

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Judul

Skripsi ini di susun dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa dan di Mediasi oleh Kepuasan Mahasiswa, Studi kasus mahasiswa Universitas Esa Unggul Jakarta.

### 1.2 Latar Belakang Penelitian

Memasuki era perubahan yang serba cepat dan persaingan yang sangat ketat, di mana persaingan antar perusahaan yang terjadi bukan lagi merupakan persaingan antar gedung dan bukan pula merupakan persaingan di antara mesin dan peralatannya atau bahkan persaingan antar modal, melainkan persaingan antar personel. Perusahaan harus lebih memperhatikan dan menghargai sumber daya manusia, karena mereka adalah salah satu asset utama perusahaan. Oleh karena itu, sistem pengelolaan sumber daya manusia yang tepat merupakan kunci keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Perguruan tinggi dituntut harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas melalui evaluasi di dalam perguruan tinggi tersebut. Evaluasi merupakan upaya memperbaiki kualitas perguruan tinggi di Indonesia. Perbaikan ini dilakukan menyeluruh terhadap unsur-unsur yang terkait di dalamnya.

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas suatu institusi pendidikan secara *continue* harus mengadakan pembinaan kelembagaan. Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Langkah

pembinaan tersebut diperlukan oleh suatu lembaga/institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan jasa tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan. Dengan demikian dalam upaya meningkatkan pelayanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dan terus menerus agar apa yang diharapkan dapat tercapai. Usaha meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi salah satu faktor yang juga tidak bisa diabaikan adalah kualitas sumber daya manusia yang memadai dalam hal ini adalah pegawai institusi atau lembaga tersebut.

Perguruan tinggi swasta merupakan salah satu perguruan tinggi alternatif bagi masyarakat untuk menghadapi peningkatan permintaan masyarakat terhadap kebutuhan pendidikan dewasa ini. Keunggulan-keunggulan perguruan tinggi swasta untuk menarik minat calon mahasiswa semakin ditonjolkan. Mulai dari gelar kesarjanaannya, kurikulum yang diberikan sampai fasilitas yang akan didapat untuk mahasiswa.

Salah satu perguruan tinggi yang berada di Jakarta adalah Universitas Esa Unggul (UEU), UEU didirikan pada tahun 1993 di bawah naungan Yayasan Pendidikan Kemala Mencerdaskan Bangsa adalah Perguruan Tinggi Swasta terkemuka dan menjadi salah satu Universitas Swasta terbaik di Indonesia yang memiliki visi, yaitu menjadi perguruan tinggi kelas dunia berbasis intelektualitas, kreatifitas dan kewirausahaan yang unggul dalam mutu pengelolaan (proses) dan hasil kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat). UEU memiliki misi, yaitu menyelenggarakan

pendidikan yang bermutu dan relevan, menciptakan suasana akademik yang kondusif, menciptakan pemimpin yang berkarakter dan berdaya saing tinggi.

Universitas Esa Unggul (UEU) merupakan suatu institusi yang memiliki tujuan pokok yang menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran berdasarkan kebudayaan kebangsaan Indonesia dengan cara ilmiah yang meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka pengelolaan pendidikan tinggi sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1990 tentang Pendidikan Tinggi, maka salah satu bentuknya adalah dengan membentuk unsur pelaksana administrasi yang diperlukan dalam pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pengelolaan program Tri Darma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat). Dalam kenyataannya masih ada gejala yang menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik yang diberikan oleh pegawai UEU masih terdapat kesenjangan dengan harapan mahasiswa. Pihak administrasi akademik yang seharusnya berperan sebagai *service provider* dan fasilitator ternyata belum nampak realistis.

Penerapan teknologi informasi di perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk dari perubahan dalam proses pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa agar dalam proses registrasi kemahasiswaan lebih efektif dan efisien. Dalam kaitan penggunaan teknologi informasi terhadap pengelolaan dokumen administrasi akademik kemahasiswaan, UEU telah melakukan perubahan sistem administrasi akademik dari sistem pengelolaan dokumen yang bersifat manual menuju sistem pengelolaan administrasi akademik kemahasiswaan berbasis *e-*

*administration*, yaitu pengelolaan administrasi dokumen perkantoran berbasis teknologi informasi melalui jaringan internet.

**Tabel 1.1 Data Indeks Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Periode Semester Ganjil 2012/2013 sampai dengan Semester Genap 2014/2015**

