BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Globalisasi merupakan suatu hal yang tidak bisa dihindarkan oleh semua negara, termasuk Indonesia. Oleh karena itu perekonomian yang ada semakin kompetitif, dibuktikan dengan banyaknya persaingan di berbagai aspek termasuk dunia bisnis, baik yang bergerak dibidang barang maupun jasa. Salah satu persaingan dibidang jasa adalah institusi pendidikan khususnya perguruan tinggi, baik swasta maupun negeri.

Tingginya tingkat persaingan antar perguruan tinggi baik swasta maupun negeri yang ada di Indonesia, mengakibatkan setiap perguruan tinggi harus dapat mengelola institusinya secara profesional, seperti layaknya sebuah perusahaan.

Perguruan tinggi termasuk kategori penyedia jasa, karena sebagai tempat untuk memberikan ilmu kepada mahasiswanya. Prinsip dasar yang perlu dilakukan penyedia jasa adalah memberikan jasa yang optimal, sehingga konsumen merasa puas. Perasaan puas konsumen merupakan persepsi yang diterima oleh konsumen dimana pelayanan yang diterima mendekati kenyataan atau sesuai dengan harapan konsumen (Kotler,2005). sehingga, kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Jadi penyedia layanan jasa harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam kepuasan konsumen dapat terjaga dengan baik (Tjiptono,2006). Kualitas pelayanan

memberikan dorongan khusus bagi para mahasiswa untuk menjalin ikatan relasi yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan Universitas. Ikatan emosional ini memungkinkan Universitas untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik dari mahasiswa.

Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti Universitas Esa Unggul (UEU) yang merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di Jakarta, khususnya daerah Jakarta Barat. Merupakan perguruan tinggi terbaik urutan 35 se-Indonesia.

Tabel 1.1
Daftar Peringkat Perguruan Tinggi se-Indonesia periode Januari tahun 2015

No	World Rank	Universitas
1	518	Universitas Gajah Mada
2	660	Universitas Indonesia
3	704	Institut Teknologi Bandung
4	738	Universitas Brawijaya
5	1016	Institut Pertanian Bogor
6	1223	Universitas Sebelas Maret
7	1233	Universitas Diponogoro
8	1380	Universitas Airlangga
9	1427	Universitas Pendidikan Indonesia
10	1507	Universitas Padjadjaran
35	2663	Universitas Esa Unggul

Sumber: Kopertis12, 2015

Universitas Esa Unggul memiliki 10 Fakultas yang terdiri dari Fakultas Ekonomi, Fakultas Psikologi, Fakultas Hukum, Fakultas Fisioterapi, Fakultas Teknik, Fakultas Desain dan Industri Kreatif,

Fakultas Ilmu Komunikasi, Fakultas Informatika, Fakultas Ilmu Kesehatan, dan Fakultas Pendidikan Guru SD (PGSD). Jumlah mahasiswa regular Universitas Esa Unggul yang aktif saat ini berjumlah 5.211 mahasiswa. Seperti pada tabel berikut :

Tabel 1.2

Rekapitulasi Jumlah Mahasiswa Universitas Esa Unggul 2012-2015

No	Fakultas	Jumlah Mahasiswa
1	Ekonomi	1112
2	Psikologi	244
3	Hukum	330
4	Fisioterapi	351
5	Teknik	255
6	Desain dan Industri Kreatif	296
7	Ilmu Komunikasi	761
8	Informatika	534
9	Ilmu Kesehatan	1247
10	Pendidikan Guru SD (PGSD)	80

Sumber : Departemen Administrasi Akademik (DAA) Universitas Esa Unggul, 2015

Ciri-ciri perguruan tinggi yang memiliki mutu yang baik antara lain memiliki akreditasi tinggi, fasilitas pembelajaran yang memadai, kurikulum yang sesuai, penilaian IPK secara objektif, fasilitas pelayanan dari kampus seperti HUMAS (Hubungan Masyarakat), Departemen Keuangan, Departemen Kemahasiswaan, dosen, fakultas, dan sebagainya juga harus diperhatikan oleh perguruan tinggi.

