

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan suatu proses pembelajaran, pengetahuan atau keterampilan dan kemampuan yang dapat diapresiasi dari praktek yang dilakukan setiap orang. Pendidikan memang sangat diperlukan untuk menjaga ilmu pengetahuan, pendidikan atau penelitian. Tujuan pendidikan merupakan wadah atau alat untuk pengembangan pribadi dan kesempatan memperluas pengetahuan (Qura, 2015). Pendidikan diharapkan dapat mentransformasikan manusia yang baik menjadi manusia yang baik yang mempunyai keterampilan, kemampuan, etika dan moral. Lamanya jenjang pendidikan yang ditempuh sendiri bagi orangtua untuk menentukan sekolah atau instansi mana yang akan dipilih untuk anaknya kelak. Sebuah universitas atau perguruan tinggi adalah institusi yang menawarkan jalur pendidikan formal dari pendidikan tinggi hingga sekolah menengah. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 19, Pasal 1 menyatakan: “Pendidikan tinggi adalah pendidikan pasca sekolah menengah, meliputi program diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan tinggi.” Pendidikan tinggi di Indonesia dapat berupa perguruan tinggi teknik, perguruan tinggi, institut, universitas dan institut. Setiap jenis universitas biasanya menawarkan beberapa departemen atau program gelar. Setiap mahasiswa yang memulai suatu program studi harus memutuskan program studi atau spesialisasi yang ingin diikutinya. Pemilihan jalur studi merupakan momen penentu nasib dalam setiap fase kehidupan. Saat memilih program studi, sesuaikan minat Anda dengan minat Anda. Minat tersebut merupakan langkah awal menuju pencapaian hasil pembelajaran yang diinginkan, yang kemudian dicapai melalui pilihan spesialisasi.

Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) adalah sebuah organisasi lembaga yang bergerak di bidang pendidikan yang memiliki komitmen menghasilkan lulusan yang berkualitas. Universitas Internasional Semen Indonesia didirikan pada tahun 2015 serta nama yang dipakai pada awal berdirinya adalah Sekolah Tinggi Manajemen Semen Indonesia (STIMSI) serta beroperasi di dunia

kependidikan selama dua tahun. Transformasi yang dilakukan UIISI antara lain guna menyiapkan masuknya mahasiswa yang berminat dan mendaftar dengan membuka sepuluh peminatan, termasuk dua peminatan sebelumnya yaitu Manajemen dan Manajemen Rekayasa. Semen International University Indonesia merupakan perguruan tinggi swasta yang didirikan empat tahun lalu, menggambarkan perlunya upaya promosi yang lebih intensif dan terencana untuk menarik mahasiswa baru. Kampus UIISI terletak di bekas pabrik PT Semen Gresik di Jalan Veteran, Kota Gresik. Dalam pembangunan gedung kampus ini digunakan bangunan pabrik tua yang direnovasi sesuai kebutuhan yang diinginkan.

Universitas Internasional Semen Indonesia merupakan universitas swasta dalam naungan BUMN, terdapat 10 program studi diantaranya Manajemen, Manajemen Rekayasa, Teknik Logistik, Teknik Kimia, Teknik Industri Pertanian, Akutansi, Sistem Informasi, Informatika, Desain Komunikasi Visual, Ekonomi Syariah. Universitas Internasional Semen Indonesia beraktivitas di bidang penyedia pendidikan swasta dimana akan memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu bagi mahasiswanya, selain itu Universitas Internasional Semen Indonesia juga menyediakan pelayanan administrasi bagi mahasiswa, dalam pelayanan administrasi tersebut sebelumnya pernah diadakan kuisioner mengenai administrasi UIISI namun belum teridentifikasi hasilnya dari tahun ke tahun apakah pelayanan administrasi yang diberikan oleh Universitas Internasional Semen Indonesia semakin baik atau semakin buruk.

Biasanya, istilah “jasa” mengacu pada tiga bidang utama yang menentukan suatu industri: manufaktur atau pasokan dan pemrosesan. Pada bidang industri, pemakaian istilah “jasa” dipakai dalam memberikan gambaran bermacam departemen atau divisi dalam klasifikasi kegiatan ekonomi, seperti: Transportasi, keuangan, ritel, jasa pribadi, kesehatan, pendidikan dan pelayanan publik. Di sisi input, jasa dianggap sebagai produk tidak berwujud yang produksinya dilakukan dalam bentuk aktivitas, bukan objek fisik. Sebagai sebuah proses, layanan pada dasarnya mencerminkan penyampaian layanan, interaksi pribadi, kinerja yang lebih luas, dan pengalaman layanan. Jasa umumnya dianggap sebagai fenomena yang kompleks. Istilah “layanan” memiliki banyak arti, mulai dari layanan pribadi hingga layanan produk. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan berarti

memberikan segala sesuatu yang dibutuhkan orang lain; Melayani; Pelayanan atau jasa adalah aktivitas, aktivitas, atau prestasi yang tidak terlihat. Pelayanan disusun secara keseluruhan dan tidak individual serta digunakan secara konsisten dalam satu dimensi.

