

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pendidikan merupakan bagian dari industri sektor jasa. Pada sektor jasa promosi yang paling efektif adalah rekomendasi dari pelanggan atas kepuasan dari layanan yang diterima pada saat bertransaksi maupun layanan setelah transaksi dilakukan. Pelanggan pada industri pendidikan yang tak lain adalah siswa atau mahasiswa dari lembaga tersebut, memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan pelanggan pada industri jasa lainnya. Perbedaan yang terlihat nyata adalah keterikatan pelanggan dalam suatu periode waktu tertentu yang cukup lama. Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan perguruan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Mahasiswa pada semester awal hanya mengikuti aturan yang telah dibuat oleh lembaga sehingga biasanya ada ketidakpuasan dalam pelaksanaannya. Mahasiswa pada semester awal yang baru merasakan kehidupan di Universitas cenderung belum memiliki ikatan terhadap Universitas. Sehingga ketidakpuasan terhadap pelayanan administrasi akademik bisa menjadi salah satu alasan kurangnya rasa keterikatan mahasiswa terhadap Fakultas ataupun Universitas. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 1994). Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2009). Pada dasarnya loyalitas mahasiswa bisa muncul karena adanya keterikatan (*engagement*) mahasiswa terhadap pihak universitas. *Engagement* sebagai

sebuah kondisi motivasional positif yang terkait dengan pekerjaan yang dicirikan dengan semangat, dedikasi, dan absorpsi (Schaufeli dkk, 2002). Keterikatan (*engagement*) itu bisa dibangun dengan memberikan pelayanan yang baik dan memberikan ruang kepada mahasiswa untuk menyalurkan aspirasi. Aktivitas yang dilakukan mahasiswa baru pada administrasi akademik Fakultas Teknologi Industri biasanya adalah mengurus daftar nilai atau meminta transkrip nilai, mengambil kalender akademik, permohonan stempel Fakultas/Prodi, meminta informasi beasiswa, meminta print out isi rencana akademik semester dan yang paling banyak dilakukan adalah meminta informasi pengisian rencana akademik semester. Proses pelayanan yang didapatkan oleh mahasiswa bisa dijadikan acuan untuk mengetahui adanya kemungkinan ikatan antara mahasiswa dan perguruan tinggi. Ketidakpuasan atas layanan yang diberikan bisa menjadi hal yang menyebabkan citra perguruan tinggi menjadi kurang baik serta menjadi penyebab mahasiswa semester awal mengundurkan diri. Pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia, dari semester ganjil ke semester genap tahun ajaran 2017/2018 ada 36 orang mahasiswa angkatan 2017 yang mengundurkan diri atau berkurang sebesar 5% dari jumlah sebelumnya pada semester ganjil (sumber data: administrasi akademik Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia). Untuk meningkatkan mutu dan kepuasan mahasiswa, maka universitas harus sungguh-sungguh dalam memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta memperbaiki kekurangan yang ada. Universitas harus tanggap menerima setiap masukan saran dan kritik yang membangun dari mahasiswa. Dengan adanya masukan yang diberikan, pihak universitas dapat memperbaiki pelayanan administrasi akademik.

Martilla dan Jams dalam (Zeithaml dkk 1990) menyarankan penggunaan metode *Importance Performance Analysis* dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa. Menurut Arimawati (2013), bahwa variabel bukti fisik/nyata, kehandalan/*reliability*, *responsiveness*/daya tanggap, jaminan, empati, semua memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa dengan pelayanan administrasi akademik, bisa dijadikan bahan pertimbangan karena berkaitan dengan loyalitas mahasiswa. Untuk mencari hubungan antara kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik dengan keterikatan mahasiswa digunakan uji korelasi *product moment*. Menurut sugiyono (2004), uji korelasi *product moment* digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data

