

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Salah satu tujuan perjuangan bangsa Indonesia, adalah mencerdaskan kehidupan bangsa, yang telah dengan tegas dan jelas dinyatakan di dalam Pembukaan Undang-undang Dasar 1945. Pendidikan formal merupakan salah satu usaha yang ditempuh untuk mewujudkan cita-cita mencerdaskan kehidupan bangsa, yang bertujuan membentuk manusia Indonesia agar dapat membangun dirinya sendiri maupun membangun bangsanya.

Universitas Indonusa Esa Unggul adalah lembaga pendidikan tinggi yang dibangun ditengah-tengah kancah perjalanan bangsa untuk mencapai dan mengisi kemerdekaan dengan mewujudkan cita-cita bangsa melalui pembangunan nasional yang berdasarkan Pancasila dan Undang -undang Dasar 1945. Oleh karena itu Universitas Indonusa Esa Unggul pada hakekatnya mengemban tugas untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dengan mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, budaya dan seni serta membina dan menghasilkan ilmuwan dan tenaga ahli yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan yang Maha Esa, berbudi luhur, cerdas, terampil, berkepribadian utuh, mantap, mandiri dan memiliki rasa tanggung jawab sosial yang tinggi.

Untuk mewujudkan cita-cita di atas, maka pendidikan formal merupakan salah satu usaha yang ditempuh, salah satunya adalah melalui pendidikan tinggi, khususnya PTS. Pada saat sekarang telah banyak muncul Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Jakarta, khususnya di Jakarta Barat. Untuk menghadapi kondisi persaingan yang ketat, maka kita masing-masing PTS harus selalu meningkatkan mutu universitas agar mahasiswa yang masuk dan mendaftar senantiasa meningkat jumlahnya. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi mutu universitas adalah kualitas pelayanan terhadap

mahasiswa. Karena dengan adanya pelayanan yang baik terhadap mahasiswa maka akan dapat mencerminkan mutu universitas di mata mahasiswa.

Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh manajemen PTS adalah kepuasan yang diperoleh mahasiswa terhadap pelayanan. Universitas sebagai institusi yang memberikan layanan kepada mahasiswa dan masyarakat dituntut untuk memberikan layanan yang makin lama makin lebih baik, lebih baru, lebih cepat, dengan prosedur yang sederhana dan tidak berbelit. Kita harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh mahasiswa, dan kita berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan keinginan mahasiswa.

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat Internasional/global, nasional, industri dan perusahaan. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki mahasiswa.

Menurut Supranto (1997)<sup>1</sup>, pada dasarnya pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja suatu barang, sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Seperti misalnya, seorang mahasiswa minta dibuatkan transkrip dan dia berharap dalam 3 hari transkrip sudah selesai. Namun kenyataannya dalam 3 hari transkrip yang diharapkan sudah selesai ternyata belum selesai. Hal ini jelas akan mengecewakan/menimbulkan rasa tidak puas.

Pada hakikatnya setiap perusahaan mengenal 3 unsur keunggulan daya saing, yaitu (J. Supranto 1997) :<sup>2</sup>

1. Keunggulan Sumber (Ketrampilan dan sumber daya serta dana)
2. Keunggulan posisional (nilai bagi pelanggan dan biaya yang lebih rendah).

---

<sup>1</sup> Supranto, J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 1997, Hal 224.

<sup>2</sup> Ibid, Hal 225.

3. Keunggulan kinerja (kepuasan dan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar, kemampuan ber laba).

Proses pengukuran dimulai dari penentuan siapa yang menjadi pelanggan, kemudian dipantau dari tingkat kualitas yang diinginkan dan pada akhirnya formulasi strategi. Dalam hal ini kita harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan, sehingga dapat memuaskan.

## **B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

Universitas Indonusa Esa Unggul sebagai universitas yang berdiri pada tahun 1993, sudah sewajarnya mulai berbenah diri untuk meningkatkan mutu di mata masyarakat. Apalagi ada beberapa fakultas yang ada di Universitas Indonusa Esa Unggul sudah terakreditasi, antara lain FE jurusan Manajemen dengan akreditasi A, FE jurusan Akuntansi, FT jurusan Industri dan FT Planologi akreditasi B, Magister Manajemen (S2) akreditasi Unggul, bahkan telah menerima Sertifikat ISO 9001:2000. Untuk menjaga agar mutu dari universitas tetap baik harus mulai dari pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, khususnya pelayanan administrasi di loket pelayanan mahasiswa, karena dengan adanya pelayanan mahasiswa yang baik, ini sudah merupakan promosi bagi universitas. Selain itu, senantiasa harus memberikan pelayanan yang baik pula terhadap mahasiswa lama. Mahasiswa lama harus tetap dijaga keberadaannya agar jangan sampai ada mahasiswa yang keluar gara-gara pelayanan kita kurang baik.