Di masa era industri 4.0 saat ini semakin banyaknya persaingan guna mendapatkan pangsa pasar yang semakin meningkat. Sehingga hal tersebut membuat adanya kebutuhan yang penting yakni keberadaan pendidikan yang layak serta maju bagi seorang individu dalam menuntut ilmu juga menjadi tinggi dan kompleks, beberapa orangtua menginginkan anaknya menempuh pendidikan tertinggi khususnya tataran universitas atau perguruan tinggi baik itu negeri maupun lembaga swasta yang memiliki mutu dan kapabilitas yang terbaik, Menurut Istijanto (2005), kualitas pelayanan saat ini merupakan faktor yang krusial di ranah marketing sebuah hasil output atau produk agar keberadaan output produk tersebut bisa disambut dengan respon positif di segmen pasarnya, tingginya persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan harapannya. Mereka lebih puas, maka pelanggan tentu saja itu akan merasa puas.

Oleh sebab itu, Universitas Internasional Semen Indonesia memerlukan analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Universitas Internasional Semen Indonesia dari berbagai dimensi kepuasan mahasiswa setiap tahunnya. Alat untuk mengukur persepsi dan kesenjangan siswa terhadap model kualitas dengan menggunakan metodologi Service Quality (*Servqual*). Faktor dimensi dari kualitas (Al-Azzam, 2015) merupakan bukti langsung yang berkaitan dengan struktur fisik, keandalan yang berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi janji kepada penerima layanan, empati terkait dengan kepedulian dan perhatian. Pelayanan *empathy* / empati / welas asih mengacu pada kepedulian dan perhatian pemberi layanan kepada penerima layanan, daya tanggap/responsiveness mengacu pada tanggung jawab untuk memberikan pelayanan prima dan *assurance*/jaminan untuk menimbulkan kepercayaan pada penerima layanan.

Salah satu cara untuk mengukur kualitas layanan pendidikan adalah dengan pendekatan kualitas layanan (SERVQUAL). Pendekatan kualitas layanan ini dirancang guna membantu para pengelola atau manajer dalam menganalisis

penyebab fenomena permasalahan kualitas serta mengenal identifikasi adanya beberapa peluang yang bias digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan. Metode dalam menghitung seberapa besar kualitas layanan pada Teknik model ServQual ini memiliki pedoman pada skala yang memiliki multi-item dimana didesain guna menghitung nilai ekspektasi, persepsi, dan perbedaan antar pelanggan dalam lima dimensi inti kualitas layanan. (keandalan, daya tanggap, keamanan, empati, dan bukti fisik). Saat mengevaluasi layanan menggunakan metode ServQual, perbedaan antara penilaian pelanggan dihitung untuk setiap pasangan ekspektasi dan pernyataan citra.

1.2 Rumusan Masalah

Dari keberadaan latar belakang yang dikemukakan, maka dapat selanjutnya dirumuskan masalahnya mengenai terdapat mahasiswa yang menilai buruk terkait kualitas fasilitas dan pelayanan administrasi UISI melalui komentar di social media, akan tetapi ketika diadakan kuisisioner penilaian terkait kualitas fasilitas dan pelayanan administrasi UISI banyak mahasiswa yang menilai bagus, maka dari itu ditetapkan “Bagaimana mengukur tingkat kepuasan mahasiswa UISI terhadap fasilitas dan administrasi UISI dengan menggunakan pendekatan servqual?”

1.3 Tujuan Masalah

Sesuai dengan penetapan rumusan masalah selanjutnya tujuan penelitian yang ditetapkan yaitu “Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dari tahun 2019-2022 terhadap kualitas pelayanan administrasi UISI dengan menggunakan pendekatan servqual.”

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Data yang digunakan dari kuisisioner kemahasiswaan UISI selama empat tahun (2019-2022)
2. Penelitian membahas sebatas pelayanan administrasi dan fasilitas umum UISI
3. Responden penelitian ini hanya untuk mahasiswa UISI minimal semester 3, kuisisioner diadakan mulai tahun 2019-2022

1.5 Manfaat Penelitian

Keberadaan penelitian ini diharapkan dapat manfaat penelitian kepada pihak :

1. Bagi Akademik

Harapan dari hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan penjelasan lebih dalam mengenai pengaruh dilakukannya kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan para mahasiswanya. Mereka diharapkan dapat memberikan kinerja yang setinggi-tingginya dan terbaik untuk meningkatkan mutu pelayanan dan dapat dijadikan masukan atau penilaian dalam penilaian mutu pelayanan pendidikan ditinjau dari tingkat kepuasan peserta didik.

2. Bagi Peneliti

Sebagai sarana pengembangan lebih lanjut ilmu terapan dalam penerapannya pada kehidupan sosial, dapat diberikan informasi untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi. Terutama sebagai tesis yang menggunakan pengetahuan teknis manajemen, khususnya dalam konteks manajemen pelayanan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi dan membandingkan hasil untuk melaksanakan kajian penelitian di masa mendatang, dalam hal kajian analisis kepuasan mahasiswa yang dirasakan terhadap keberadaan nilai kualitas pelayanan administrasi yang dilakukan di kampusnya.