

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan telah berkembang dengan pesat, persaingan semakin ketat diantara perusahaan-perusahaan jasa yang menekuni dan berkecimpung di sektor pendidikan. Di Indonesia perusahaan yang bergerak dibidang jasa pendidikan yaitu, diantaranya Universitas Indonesia, Universitas Tarumanegara, Universitas bina Nusantara, Universitas Esa Unggul (UEU), dll. UEU yang dikenal sebagai kampus Emas mempunyai berbagai layanan jasa pendidikan, yaitu Falkutas Ekonomi, Falkutas Komunikasi, Falkutas Hukum, Falkutas Fisioterapi, dan Falkutas Teknik.

Keberhasilan jasa pendidikan di UEU ditentukan oleh pelayanan petugas – petugas humas UEU kepada para mahasiswa. Sebelum lebih jauh membahas kualitas jasa pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas pengertian jasa pendidikan dari beberapa ahli. Menurut Fandy Tjiptono(1996:6) jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Dalam hal ini jasa berupa suatu kegiatan yang bermanfaat bagi pihak lain dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Dengan menjamurnya perusahaan di bidang jasa pendidikan menambah ketatnya persaingan. Humas UEU mempunyai tugas berat untuk menyerap mahasiswa sebanyak-banyaknya. Disinilah strategi humas sangat dibutuhkan untuk menaikkan citra UEU di mata masyarakat agar pada akhirnya dapat bersaing dengan universitas-universitas lainnya. Dengan demikian humas UEU perlu memberikan layanan prima kepada pengguna jasa.

Layanan prima adalah kemampuan maksimum seorang melalui sentuhan kemanusiaan dalam melayani atau berhubungan dengan orang lain. Layanan prima juga dapat berarti upaya maksimum yang mampu diberikan oleh perusahaan jasa pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mencapai suatu tingkat kepuasan tertentu, serta memberikan pelayanan secara prima kepada para pelanggan dengan tujuan untuk memenangi persaingan. (<http://id.shvoong.com>, 9 April 2012, 10.50).

Menurut beberapa pengguna jasa UEU (wawancara dengan Gustaf Refy, 26 Agustus 2012, 14.25) saat ini pelayanan humas UEU sendiri belum di optimalkan sehingga masih sering mendapat keluhan dari mahasiswa, seperti misalnya:

1. Sitem perkuliahan yang diberikan oleh UEU kurang memuaskan pada saat mahasiswa melakukan daftar ulang.
2. Kualitas pelayanan yang kurang prima
3. UEU terlalu lama menginput data mahasiswa dan terlalu memakan proses lama untuk melayani mahasiswa maupun calon mahasiswa.

Dampak yang timbul dari permasalahan di atas menyebabkan mahasiswa kurang tertarik dalam menggunakan jasa Humas di UEU. Mereka takut dikecewakan, karena apa yang mereka harapkan tidak sesuai dengan kenyataan. Menurut Ruslan (2001:61) untuk memahami opini seseorang atau publik tersebut,

maka seorang PRO (pejabat humas) harus mengevaluasi secara berkala tentang opini yang sedang beredar dalam segmen-segmen publiknya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis ingin mengetahui bagaimanakah opini mahasiswa Fikom UEU 2011 terhadap kualitas layanan jasa Humas UEU

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis membatasi masalah penelitian agar dapat fokus dalam melakukan penelitian, yaitu bagaimana opini mahasiswa Fikom 2011 terhadap kualitas pelayanan jasa UEU?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui opini mahasiswa Fikom 2011 UEU terhadap kualitas pelayanan jasa Humas UEU.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Signifikansi Teoritis

1. Mengembangkan teori di bidang ilmu komunikasi khususnya bidang kehumasan.
2. Dapat dijadikan panduan atau perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian dengan topik yang sama.

1.4.2 Signifikan Praktis

1. Memberikan masukan bagi pihak humas UEU untuk meningkatkan hubungan baik antara humas dan mahasiswa dalam meningkatkan citra humas UEU.
2. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan citra positif antara humas UEU, baik melalui pola komunikasi vertical guna meningkatkan citra pelayanan humas UEU.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab satu berisi latar belakang timbulnya masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua berisi uraian tentang konsep dan teori yang relevan dengan permasalahan, operasionalisasi konsep berisi kesimpulan – kesimpulan konsep dengan pendekatan kualitatif, kerangka pemikirin gambaran konsep yang dipelajari dalam tinjauan pustaka untuk menjawab masalah penelitian dan hipotesis yang merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga berisi desain penelitian tentang model dasar yang digunakan untuk menjawab masalah, sumber data penelitian, bahan penelitian dan unit analisis yang digunakan, teknik pengumpulan data, instrumen dan yang terakhir adalah teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab empat berisi subjek penelitian yang membantu memberikan pemahaman tentang hasil penelitian yang diperoleh, hasil penelitian dan yang terakhir adalah pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab lima berisi kesimpulan yaitu uraian singkat yang memberi gambaran kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian, dan saran – saran yang berisi solusi konseptual untuk perkembangan perusahaan tempat penulis mengadakan penelitian.