

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pendahuluan dari penelitian yang akan dilakukan. Pada bab ini juga akan dibahas secara mendalam mengenai dasar penelitian seperti latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Latar belakang yang dibahas adalah fenomena kualitas layanan Universitas Pendidikan Indonesia.

1.1. Latar Belakang

Perkembangan kualitas layanan jasa setiap tahunnya semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini disebabkan oleh ketatnya persaingan layanan, promosi hingga harga yang ditawarkan oleh berbagai perusahaan jasa. Begitu juga pada kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Kualitas layanan perguruan tinggi memberikan dorongan kepada mahasiswa selaku pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat. Sehingga dengan adanya ikatan yang kuat, mampu memahami secara seksama akan harapan dan kebutuhan mahasiswa kedepannya (Zahir dan Saputra, 2015). Dengan demikian, perguruan tinggi mampu memaksimalkan pengalaman mahasiswa yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman mahasiswa yang kurang menyenangkan (Fandy T, 2008). Tidak terkecuali pada Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) yang juga harus meningkatkan kualitas layanan dalam menghadapi arus globalisasi pendidikan.

Penyediaan layanan berkualitas di lingkungan pendidikan tinggi merupakan kepentingan utama bagi setiap institusi pendidikan. Secara umum, kualitas pendidikan tinggi merupakan pra-syarat penting untuk pembangunan industri, ekonomi dan sosial. Dalam konteks pendidikan tinggi, tingkat layanan yang dirasakan mahasiswa dapat memberikan tekanan pada perguruan tinggi untuk memantau dan mengimplementasikan kualitas layanan (Sohail dan Hasan, 2021).

Peraturan rektor tentang pelayanan publik di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia, menimbang bahwa berdasarkan Undang-undang Nomor

25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap institusi penyelenggara pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan. Selain itu, menimbang bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik di Universitas Pendidikan Indonesia yang profesional, transparan dan akuntabel sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan diselenggarakan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan masyarakat serta kondisi lingkungan.

Kemudian pada pasal 1 ayat 3 dikatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, pada penyediaan layanan memiliki standar yang menjadi tolak ukur dalam penyelenggaraannya sebagaimana terdapat pada pasal 1 ayat 7 dikatakan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Hal ini sesuai dengan pasal 18 ayat 1 dan 3 dikatakan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unit layanan publik harus menetapkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh pejabat eselon II dari unit layanan publik. Adapun jenis pelayanan publik di Universitas Pendidikan Indonesia terdiri dari pelayanan akademik dan non-akademik yang tertuang pada pasal 5 dan 6 dikatakan bahwa pelayanan akademik sebagaimana dimaksud dalam ketentuan pasal 5 adalah pelayanan yang dilakukan oleh unit kerja di Universitas Pendidikan Indonesia yang berkaitan dengan Tri Darma perguruan tinggi. Selain itu, pelayanan non-akademik adalah pelayanan yang dilakukan oleh unit kerja di Universitas Pendidikan Indonesia yang berkaitan dengan kegiatan non-akademik.

Mahasiswa selaku pelanggan yang menerima dan menjalani proses akademik tentunya akan meninggalkan kesan yang berarti pada perguruan tinggi. Kesan yang diberikan, akan melahirkan penilaian terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh mahasiswa. Baik atau buruknya penilaian yang diberikan mahasiswa merupakan persepsi yang dapat memberikan dampak lebih luas. Ketika mahasiswa memberikan persepsi baik, hal ini dapat memberikan pengaruh kepada satu orang atau bahkan lebih akan kualitas layanan yang dirasakan (Zahir dan Saputra, 2015). Sehingga temannya tertarik dan mempengaruhi orang-orang berikutnya hingga akhirnya Universitas Pendidikan Indonesia menjadi pilihan utama serta banyak diminati, begitu juga sebaliknya.

Sebuah masalah yang kompleks seringkali disebabkan oleh kurangnya kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah instansi. Oleh karena itu, sebuah instansi wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan dan mengendalikan sistem kualitas layanan dengan sebaik mungkin (Zahir dan Saputra, 2015). Meningkatkan kualitas layanan hendaknya bersifat inovatif dengan berorientasi pada lima dimensi kualitas layanan, sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, et al. (1985) yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati), *tangibles* (bukti langsung).

