi skripsi. Berikut akan penulis sampaikan sistematika skripsi yang terdiri dari 5 (lima) bab.

Adapun susunannya sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam landasan teori akan dijelaskan tentang pengertian kualitas, jasa dan kualitas jasa, pelayanan, kualitas pelayanan, administrasi, pelayanan administrasi

akademik, mahasiswa, kepuasan mahasiswa, metode pengukuran kepuasan pelanggan, dan kerangka konseptual.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang Desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variable, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel dan metode analisis data.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum dari subyek penelitian, diskripsi/data, analisis data dan pembahasannya.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan, serta saran-saran yang perlu untuk disampaikan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **KESIMPULAN**

