

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pelayanan jasa pendidikan di Indonesia semakin berkembang, hal ini ditandai bermunculannya perguruan tinggi di berbagai wilayah Indonesia baik berbentuk Universitas, Institut, maupun Sekolah Tinggi . Berdasarkan data dari Kopertis Wilayah III perguruan tinggi swasta di Jakarta dan sekitarnya sebanyak 325 perguruan tinggi termasuk diploma dan politeknik. Hal ini tentu akan berdampak pada persaingan dalam pelayanan, dimana pelayanan yang terbaiklah yang akan diminati oleh para pengguna jasa pendidikan. Pelayanan pendidikan merupakan hal yang sangat fundamental dalam usaha jasa pendidikan, karena menyangkut pendidikan professional yang siap pakai di dunia kerja.

Untuk menarik dan mempertahankan atau memelihara pelanggan, suatu jasa pendidikan dalam Era Globalisasi, pelayanan adalah modal utama selain dari fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya merupakan salah satu perguruan tinggi di Jakarta Selatan yang berstatus sebagai universitas swasta yang menerapkan pola pelayanan prima, tentu ingin memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan.

Mengingat semakin banyaknya kompetitor yang bermunculan di wilayah yang sama, maka Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dalam memberikan

pelayanan tidak dengan pasif melainkan dengan proaktif melalui berbagai program kegiatan seperti kunjungan ke sekolah, ikut serta dalam pameran pendidikan, dan open house di Kampus, dimana kegiatan ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memasukan putra putrinya ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, menyadari begitu pentingnya membangun kerjasama demi menjalin hubungan yang lebih baik dan harmonis dengan masyarakat maupun dengan badan atau lembaga lain, baik itu hubungan langsung maupun tidak langsung. Sebagai organisasi yang bergerak di bidang jasa pendidikan, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya mempunyai tanggung jawab sosial terhadap kecerdasan kehidupan bangsa.

Untuk memberikan informasi yang lengkap, maka Universitas Bhayangkara Jakarta Raya membuat program pelayanan informasi kepada masyarakat seperti ikut serta pameran perguruan tinggi setiap tahun, melakukan kunjungan ke sekolah-sekolah SLTA di wilayah Bekasi dan Jakarta, dan memberikan pelayanan SMART di tempat pendaftaran mahasiswa. SMART merupakan kepanjangan dari Sigap, Menarik, Antusias, Ramah dan Teliti. Dengan adanya pemenuhan pelayanan informasi dalam program pelayanan SMART diharapkan para calon mahasiswa dapat tertarik untuk mendaftar menjadi mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Pelayanan yang diberikan oleh Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dimulai dari mulai pendaftaran sampai lulus menjadi sarjana di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Untuk penulisan skripsi ini, penulis membatasi

pelayanan di dalam penerimaan mahasiswa baru oleh petugas public relation. Hal ini menurut penulis sangat penting, karena para calon mahasiswa mendambakan pelayanan yang nyaman dan aman.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas, penulis mengidentifikasikan permasalahan yang muncul dalam menarik minat calon mahasiswa untuk mendaftar menjadi mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sebagai berikut:

1. Apakah efektif melakukan persentasi di hadapan para asiswa SLTA untuk menarik minat mendaftar di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bentuk komunikasi apa yang dilakukan staf public Relations Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dalam menarik minat calon mahasiswa.
3. Bentuk pelayanan apa yang diterapkan oleh staf public relations Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dalam menarik minat calon mahasiswa untuk mendaftar menjadi mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk mempersempit permasalahan yang akan diteliti, maka penulis membatasi permasalahan di atas menjadi sebagai berikut:

1. Apakah efektif program pelayanan prima dengan pendekatan komunikasi antarpersonal dalam menarik minat calon mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

2. Bagaimana kecenderungan minat calon mahasiswa untuk mendaftar di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya setelah diberi penjelasan oleh staf public relations.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Sehubungan dengan batasan masalah di atas, maka penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut : **“Sejauhmana hubungan efektivitas komunikasi antarpersonal melalui program pelayanan prima dengan minat calon mahasiswa untuk mendaftar menjadi mahasiswa di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya?”**

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Efektivitas komunikasi antar personal melalui program pelayanan prima.
2. Untuk mengetahui minat calon mahasiswa untuk mendaftar menjadi mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Untuk mengetahui Hubungan Efektivitas komunikasi antar personal melalui program pelayanan prima oleh staf public relations Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dengan minat calon mahasiswa mendaftar menjadi mahasiswa.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

##### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan studi public relations dengan spesifikasi kegiatan pelayanan prima melalui pendekatan komunikasi antarpersonal

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan masukan yang bermanfaat bagi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

### **1.7. Sistemamtika Penulisan**

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini meliputi Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan yang akan digunakan dalam penyusunan penulisan skripsi ini.

#### **BAB II : KAJIAN TEORITIS**

Pada bab ini meliputi tinjauan pustaka yang berupa teori-teori yang digunakan penulis sebagai tolak ukur atau bahan acuan yang dianggap mampu menjelaskan permasalahan, operasional konsep dan kerangka pemikiran.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini meliputi, design penelitian, sumber data yang meliputi populasi dan sampling, operasionalisasi variabel, teknik pengumpulan data, validitas dan reabilitas, serta teknik analisis data.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan membahas tentang subjek yang diteliti yang memiliki hubungan keseluruhan dengan pembahasan skripsi, hasil penelitian guna mendapatkan jawaban dari pokok masalah yang

diteliti, dan pembahasan terhadap hasil penelitian data dikaitkan dengan kerangka teori.

## **BAB V : PENUTUP**

Berisi kesimpulan yang menyatakan hasil penelitian dan pembahasan. Saran dan masukan ilmiah positif tentang masalah yang diteliti dan menjadi acuan untuk penyempurnaan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Memuat referensi-referensi dalam memperoleh dan mengumpulkan data untuk penelitian.