Pada institusi Universitas Pendidikan Indonesia, memberikan kualitas layanan telah menjadi salah satu tujuan penting yang harus dicapai. Fenomena yang ditemukan mengenai kualitas layanan Universitas Pendidikan Indonesia dengan diperkuat oleh studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 20 Juni-29 Juli 2023 kepada 403 orang mahasiswa aktif Universitas Pendidikan Indonesia menunjukkan sekitar 153 responden cenderung menyampaikan bahwa kualitas layanan berada pada kategori sedang dengan nilai persentase 38%. Kemudian, peneliti melakukan uji beda untuk mengetahui gambaran kualitas layanan berdasarkan data demografis. Data ini digunakan untuk melihat perbedaan kualitas layanan pada Universitas Pendidikan Indonesia berdasarkan kategori fakultas, kampus daerah dan jenis kelamin. Terlihat pada kategori fakultas dan kampus daerah menunjukkan nilai sig. = 0.000 ($p < 0.05$) terdapat perbedaan yang signifikansi antara mahasiswa Fakultas Ilmu

Pendidikan (FIP) dengan mahasiswa Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FPMIPA). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara mahasiswa Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FPMIPA) dan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) dalam mempersepsikan kualitas layanan pada Universitas Pendidikan Indonesia. Mahasiswa Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FPMIPA) memiliki persepsi kualitas layanan yang lebih baik daripada mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP).

Sedangkan pada hasil uji coba kualitas layanan berdasarkan kategori jenis kelamin ditemukan nilai sig. = 0.005 ($p < 0.05$) sehingga menunjukkan bahwa mahasiswa jenis kelamin laki-laki memiliki persepsi kualitas layanan pada Universitas Pendidikan Indonesia lebih baik dibanding mahasiswa jenis kelamin perempuan dalam mempersepsikan kualitas layanan Universitas Pendidikan Indonesia.

Selain itu, dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan, mayoritas responden menyampaikan bahwa kualitas layanan yang diberikan Universitas Pendidikan Indonesia masih belum memuaskan dan berada pada kategori rendah dengan nilai persentase sebesar (26%) dari jumlah 106 responden. Rendahnya tingkat kualitas layanan dapat dilihat mulai dari fasilitas yang perlu ditingkatkan, informasi yang disampaikan juga tidak merata diterima oleh mahasiswa hingga layanan yang diberikan tidak maksimal. Hal ini tentunya tidak memenuhi kewajiban dan hak penyelenggara layanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik dilingkungan Universitas Pendidikan Indonesia.

Indikator penting dalam mendorong kualitas layanan pada institusi dengan adanya bukti fisik (*tangibles*). Guna menemukan layanan fisik di Universitas Pendidikan Indonesia, peneliti melakukan survei secara langsung dengan memperhatikan fasilitas-fasilitas yang telah disediakan oleh instansi. Sehingga, ditemukan bahwa hanya tersedianya 1 (satu) lift diparkiran yang digunakan untuk mahasiswa memarkirkan kendaraannya dilantai atas. Ketika jumlah mahasiswa tidak sebanding dengan kapasitas lift yang tersedia, hal ini membuat antrian yang sangat lama. Kemudian, pada beberapa bangunan juga tidak

memiliki fasilitas pendukung disabilitas seperti Masjid Al-Furqon, Museum Pendidikan Indonesia dan Perpustakaan.

Informasi merupakan suatu pesan yang memberikan pengetahuan kepada pelanggan. Pentingnya informasi didalam kualitas layanan dijelaskan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*). Menurut Alfaridzi dan Budiani (2021) Ketanggapan merupakan kebijakan dalam membantu dan memberikan layanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan secara jelas. Jangan sampai membiarkan pelanggan untuk menunggu yang akhirnya akan menciptakan persepsi negatif dalam kualitas layanan perusahaan. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa penyebaran informasi seringkali menjadi permasalahan yang sangat krusial, seperti halnya pada tingkat perguruan tinggi. Informasi yang disampaikan secara merata baik mengenai awal perkuliahan, ujian akhir semester, sidang seminar proposal dan sidang skripsi. Selain itu, pentingnya penyebaran informasi secara berkala untuk mengurangi kesalahpahaman (*miss communication*).

Kualitas layanan (*service quality*) yang baik juga turut berperan dalam menjaring konsumen. Dengan adanya kualitas layanan yang baik didalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumen. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterima, konsumen akan membandingkan layanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama (Donovan S. dan Fadillah, 2020). Sama halnya pada perguruan tinggi, ketika mahasiswa menerima layanan yang baik, mahasiswa akan merekomendasi kampusnya begitu juga sebaliknya. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Muharsih, 2021). Proses birokrasi merupakan fenomena yang perlu diidentifikasi karena pada proses ini seringkali memakan waktu yang sangat lama. Dalam survei yang dilakukan oleh peneliti, fenomena layanan berupa birokrasi ditemukan bahwa pentingnya evaluasi pada setiap fasilitas yang tersedia untuk diperhatikan kembali. Hal ini ditemukan bahwa adanya pembatasan pasien pada poli gigi dengan jumlah 10 orang pasien hingga dokter yang sulit ditemukan membuat

mahasiswa kecewa sebagai konsumen dalam mendapatkan fasilitas berupa jasa kesehatan.

