

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi yang sarat dengan persaingan, tingkat kepuasan mahasiswa yang baik menjadi perhatian bagi lembaga yang ingin tetap eksis, terutama lembaga dibidang jasa seperti perguruan tinggi (PT) di Indonesia. Lembaga dengan kepuasan mahasiswa yang rendah akan kurang diminati atau bahkan ditinggalkan oleh pelanggan. Oleh karena itu, identifikasi terhadap kepuasan mahasiswa diperlukan dalam upaya peningkatan citra lembaga.

Ketatnya persaingan di dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi dapat dilihat dari jumlah peminat atau calon mahasiswa terhadap suatu universitas. Adapun berita mengenai Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN) 2016 yang dirilis oleh kompas menginformasikan bahwa sejumlah kampus banjir peminat lewat salah satu jalur seleksi masuk perguruan tinggi negeri ini. Rochmat mengatakan, pendaftar yang memilih Unpad mencapai 58.937 orang. Angka ini, jauh melampaui jumlah pendaftar ke kampus negeri lain. Adapun posisi peminat terbanyak selanjutnya ditempati oleh Universitas Brawijaya dengan 47.452 pendaftar, Universitas Diponegoro dengan 43.634 peserta, Universitas Gadjah Mada dengan 43.326 peserta, dan Universitas Sumatera Utara dengan 39.143 peserta. Peringkat selanjutnya ditempati Universitas Sebelas Maret, Universitas Pendidikan Indonesia, Universitas Negeri Semarang, Universitas Hasanuddin, dan Universitas Negeri Yogyakarta. (Noviyanti, 2016, 9 Mei).

Universitas Pendidikan Indonesia merupakan salah satu Perguruan Tinggi Negeri di Bandung yang memiliki visi *A Leading And Outstanding University* artinya untuk menjadi Universitas pelopor dan unggul harus didukung oleh misi yang kuat dan tepat agar visi tersebut dapat dicapai. UPI menghasilkan tenaga pendidikan yang profesional dan tenaga profesional lainnya yang berdaya saing global, untuk menunjang hal ini UPI terus melakukan pengembangan mutu dan infrastruktur lainnya yang mendukung tercapainya tujuan tersebut.

Pengembangan mutu dan infrastruktur di setiap aspek khususnya fakultas-fakultas tentunya merupakan suatu hal yang wajib dilaksanakan guna mencapainya visi UPI. Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (FPEB) merupakan salah satu fakultas yang ada di UPI. Kepuasan mahasiswa khususnya mahasiswa FPEB dalam memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan tentunya berpengaruh pada citra lembaga yang akan berpengaruh juga dalam persaingan lembaga di dunia pendidikan. Akan tetapi terjadi ketidak sesuaian yang peneliti lihat berkaitan dengan kepuasan mahasiswa FPEB. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil angket kepuasan mahasiswa FPEB tahun 2015/2016 sebagai berikut :

**Tabel 1. 1**  
**Hasil Angket Kepuasan Mahasiswa FPEB tahun 2015/2016**

NO	PROGRAM STUDI	JML RES	BAGIAN PERTAMA		BAGIAN KEDUA		BAGIAN KETIGA		Total Nilai	Rata-rata
			Layanan Akademik oleh Dosen		Layanan Akademik oleh Program Studi		Layanan oleh Fakultas			
			Nilai	Rata-rata	Nilai	Rata-rata	Nilai	Rata-rata		
1	P. Akuntansi	50	3257	3,63	1060	3,53	4112	3,43	8429	3,53
2	P. Manj. Bisnis	46	2966	3,60	999	3,62	3779	3,42	7744	3,55
3	P. Manj. Perkantoran	48	3206	3,74	1119	3,89	3763	3,27	8088	3,63
4	P. Ekonomi	79	5081	3,58	1552	3,27	6308	3,33	12941	3,39
5	Manajemen	50	3239	3,65	1103	3,68	4126	3,44	8486	3,59
6	Akuntansi	54	3571	3,70	1223	3,77	4474	3,45	9268	3,64
7	IEKI	26	1511	3,52	494	3,17	1755	2,81	3760	3,17
Total Fakultas (FPEB)		353	22831	3,63	7550	3,56	28317	3,31	58698	3,50

*Sumber: Kepala Sub. Bag. Akademik dan Kemahasiswaan FPEB UPI*

Dilihat dari tabel 1.2, rata-rata nilai kepuasan mahasiswa FPEB adalah 3,50, dimana nilai tersebut merupakan skala 1,00- 5,00. Berdasarkan keterangan tersebut, maka diindikasikan tingkat kepuasan mahasiswa FPEB masih belum optimal yang dibuktikan dengan data yang ada. Sehingga perlu diteliti mengapa tingkat kepuasan mahasiswa FPEB masih belum optimal, dan dicari mengenai faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan mahasiswa masih belum optimal.

Perhatian terhadap kepentingan peserta didik dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat di dunia pendidikan. Seperti yang diungkapkan oleh Mulyawan dan Sidharta bahwa kepuasan pengguna jasa dalam hal ini mahasiswa menjadi salah satu ukuran dari keberhasilan lembaga

pendidikan tinggi dalam mengelola lembaga pendidikannya serta tetap memperhatikan mutu akademik sebagai produk jasa yang harus dicapai. (Mulyawan dan Juhana, 2015, hlm. 3). Menyadari pentingnya nilai sebuah mutu layanan kepada peserta didik dan meningkatnya tuntutan peserta didik terhadap layanan lembaga pendidikan semakin membuat lembaga pendidikan harus mengembangkan manajemen hubungan pelanggan yang baik.