kedua variabel berbentuk interval atau ratio, dan sumber data dari dua variabel atau lebih tersebut adalah sama. Kepuasan mahasiswa dengan bagian administrasi akademik menjadi salah satu faktor keterikatan mahasiswa terhadap Universitas. Berdasarkan paparan diatas, maka akan dilakukan penelitian mengenai Perbandingan Kepuasan dan *Engagement* Mahasiswa Baru Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik FTI UII.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan yang menjadi fokus penelitian yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa semester 1 terhadap pelayanan administrasi akademik di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta ditinjau dari keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), keyakinan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan bukti langsung (*Tangibles*)?
2. Aspek apa saja yang menjadi prioritas perbaikan pada pelayanan administrasi akademik Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia berdasarkan *Importance Performance Analysis*?
3. Bagaimana perbandingan tingkat kepuasan dan *engagement* mahasiswa semester 1 pada pelayanan administrasi akademik di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa semester 1 terhadap pelayanan administrasi akademik di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta ditinjau dari keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), keyakinan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan bukti langsung (*Tangibles*).
2. Mengetahui aspek yang menjadi prioritas perbaikan pada pelayanan administrasi akademik Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia berdasarkan *Importance Performance Analysis*.

3. Membandingkan tingkat kepuasan dan *engagement* mahasiswa semester 1 pada pelayanan administrasi akademik di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

1.4 Batasan Permasalahan

Batasan masalah perlu dibuat untuk memfokuskan kajian yang dilaksanakan sehingga permasalahan yang diamati tidak menyimpang dari tema pokok permasalahan. Hal-hal yang menjadi batasan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di bagian administrasi akademik Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Data responden yang diambil adalah konsumen atau mahasiswa semester 1 pengguna jasa pelayanan di bagian administrasi akademik Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Alat analisis yang digunakan adalah pendekatan SERVQUAL. Karena SERVQUAL merupakan alat untuk mengukur kesenjangan atau gap antara persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan jasa.
4. Dari 5 kesenjangan yang terjadi dalam SERVQUAL penelitian membahas kesenjangan kelima yaitu gap antara persepsi dan ekspektasi mahasiswa terhadap kualitas layanan di bagian administrasi akademik Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
5. Dimensi kualitas yang dipakai adalah, Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Perhatian (*Emphaty*).
6. Metode pengolahan data menggunakan *Importance Performance Analysis* dan Uji Korelasi *Product Moment*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Dapat membantu bagian administrasi akademik mengetahui variabel apa saja yang harus diprioritaskan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
2. Hasil dari penelitian bisa digunakan sebagai satu bahan pertimbangan meningkatkan mutu pelayanan.

3. Memberikan alternatif solusi dengan usulan pengembangan kualitas layanan.
4. Dapat membandingkan tingkat kepuasan mahasiswa dan *engagement* mahasiswa.
5. Diharapkan dengan penelitian ini menambah wawasan mengenai pentingnya konsep *customer service oriented* sehingga dapat di terapkan dalam acuan dunia bisnis yang nyata.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih terstruktur penulisannya tugas akhir ini maka selanjutnya sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang kajian induktif dan kajian deduktif. Kajian induktif adalah kajian yang memaparkan hasil-hasil penelitianterdahulu yang mendasari suatu penelitian. Sedangkan,kajian deduktif berisikan dasar teori yang berfungsi sebagai materi yang dapat membantu memecahkan masalah ataupun sebagai informasi pendukung serta untuk memberikan pemahaman akan permasalahan yang akan diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Mengandung uraian tentang kerangka dan bagan alir penelitian, teknik yang dilakukan, model yang dipakai, pembangunan dan pengembangan model, bahan atau materi, alat, tata cara penelitian dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang akan dipakai.

BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

Pada sub bab ini berisi tentang data yang di peroleh selama penelitian dan bagaimana menganalisa data tersebut. Hasil pengolahan data

ditampilkan baik dalam bentuk tabel maupun grafik. Yang dimaksud dengan pengolahan data juga termasuk analisis yang dilakukan hasil yang diperoleh. Pada sub bab ini merupakan acuan untuk pembahasan hasil yang akan ditulis pada sub bab V yaitu pembahasan hasil.

BAB V PEMBAHASAN

Melakukan pembahasan hasil yang diperoleh dalam penelitian, dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

BAB VI PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran-saran atas hasil yang dicapai dan permasalahan yang ditemukan selama penelitian, sehingga perlu dilakukan rekomendasi untuk dikaji pada penelitian selanjutnya.