Universitas Pendidikan Indonesia perlu melakukan identifikasi mengenai layanan yang telah diberikan selama ini, apakah telah sesuai dengan harapan mahasiswa atau belum sehingga melalui identifikasi yang telah dilakukan dapat membuktikan bahwa perhatian Universitas Pendidikan Indonesia terhadap kepuasan mahasiswa. Ketika harapan mahasiswa lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka mahasiswa merasa tidak puas. Namun, ketika harapan mahasiswa sama atau lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka mahasiswa akan merasa puas.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gabbianelli dan Pencarelli (2023) mengenai *On-campus accommodation service quality : the mediating role of students' satisfaction on word of mouth* dengan subjek penelitian berjumlah 381 responden, menyatakan bahwa kualitas asrama yang dirasakan oleh mahasiswa dalam kaitannya dengan layanan individu memiliki dampak positif pada kepuasan umum terhadap pengalaman mereka. Untuk mengidentifikasi ketidakpuasan, akan berguna untuk memetakan proses dalam menciptakan tingkat kualitas atribut. Hal ini dapat membantu institusi mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kualitas layanan yang lebih baik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan merupakan bentuk evaluasi yang komprehensif terhadap layanan yang diberikan. Kualitas layanan yang baik, tentunya akan sering diakses dan dikunjungi terlebih mampu memberikan edukasi, rekreasi dan inovasi kepada pengunjung. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan dengan menentukan beberapa fasilitas yang terdapat pada Universitas Pendidikan Indonesia. Adapun fasilitas yang menjadi objek penelitian yaitu Museum Pendidikan Nasional, Masjid Al-Furqon dan Perpustakaan yang merupakan diantara fasilitas yang sangat sering diakses baik siswa, mahasiswa hingga masyarakat umum. Sehingga pentingnya untuk dilakukan penelitian terhadap fasilitas-fasilitas tersebut, guna mengetahui tingkat kualitas layanan Universitas Pendidikan Indonesia.

Berdasarkan pemaparan diatas dan pertimbangan dari penelitian terdahulu mengenai kualitas layanan, peneliti merumuskan sebuah fenomena mengenai kualitas layanan Universitas Pendidikan Indonesia. Selain itu, fenomena ini menjadi sangat menarik untuk diteliti, terlebih pada pengkajian ranah Psikologi. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai kualitas layanan Universitas Pendidikan Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian, yaitu:

“Bagaimana tingkat kualitas layanan Universitas Pendidikan Indonesia”.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang fenomena diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan Universitas Pendidikan Indonesia”.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi di bidang keilmuan Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi.
- b. Penelitian ini dapat menjelaskan bagaimana kualitas layanan Universitas Pendidikan Indonesia serta dapat dijadikan acuan atau bahan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pada fasilitas-fasilitas yang terdapat di Universitas Pendidikan Indonesia seperti Mesjid Al-Furqon, Museum Pendidikan Nasional dan Perpustakaan. Sehingga melalui penelitian ini dapat melihat sejauhmana kualitas layanan yang diberikan Universitas Pendidikan Indonesia kepada

mahasiswa dan pengunjung terutama pada beberapa fasilitas yang sering diakses.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh Universitas Pendidikan Indonesia sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan intervensi yang berkaitan dengan kualitas layanan terutama pada beberapa fasilitas yang sering diakses seperti Mesjid Al-Furqon, Museum Pendidikan Nasional dan Perpustakaan.

1.5. Sistematika Penelitian Skripsi

Penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab, sehingga dapat dibentuk struktur organisasi penelitian ini yaitu sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada pendahuluan berisi mengenai: latar belakang penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi penelitian skripsi. Pada latar belakang dijelaskan mengenai bagaimana kualitas layanan Universitas Pendidikan Indonesia.

BAB II Kajian Pustaka

Bab ini berisikan tentang kajian mengenai konsep-konsep dan teori-teori dari variabel kualitas layanan diantaranya mengenai pengertian kualitas layanan, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, dimensi-dimensi kualitas layanan serta kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang terdiri dari desain penelitian, lokasi dan partisipan penelitian, populasi, sampel penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, pengembangan instrumen, analisis item, prosedur penelitian dan uji statistik yang digunakan dalam mengelola data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan yang menjelaskan analisis hasil penelitian mengenai bagaimana kualitas layanan Universitas Pendidikan Indonesia. Bagian ini juga menjelaskan mengenai hasil temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data serta menjawab rumusan masalah yang telah peneliti rumuskan sebelumnya.

BAB V Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi

Bab ini berisi simpulan, implikasi dan rekomendasi. Bagian ini berisi simpulan dari penelitian yang telah dilakukan yang menjawab rumusan masalah penelitian serta implikasi dan rekomendasi dari hasil penelitian yang dapat diterapkan untuk penelitian selanjutnya.