Dari penelitian ini, penulis ingin meneliti ke permasalahan mengenai Departemen Keuangan (DKS), Departemen Administrasi

Akademik (DAA), Departemen Pengendalian Perkuliahan Ujian (DPPU), dan Fakultas. Karena adanya keluhan-keluhan dari mahasiswa yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan dari keempat divisi tersebut.

Departemen Keuangan (DKS) adalah departemen yang tugasnya memberikan informasi tentang pembayaran semester serta tatacara pembayarannya, membantu para mahasiswa jika ada permasalahan mengenai pembayaran semester mahasiswa tersebut ke Universitas, dan sebagainya. Departemen Administrasi akademik (DAA) adalah departemen yang mengatasi masalah-masalah perkuliahan mahasiswa dan mahasiswi mengenai pembatalan atau penambahan mata kuliah, registrasi online, resume atau rekapitulasi nilai, dan sebagainya. Departemen Pengendalian Perkuliahan Ujian (DPPU) adalah departemen yang tugasnya memberikan informasi mengenai jadwal kuliah, jadwal dosen, penginputan nilai, dan sebagainya. Sedangkan Fakultas sendiri adalah tempat untuk mengkoordinasi dan memantau kegiatan perkuliahan di Universitas sesuai dengan jurusan dari fakultas masing-masing, baik dosen, kegiatan belajar mengajar, serta menyediakan materi-materi perkuliahan yang sesuai dengan kurikulum dari pemerintah.

Masalah didalam DKS adalah terjadi pada saat pergantian semester. Karena banyaknya mahasiswa yang belum mengetahui tentang tata cara pembayaran semester khususnya melalui Bank BRI, selain itu juga tata cara mengenai pembayaran uang semester yang setengah atau

tidak *full* serta kurangnya informasi tentang persyaratan yang diberikan kepada mahasiswa sebelum pembukaan registrasi pembayaran semester baru, dan hal ini membuat penumpukan antrian di DKS setiap pergantian semester. Masalah dari Departemen Administrasi Akademik (DAA) juga terjadi pada saat pergantian semester. Masih adanya mahasiswa yang tidak bisa melakukan registrasi padahal sudah melakukan pembayaran beberapa hari sebelumnya, jadwal kuliah yang bentrok antara mata kuliah yang satu dengan mata kuliah yang lainnya, masih adanya penginputan jadwal mahasiswa yang masih *error* dari pihak DAAnya padahal mahasiswa sudah mengantri hampir satu jam dan hal ini juga yang membuat penumpukan antrian di DAA. Sedangkan masalah dari DPPU adalah juga kurangnya memberikan informasi tentang sistem *online* yang baru kepada mahasiswa sehingga banyak yang tidak tahu, adanya keterlambatan penginputan nilai serta sering gagalnya penginputan absen di kelas, serta tidak jarang dosen yang tidak bisa mengakses di Siakad Dosen, sehingga menyebabkan proses pembelajaran sering terganggu. Juga kurangnya informasi kepada mahasiswa untuk dosen yang tiba-tiba tidak bisa mengajar. Untuk Fakultas sendiri adalah lebih kepada dosen, baik dari segi *ontime* dan disiplin dosen tersebut masuk kelas serta bagaimana melakukan belajar mengajar di kelas. Selain itu juga kurangnya informasi yang diberikan kepada mahasiswa tentang kegiatan yang akan dilakukan fakultas. Dari semua hal ini membuat banyaknya keluhan dari mahasiswa.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu unsur yang paling penting bagi Universitas dalam mencapai visi dan misinya. Untuk mencapai visi dan misinya tersebut, selain meningkatkan kualitas pelayanannya, Universitas Esa Unggul juga dapat memanfaatkan strategi CRM *(Customer Relationship Management)* atau Manajemen Hubungan Pelanggan. CRM *(Customer Relationship Management)* merupakan usaha untuk menyediakan jembatan strategis antara teknologi informasi dan strategi pemasaran yang bertujuan untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan konsumen serta profitabilitas. Dapat pula didefinisikan sebagai integrasi dari penjualan, pemasaran, pelayanan yang terkoordinasi (Kalakota dan Robinson, 2001). Selain itu merupakan suatu pendekatan manajemen yang memungkinkan Universitas untuk mengidentifikasi, menarik, dan meningkatkan potensi yang menguntungkan dengan mengelola hubungan konsumen.

