

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia pendidikan semakin maju, khususnya pada perguruan tinggi, dapat ditandai dengan sepuluh universitas yang bekerjasama dengan Kemenlu RI. Kemenres Dikti juga menyatakan bahwa ada sepuluh universitas yang akan beroperasi di Indonesia pada pertengahan tahun ini, sehingga kondisi persaingan antar perguruan tinggi.

Perguruan tinggi yang mampu bersaing adalah perguruan tinggi yang dapat menyediakan jasa dan fasilitas yang berkualitas. Perguruan tinggi dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya. Hal ini dimaksudkan agar seluruh jasa dan fasilitas yang ditawarkan mendapat tempat yang baik di mata masyarakat selaku mahasiswa dan calon mahasiswa. Mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi didasari ekspektasi atas nilai manfaat yang didapat bila terdapat kesesuaian, maka akan diperoleh kepuasan sebagaimana yang disampaikan Assael (2001) kepuasan merupakan sikap menguntungkan terhadap suatu lembaga yang menghasilkan keuntungan secara konsisten dari waktu ke waktu.

Schiffman & Kanuk (Schiffman & Kanuk, 2007) *“The key to a company’s survival, profitability, and growth in a highly competitive marketplace is its ability to identify and satisfy unful-filled consumer needs better and sooner than the competition, successful company define their markets in terms of the needs the presume to satisfy, not in terms of the products they sell”*.

Kutipan tersebut menjelaskan bahwa apabila suatu Lembaga/perusahaan ingin maju dan sukses, maka harus memerhatikan kepuasan dari pelanggannya. Kepuasan merupakan suatu kondisi dimana keinginan dan harapan terpenuhi. Layanan yang dinilai memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang harus memperhatikan kepuasan mahasiswa atas value atau nilai manfaat (*benefit*) yang telah diberikan kepada mahasiswanya.

Perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa, baik itu berupa fasilitas dan jasa yang ditawarkan. Kepuasan mahasiswa adalah bagian terpenting bagi perguruan tinggi, karena dapat memberikan dampak positif terhadap kemajuan perguruan tinggi tersebut.

Supranto (1997) Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa dipenuhi atau kinerja suatu jasa pelayanan sama seperti yang diharapkan. Lembaga harus bisa melakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa agar mengetahui keluhan dari suatu lembaga yang membuat mahasiswa tidak puas. Data yang diperoleh bersifat subjektif sesuai dengan jawaban mahasiswa menurut pengalaman mereka. Lembaga dikatakan bermutu bagi mahasiswa kalau lembaga tersebut dapat memenuhi kebutuhan mahasiswanya. Mahasiswa aktif angkatan 2014-2017 prodi manajemen dan akuntansi ditunjukkan pada Tabel 1.1

Tabel 1.1  
Mahasiswa Aktif Angkatan 2014-2017 Prodi Manajemen dan Akuntansi

| PRODI                         | ANGKATAN   |            |            |            |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|
|                               | 2014 (65%) | 2015 (47%) | 2016 (54%) | 2017 (15%) |
| <b>Akuntansi (registrasi)</b> | 177        | 167        | 172        | 147        |
| <b>Akuntansi (aktif)</b>      | 143        | 136        | 143        | 135        |
| <b>Selisih</b>                | 34 (24%)   | 31 (23%)   | 29 (20%)   | 12 (8%)    |
| <b>Manajemen (registrasi)</b> | 238        | 218        | 294        | 292        |
| <b>Manajemen (aktif)</b>      | 169        | 175        | 219        | 271        |
| <b>Selisih</b>                | 69 (41%)   | 43 (24%)   | 75 (34%)   | 21 (7%)    |

Sumber : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa dilihat dari selisih antara mahasiswa saat daftar ulang dan mahasiswa aktif tahun 2014-2017 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang mengalami penurunan, berikut adalah selisih mahasiswa manajemen dan akuntansi di setiap tahunnya, pada tahun 2014 sebesar 65%, kemudian turun di tahun 2015 yaitu sebesar 47%, dan naik di tahun 2016 sebesar 54%, setelah itu turun di tahun 2017 sebesar 15%. Data tersebut memberi informasi bahwa penurunan jumlah mahasiswa aktif saat ini mencerminkan adanya masalah kepuasan mahasiswa. Masalah kepuasan mahasiswa tersebut dikuatkan dengan adanya keluhan hasil dari wawancara dengan 15 mahasiswa di beberapa unit pelayanan sebagai berikut:

1. Kurang ramahnya pelayanan
2. Keterlambatan proses penyampaian informasi
3. Fasilitas pelayanan sarana dan prasarana kurang mumpuni
4. Alasan kesibukan saat melakukan validasi KRS
5. Kesalahan dalam penyampaian informasi yang dilakukan karyawan

Dari hasil data mahasiswa angkatan manajemen dan akuntansi angkatan tahun 2014-2017 dan hasil dari wawancara tersebut dapat dikuatkan dengan hasil analisis pada Tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2  
Pernyataan Naratif dari Mahasiswa

| No | Pernyataan Naratif Mahasiswa                                      |
|----|---|
| 1  | Ruang kuliah diberi fasilitas AC                                  |
| 2  | Parkiran panas segera diberi atap                                 |
| 3  | Kualitas pelayanan petugas lebih ditingkatkan lagi jangan sombong |
| 4  | Kafetaria kampus atau kantin                                      |
| 5  | Kampus kurang hijau, ditambahi tanaman                            |
| 6  | Wifi kampus harus ditambah  |

Sumber: Kemahasiswaan STIE PGRI Dewantara Jombang

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa ada beberapa keluhan yang telah dialami mahasiswa yang berfungsi untuk meningkatkan kinerja dan harapan serta membawa perubahan menjadi lebih baik di STIE PGRI Dewantara Jombang untuk meningkatkan kepuasan dari mahasiswa tersebut.

Tjiptono & Chandra (2005) mendefinisikan ada beberapa faktor utama kepuasan mahasiswa salah satu diantaranya kualitas jasa dan pelayanan. Kualitas jasa dan pelayanan merupakan salah satu hal penting, dimana mahasiswa akan merasa puas apabila mereka mendapat pelayanan yang lebih baik serta jasa yang ditawarkan sesuai keinginan konsumen. Berdasarkan uraian dari permasalahan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang **“Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa atas Kualitas Layanan STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan di atas, maka rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

Bagaimana Tingkat Kepuasan Mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menjelaskan tingkat kepuasan mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang.

## **1.4 Batasan Masalah**

Agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka dalam penyusunan skripsi ini dibatasi pada:

1. Penelitian ini difokuskan di bagian BAU, BAAK, keuangan dan prodi STIE PGRI Dewantara Jombang
2. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang angkatan 2014-2017
3. Variabel yang dibahas dalam penelitian ini adalah Kepuasan Mahasiswa

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat yaitu:

1. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk menerapkan konsep-konsep teori yang selama ini diperoleh dalam perkuliahan dan meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan melalui berbagai temuan di lapangan yang sebelumnya belum terungkap khususnya tentang kualitas pelayanan karyawan yang berkualitas dan kepuasan mahasiswa yang secara tidak langsung sebagai pendorong pertumbuhan pendidikan.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi langsung kepada STIE PGRI Dewantara Jombang khususnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan karyawan