Berdasarkan hal tersebut, mengingat pentingnya kepuasan mahasiswa yang berdampak terhadap kemampuan lembaga bersaing dalam dunia pendidikan di Indonesia, maka masalah kepuasan mahasiswa ini merupakan aspek penting untuk diteliti.

## 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dunia pendidikan era global saat ini, menjadi komoditas yang harus selalu mengikuti perkembangan teknologi informasi dan pengetahuan. Lembaga pendidikan yang unggul tidak hanya mengedepankan teknologi informasi dan pengetahuan, melainkan juga bisa menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat khususnya mahasiswa. Mengingat mahasiswa merupakan bagian penting dari perguruan tinggi, tentunya segala aspek harus diperhatikan, salah satunya yaitu aspek kepuasan mahasiswa selaku pelanggan di dunia pendidikan.

Elliott and Shin (Kok Seng *et al* 2013, hlm. 138) mengungkapkan bahwa, *student satisfaction being shaped continually by various outcomes and their experiences in campus*. (Kepuasan mahasiswa dibentuk secara terus menerus oleh berbagai hasil dan pengalaman di kampus).

Berdasarkan definisi kepuasan di atas, banyak ahli yang mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa menurut Dib dan Alnazer (2013, hlm. 286) diantaranya:

### a. *Service Quality* (Mutu Layanan)

Alves dan Rapso (Dib & Alnzer, 2013) menyimpulkan pengaruh kualitas yang dirasakan dalam kepuasan lebih tinggi pada bagian fungsi kualitas, hasil ini dapat dihubungkan dengan fakta layanan pendidikan menjadi sangat

penting untuk kebutuhan mahasiswa. Husein *et al* (Dib & Alnazer, 2013) menunjukkan bahwa lingkungan fisik, interaksi dan dukungan, umpan balik dan penilaian, serta administrasi adalah faktor-faktor kekuatan yang menghasilkan kepuasan siswa. Mutu layanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan siswa.

b. *Image* (Citra)

Citra merupakan kesan keseluruhan yang muncul dalam benak masyarakat tentang perguruan tinggi. Menurut Torpor (Dib & Alnazer, 2013, hlm. 286) bahwa universitas harus bersaing melalui citra dengan mengetahui beberapa hal, diantaranya: (a) citra universitas dibandingkan dengan universitas pesaing, (b) persepsi masyarakat internal dan eksternal terhadap citra universitas. Sementara Palacio (Dib & Alnazer, 2013, hlm. 286) menyimpulkan bahwa citra mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas.

c. *Perceived Value* (Nilai yang dirasakan)

Nilai yang dirasakan adalah penilaian konsumen secara keseluruhan dari utilitas suatu produk berdasarkan persepsi yang dirasakan dan diberikan (Zithaml dalam Dib *et al*, 2013, hlm. 286).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa seperti yang telah dijelaskan di atas, akan tetapi dengan keterbatasan waktu, biaya, dan kemampuan serta merujuk pada data empirik yang telah ada, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu mutu layanan akademik di Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis. Oleh karena itu penulis tertarik mengambil judul "*Pengaruh Mutu Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis UPI*".

Masalah yang akan dipecahkan dalam penelitian ini, dirumuskan dalam pernyataan masalah (*problem statement*) sebagai berikut: "Mutu layanan akademik di Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis masih belum optimal, sehingga kepuasan mahasiswanya pun belum optimal. Mengingat kepuasan

mahasiswa memiliki peran penting bagi lembaga maka dari itu harus ditanggulangi agar dapat mencapai visi, misi, dan tujuan universitas maupun fakultas“.

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini supaya tidak meluas, maka permasalahannya perlu dibatasi dalam bentuk rumusan masalah. Menurut Sugiyono (2010, hlm. 35) rumusan masalah adalah suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Berdasarkan permasalahan diatas, maka rumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat mutu layanan akademik di FPEB?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan mahasiswa di FPEB?
3. Adakah pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di FPEB ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitan merupakan suatu keinginan peneliti untuk mencari sebuah jawaban atas permasalahan yang ada. Dengan kata lain, tujuan peneitian berkaitan dengan hasil yang diperoleh setelah penelitian berakhir. Tujuan penelitian dapat dilihat dari dua konteks, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus penelitian ini, diantaranya:

#### **1. Tujuan Umum**

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan mengenai mutu layanan akademik dan kepuasan mahasiswa.

#### **2. Tujuan Khusus**

Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Memperoleh informasi mengenai gambaran tingkat mutu layanan akademik di FPEB.
- b. Memperoleh informasi mengenai gambaran tingkat kepuasan mahasiswa di FPEB.
- c. Mengetahui adakah pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di FPEB.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik itu bagi peneliti maupun bagi semua pihak pengembang ilmu pengetahuan. Secara terperinci kegunaan penelitian adalah sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian dapat digunakan untuk memperkaya kajian mengenai perilaku khususnya perilaku mahasiswa mengenai kepuasan mahasiswa yang diakibatkan oleh mutu layanan akademik yang diterima.

##### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi praktisi pendidikan.
- b. Memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa yang didukung oleh mutu layanan akademik.
- c. Menambah ilmu bagi praktisi pendidikan bahwa kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh mutu layanan akademik.

Memberikan masukan kepada Universitas Pendidikan Indonesia khususnya Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis untuk terus meningkatkan kepuasan mahasiswa khususnya di FPEB.