Kepuasan konsumen diperoleh dengan memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Untuk itu diperlukan sistem CRM (*Customer Relationship Management)* yang efektif yaitu dengan mengembangkan kegiatan dengan berfokus kepada konsumen. Dengan memfokuskan kepada konsumen yaitu mahasiswa, Universitas dapat merasakan perasaan mahasiswa dan dapat memberikan informasi kepada mahasiswa dengan memberikan perhatian penuh.

Dengan melakukan CRM dapat mengubah cara pandang Universitas dalam mengelola kegiatannya. Oleh karena itu Universitas

akan memperoleh manfaat yang berbeda walau harus mengeluarkan biaya yang berbeda pula.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen pada mahasiswa regular aktif di Universitas Esa Unggul. Berdasarkan hal tersebut dilakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa/i (Studi Kasus Mahasiswa/i Regular Aktif di Universitas Esa Unggul)".**

1.2. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini akan mengidentifikasi masalah mengenai :

1. Pemberian informasi tentang tata cara pembayaran semester kepada mahasiswa/i belum tersampaikan dengan baik sehingga banyak mahasiswa/i yang masih bingung dan mengakibatkan terjadinya penumpukan antrian di DKS.
2. Adanya jadwal perkuliahan yang masih bentrok serta *human error* dalam penginputan jadwal kuliah sehingga banyak mahasiswa/i yang tidak bisa mengikuti pelajaran mata kuliah yang masih bentrok tersebut dan juga mengakibatkan penumpukan antrian di DAA.
3. Sosialisasi tentang penggunaan sistem *online* yang baru kepada mahasiswa/i belum tersampaikan dengan baik sehingga banyak

mahasiswa/i yang tidak tahu bagaimana cara menggunakan sistem *online* yang baru tersebut.

4. Sistem *online* yang digunakan sering mengalami masalah untuk dosen maupun mahasiswa/i sehingga proses belajar mengajar di kelas menjadi terganggu.
5. Masih adanya dosen yang telat dan terkadang tidak hadir tanpa pemberitahuan sebelumnya sehingga membuat waktu mahasiswa/i menjadi tidak efisien.
6. Masih adanya beberapa kegiatan dari fakultas yang belum tersampaikan dengan baik kepada mahasiswa/i sehingga banyak mahasiswa yang tidak mengetahui dan mengikuti kegiatan dari fakultasnya tersebut.

1.3. Pembatasan Masalah

Karena adanya keterbatasan peneliti dalam pengetahuan, kemampuan, waktu, pengalaman, sehingga peneliti hanya akan mengungkapkan pembatasan masalah penelitian antara lain:

1. CRM *(Customer Relationship Management)* terhadap kepuasan mahasiswa/i.
2. Kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa/i.
3. Penelitian hanya kepada Mahasiswa/i Regular Aktif di Universitas Esa Unggul angkatan 2012-2014.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah dipaparkan peneliti, maka dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh CRM *(Customer Relationship Management)* terhadap kepuasan mahasiswa/i di Universitas Esa Unggul ?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa/i di Universitas Esa Unggul ?
3. Adakah pengaruh antara CRM *(Customer Relationship Management)* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa/i di Universitas Esa Unggul ?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *Customer Relationship Management* (CRM) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa/i di Universitas Esa Unggul.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa/i di Universitas Esa Unggul.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh antara CRM *(Customer Relationship Management)* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa/i di Universitas Esa Unggul.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

   Penelitian ini dapat menambah ilmu bagi peneliti, khususnya ilmu pemasaran tentang pengaruh *Customer relationship management* (CRM) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa/i pada mahasiswa/i regular aktif di Universitas Esa Unggul.

2. Bagi Universitas

   Penelitian ini dapat memberikan masukan dan saran kepada Universitas Esa Unggul untuk dapat meningkatkan kualitasnya sehingga dapat menciptakan kepuasan kepada mahasiswanya.

3. Bagi pihak lain

   Penelitian ini dapat dijadikan sumber pemikiran dan perkembangan ilmu dibidang pemasaran dan sebagai sarana informasi bagi para pembacanya.