

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) merupakan salah satu perguruan tinggi yang memiliki Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri yang dibuka secara resmi pada tahun 2008. Lulusan dari Program Studi ini akan menjadi seorang pengajar di Sekolah Menengah Kejuruan dengan paket keahlian Teknologi Pengolahan Hasil Pertanian. Program studi ini masih terbilang baru di Indonesia, maka program studi ini harus terus melakukan peningkatan layanan akademik agar dapat menarik minat calon mahasiswa dan mengikuti persaingan kualitas sebagai penyelenggara lembaga pendidikan secara nasional.

Pertanyaan sederhana yang mungkin akan muncul adalah apakah mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri memperoleh kepuasan dari jasa pendidikan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri. Hal ini sangat penting karena dapat mempengaruhi minat calon mahasiswa dan kualitas lulusan program studi. Di samping itu, perguruan tinggi merupakan jenjang tertinggi dalam sistem pendidikan nasional yang diharapkan mampu menciptakan SDM unggul yang dapat bermanfaat dalam masyarakat.

Kendala-kendala atau permasalahan sering kali dialami oleh mahasiswa selama menjalani masa perkuliahan. Salah satu penyebab kendala yang dialami mahasiswa berhubungan dengan pelayanan akademik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik, kita harus mengetahui terlebih dahulu apa saja yang harus diperbaiki dan ditingkatkan dengan cara mengetahui kesenjangan yang terjadi antara persepsi/kepuasan mahasiswa dengan harapan mahasiswa.

Setelah mengetahui fakta-fakta di atas, maka perlu dibuat kajian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi

Agroindustri terhadap pelayanan akademik untuk evaluasi dan perbaikan kualitas kinerja pelayanan akademik yang selama ini telah diterapkan oleh

Santi Yulianti, 2016

***PENGARUH LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN TEKNOLOGI AGROINDUSTRI***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri. Pada penelitian ini digunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan regresi linier berganda. Metode SERVQUAL biasa digunakan untuk menentukan kesenjangan antara *performance* (kinerja) dengan *expectation* (harapan) mahasiswa, sedangkan regresi linier berganda digunakan untuk mengolah data dari hasil analisis SERVQUAL, dengan menggunakan metode ini dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan melalui dimensi pelayanan SERVQUAL : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Dengan metode ini akan diketahui atribut-atribut apa saja yang harus ditingkatkan oleh Program Studi Pendidikan Agroindustri untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik.

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka diperoleh identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Tingginya persaingan antara perguruan tinggi menyebabkan dibutuhkannya peningkatan kualitas untuk mendapatkan kepuasan pelanggan (mahasiswa).
2. Belum diketahuinya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan jasa pendidikan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.
3. Belum diketahuinya pengaruh dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.

C. Batasan Masalah Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Metode analisis yang digunakan adalah metode SERVQUAL dan regresi linier berganda dengan variabel Y adalah kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri dan Variabel X adalah :

- a. Dimensi *tangible* mencakup sarana prasarana untuk menunjang adanya layanan akademik, kebersihan dan kenyamanan lingkungan seperti ruang belajar, laboratorium, perpustakaan, pencahayaan, suhu, kebersihan dan sirkulasi udara ruangan.
- b. Dimensi *reability* mencakup kemampuan penyedia jasa melaksanakan janji pelayanan seperti keterampilan karyawan dalam menjamin kelancaran proses perkuliahan.
- c. Dimensi *responsiveness* mencakup kesiapan, ketanggapan, kecepatan penyedia jasa dalam memberikan bantuan terhadap mahasiswa, seperti kemauan untuk mendengarkan saran dan keluhan mahasiswa dan kejelasan dalam memberikan informasi beasiswa.
- d. Dimensi *assurance* mencakup keterampilan, kesopanan, kejujuran yang diberikan penyedia jasa serta keamanan yang diberikan pada saat menggunakan jasa.
- e. Dimensi *emphaty* mencakup kemudahan, komunikasi dan pemahaman karyawan atas kebutuhan mahasiswa.
- f. Kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri. Kepuasan mahasiswa pada penelitian ini dinilai dengan 5 dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*).

D. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran dimensi *tangible* di Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri ?
2. Bagaimana gambaran dimensi *reliability* di Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri ?
3. Bagaimana gambaran dimensi *responsiveness* di Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri ?

4. Bagaimana gambaran dimensi *assurance* di Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri ?
5. Bagaimana gambaran dimensi *emphaty* di Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri ?
6. Bagaimana gambaran kepuasan mahasiswa di Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri ?
7. Bagaimana pengaruh dimensi *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri ?
8. Bagaimana pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri ?
9. Bagaimana pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri ?
10. Bagaimana pengaruh dimensi *assurance* terhadap kempuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri ?
11. Bagaimana pengaruh dimensi *emphaty* terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri ?
12. Bagaimana pengaruh dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian yang hendak dicapai sebagai berikut :

1. Mengetahui gambaran dimensi *tangible* di Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.
2. Mengetahui gambaran dimensi *reliability* di Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.
3. Mengetahui gambaran dimensi *responsiveness* di Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.

4. Mengetahui gambaran dimensi *assurance* di Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.
5. Mengetahui gambaran dimensi *emphaty* di Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.
6. Mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa di Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.
7. Mengetahui pengaruh dimensi *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.
8. Mengetahui pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.
9. Mengetahui pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.
10. Mengetahui pengaruh dimensi *assurance* terhadap kempuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.
11. Mengetahui pengaruh dimensi *emphaty* terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.
12. Mengetahui pengaruh dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty* terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Prodi Pendidikan Teknologi Agroindustri

Memberikan konstribusi nyata bagi Program Studi Pendidikan Teknologi Agroindustri, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk membantu meningkatkan kinerja layanan akademik.

2. Bagi Mahasiswa

Menyampaikan aspirasi mahasiswa terhadap layanan akademik agar kinerja layanan akademik lebih baik dan kualitas mahasiswa meningkat.

G. Struktur Organisasi

Untuk lebih terstruktur penulisan tugas akhir ini, maka sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Mencakup uraian mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah penelitian, batasan masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Mencakup uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Di samping itu, berisi tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian dan dasar-dasar teori untuk mendukung kajian yang akan dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Mencakup uraian mengenai lokasi dan subjek penelitian, pendekatan penelitian, metode penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data, dan prosedur penelitian.

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang penjabaran hasil penelitian meliputi hasil analisis instrumen, deskripsi data, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan berupa saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.