Bagian Pelayanan Administrasi akademik merupakan bagian yang langsung berinteraksi dengan mahasiswa, untuk itu harus senantiasa meningkatkan pelayanannya kepada mahasiswa. Dari hasil survey yang pernah dilakukan oleh Biro Kendali Mutu (BKM) Yayasan Kemala mengenai pelayanan pada semester Genap 1999/2000 diperoleh hasil bahwa responden

yang memberikan nilai kurang 18 %, cukup 41 %, baik 37 % dan sangat baik 4 %.

Sehubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa tersebut maka penulis mencoba mengidentifikasi permasalahan yang sering terjadi, antara lain :

1. Kurangnya komunikasi dengan unit-unit yang ada di universitas menyebabkan informasi yang diberikan ke mahasiswa terkesan tidak senada. Akibatnya antar unit saling menyalahkan dan mahasiswa merasa di oper kesana-kemari.
2. Meningkatnya pelayanan administrasi akademi pada saat pengambilan dan pengembalian KRS sehingga menyebabkan antrian yang panjang pada jam-jam tertentu antara jam 09.00 – 15.00. Akibatnya pelayanan menjadi tidak maksimal, petugas akan kewalahan dan akan terlihat kurang ramah dalam memberikan pelayanan.
3. Ketidaksiplinan mahasiswa menyebabkan tersendatnya proses administrasi di loket pelayanan mahasiswa.
4. Administrasi keuangan yang sering tidak klop antara mahasiswa dengan petugas keuangan. Seperti misalnya mahasiswa merasa sudah bayar namun oleh petugas dinyatakan belum bayar gara-gara kuitansi asli tidak ada atau belum diserahkan ke keuangan.
5. Kurangnya pemahaman mahasiswa terhadap peraturan kampus.
6. Dalam pembagian ruang kuliah sering terjadi bentrok. Biasanya hal ini disebabkan dosen dan mahasiswa yang memakai ruang kuliah seenaknya tanpa pemberitahuan ke BAA dan jurusan.
7. Kurangnya disiplin dosen dalam hal mengumpulkan nilai, sehingga ketika KHS sudah dicetak ada beberapa nilai yang belum tercantum.
8. Sering menerima komplain nilai mahasiswa yang belum keluar, padahal nilai tersebut belum diserahkan dari fakultas, namun fakultas sering melempar mahasiswa untuk bertanya ke loket pelayanan mahasiswa.

Untuk membatasi agar permasalahan tidak meluas maka ruang lingkup hanya dibatasi pada Analisa Persepsi dan Kepuasan mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Universitas Indonusa Esa Unggul.

### **C. Perumusan Masalah Penelitian**

Perumusan masalah penelitian terdiri dari beberapa hal :

1. Bagaimana persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik di Universitas Indonusa Esa Unggul ?.
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Indonusa Esa Unggul ?.
3. Apakah kualitas pelayanan administrasi akademik mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Indonusa Esa Unggul ?.
4. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik di Universitas Indonusa Esa Unggul ?.

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik di Universitas Indonusa Esa Unggul.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Indonusa Esa Unggul.
3. Kualitas pelayanan administrasi akademik mahasiswa mempengaruhi kepuasan mahasiswa.
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik di Universitas Indonusa Esa Unggul

## **E. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian tersebut di atas, manfaat/kegunaan yang penulis harapkan adalah :

1. Sebagai bahan pertimbangan dan rujukan bagi manajemen atau pimpinan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik di Universitas Indonusa Esa Unggul.
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi Universitas Indonusa Esa Unggul dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan administrasi akademik mahasiswa.
3. Untuk mengetahui tingkat pelayanan yang telah diberikan oleh bagian pelayanan administrasi akademik Universitas Indonusa Esa Unggul, dalam upaya memenuhi harapan mahasiswa.
4. Dapat mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Universitas Indonusa Esa Unggul, sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur untuk menentukan mutu pelayanan yang sesuai dengan keinginan mahasiswa.