No	Pernyataan	Ganjil 12/13	Genap 12/13	Ganjil 13/14	Genap 13/14	Ganjil 14/15	Genap 14/15
1	PEROSES PENDAFTARAN <i>on-line</i>	2.58	2.57	2.14	2.16	2.31	2.14
2	KETERSEDIAAN INFORMASI JADWAL PENDAFTARAN ULANG	2.71	2.66	2.38	2.20	2.42	2.38
3	RESPON UNIT TERHADAP <i>e-mail</i>	2.61	2.40	2.16	2.21	2.12	2.16
4	PROSES PENDAFTARAN ULANG MAHASISWA PINDAHAN / LANJUTAN	2.69	2.55	2.24	2.20	2.15	2.24
5	PROSES PINDAH BASIS	2.71	2.44	2.29	2.20	2.22	2.29
6	PROSES PENGAMBILAN MATA KULIAH LINTAS BASIS	2.75	2.49	2.30	2.30	2.28	2.30
7	PROSES KONVERSI NILAI	2.35	2.48	2.08	2.21	2.14	2.08
8	KERAMAHAN PETUGAS	2.78	2.61	2.34	2.55	2.40	2.34
9	KECEPATAN MELAYANI	2.64	2.62	2.18	2.51	2.24	2.18
10	KEMAMPUAN MENYELESAIKAN / MENJAWAB PERMASALAHAN	2.72	2.64	2.24	2.51	2.29	2.24
11	KEMUDAHAN MENGHUBUNGI	2.20	2.61	2.24	2.39	2.30	2.24
12	KETERSEDIAAN PETUGAS / <i>staff frontdesk</i>	2.69	2.67	2.35	2.44	2.31	2.35
13	KERAPIHAN PETUGAS	2.82	2.68	2.56	2.61	2.53	2.56
14	KETELITIAN PETUGAS	2.77	2.74	2.38	2.56	2.42	2.38
	<b>Indeks Rata-rata</b>	<b>2.64</b>	<b>2.58</b>	<b>2.28</b>	<b>2.36</b>	<b>2.29</b>	<b>2.28</b>

Berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat bahwa indeks rata-rata pelayanan administrasi akademik dalam hal ini adalah DAA (Departemen Administrasi Akademik) UEU Jakarta mengalami fluktuasi. Pada tahun 2013, penurunan yang cukup berarti terjadi pada semester ganjil 2013/2014 sebesar 30%, indeks rata-rata berkurang sebanyak 0,3 poin dibandingkan dengan semester sebelumnya. Pada

periode berikutnya, penurunan indeks rata-rata kualitas pelayanan administrasi akademik mengalami penurunan sebesar 7%.

Hal tersebut yang menjadi latar belakang penulis dalam melakukan penelitian tentang *“Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa dan di Mediasi oleh Kepuasan Mahasiswa, Studi kasus mahasiswa Universitas Esa Unggul Jakarta”*.

### **1.3 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah**

Sub bab ini memaparkan tentang masalah yang terdapat didalam penelitian ini. Masalah tersebut akan diidentifikasi dan dirumuskan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian ini agar penelitian ini lebih terarah dan tidak keluar dari masalah yang diteliti.

#### **1.3.1 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang di atas maka penulis mengidentifikasi permasalahan terkait sebagai berikut: (1)terjadi fluktuasi indeks kualitas pelayanan pada semester ganjil 2013/2014 dimana terjadi penurunan yang signifikan. Menurunnya indeks kualitas pelayanan ini terjadi karena tingkat kepuasan mahasiswa yang rendah sehingga mahasiswa pun enggan merekomendasikan kepada orang lain; (2)terdapat banyak keluhan ketidakpuasan dari kualitas pelayanan; (3)kurangnya kesan positif yang diterima mahasiswa selama menggunakan jasa pelayanan dan turut pula menyebabkan menurunnya kepuasan mahasiswa.

### **1.3.2 Pembatasan Masalah**

Penelitian ini terbatas hanya pada faktor-faktor kualitas pelayanan dengan kelima dimensi *servqual* yang meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (kepedulian) sebagai pembentuk kepuasan konsumen yang berdampak positif pada loyalitas. Lebih jauh lagi, ruang lingkup penelitian ini difokuskan populasinya kepada mahasiswa Universitas Esa Unggul Jakarta.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini didasarkan pada identifikasi permasalahan yang ada, sehingga rumusan masalah penelitian adalah: (1)apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UEU Jakarta; (2)apakah kepuasan mahasiswa berdampak terhadap loyalitas mahasiswa UEU Jakarta; (3)apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap terciptanya loyalitas mahasiswa UEU Jakarta.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: tujuan pertama, untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Tujuan penelitian kedua adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas dan tujuan ketiga atau terakhir pada penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa universitas esa unggul Jakarta.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap bahwa dengan adanya penelitian ini dapat membawa manfaat kepada beberapa pihak. Bagi akademisi, manfaat yang diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya, dan memberikan gagasan kepada pihak akademisi untuk dapat lebih lanjut menelaah tentang perkembangan pemasaran khususnya mengenai loyalitas. Sedangkan bagi perusahaan, manfaat yang dapat diberikan adalah agar dapat menjadi tambahan informasi bagi kinerja pihak manajemen khususnya bidang pemasaran, dan menjadi bahan pertimbangan serta rekomendasi mengenai faktor-faktor apa saja yang perlu diperhatikan dalam penerapan kualitas pelayanan serta dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas.

Dan yang terakhir dan tidak kalah pentingnya adalah bagi peneliti, dimana manfaat yang diharapkan adalah agar dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis di bidang pemasaran, melatih cara berpikir yang kritis dan sistematis dalam menyelesaikan masalah, dan mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah didapat untuk penelitian yang akan datang khususnya dalam bidang ilmu yang menyoroti tentang kepuasan pelanggan, loyalitas dan kualitas pelayanan.