

BAB I

PENGANTAR

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan khususnya di perguruan tinggi ke persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan perhatian mahasiswa. Berbagai pendekatan dilakukan untuk mendapatkan simpati masyarakat/mahasiswa baik melalui peningkatan kualitas pengajar, peningkatan sarana dan prasarana berfasilitas teknologi tinggi maupun dengan pengembangan sumber daya manusia. Persaingan memberikan yang terbaik kepada mahasiswa telah menempatkan mahasiswa sebagai pengambilan keputusan tentang kepuasan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Peningkatan layanan merupakan harga mati bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan kepuasan peserta didiknya.

Perbaikan sarana dan prasarana dan meningkatkan pelayanan yang prima banyak dilakukan oleh perguruan tinggi. Termasuk perbaikan mekanisme pelayanan akademik tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas dan fungsi setiap mahasiswa dapat terlayani. Bukan hanya terlayani dengan baik bahkan mahasiswa menjadi puas dengan layanan yang diberikan perguruan tinggi. Menurut Widodo (2014), layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan mahasiswa ditunjukkan dengan adanya kelayakan mahasiswa pada perguruan tinggi dan mahasiswa akan menceritakan mengenai layanan akademik yang memuaskan kepada orang lain. Dalam jangka panjang perbaikan layanan akademik bukan saja menguntungkan bagi mahasiswa saja akan tetapi

merupakan investasi jangka panjang perguruan tinggi tersebut. Dengan kata lain akan menarik masyarakat umum dan menjadi magnet bagi mahasiswa baru untuk melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi tersebut, disebabkan kualitas pendidikan dan layanan terhadap mahasiswa sangat bagus.

Menurut Wijaya (2012), kepuasan mahasiswa adalah salah satu faktor penentu dalam menentukan sukses atau tidaknya suatu prodi yang bergerak dalam bidang layanan. Apabila mahasiswa merasa kebutuhannya tidak terpenuhi oleh layanan yang diberikan oleh prodi, maka mahasiswa tersebut tidak akan merasa puas. Untuk menilai kepuasan mahasiswa, harapan pelayanan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Harapan mahasiswa merupakan apa yang dipikirkan oleh mahasiswa terhadap suatu layanan sebelum menentukan untuk memakainya. Dalam menentukan dan mempertahankan layanan suatu prodi harus bisa memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para mahasiswa agar merasa puas sesuai dengan harapannya (Tjiptono, 2011).

Kepuasan mahasiswa itu terbentuk mulai dari hal-hal yang kecil seperti kepuasan mahasiswa terhadap cepat tanggapnya staf pelayanan akademik tenaga kependidikan terhadap keluhan maupun klarifikasi yang sifatnya pemberitahuan atau kebijakan yang dikeluarkan prodi. Staf pelayanan akademik tenaga kependidikan diharapkan sopan dan ramah dalam melayani mahasiswa serta dengan senang hati dan sabar melayani kebutuhan sehingga mahasiswa merasa nyaman untuk meminta sesuatu yang diperlukan. Staf Pelayanan akademik tenaga kependidikan diharapkan menguasai informasi seputar pelayanan

mahasiswa, pemberian informasi mengenai hal-hal yang menyangkut dalam perkuliahan yang *up-to-date*, rinci dan terinci juga sangat penting agar mahasiswa dapat mengetahui tindakan apa yang perlu diambil selama masa perkuliahan. Staf pelayanan akademik tenaga kependidikan dapat membantu dan memberikan solusi bagi mahasiswa seperti mahasiswa yang sulit mendaftarkan diri ikut serta dalam KKN (Kuliah Kerja Nyata) ataupun bantuan jika mahasiswa memiliki kendala KEY-IN dan masih banyak lagi (Lombone, Paedong & Langi, 2012).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang dilakukan pada tanggal 14 November 2017 pada dua orang mahasiswa mengenai kepuasan mahasiswa, ada temuan adanya kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa. Dalam wawancara diketahui mahasiswa angkatan 2015 menyatakan kepuasannya terhadap prodi x dikarenakan tersedianya tempat duduk tambahan untuk mahasiswa didepan koridor kampus sehingga mahasiswa tidak duduk sembarangan didepan kelas ketika sedang menunggu mata kuliah berlangsung sehingga dapat mengganggu orang lain yang ingin melewati koridor tersebut. Sedangkan mahasiswa lainnya angkatan 2016 menyatakan kurang puas dengan fasilitas kampus prodi x karena anjungan tidak berfungsi, wifi yang tidak dapat diakses, parkir sempit, ketidakmudahan untuk mengakses hasil ujian UTS maupun UAS, pelayanan yang diberikan oleh staf pelayanan akademik tenaga kependidikan tidak sepenuhnya memberikan kebutuhan mahasiswa dan terkesan mengacuhkan ketika mahasiswa meminta informasi mengenai mata kuliah yang tidak dapat di key-in semester.

Setelah dilakukan indentifikasi kebutuhan mahasiswa mengenai keluhan mahasiswa tersebut mengenai kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa dalam hal ini prodi "X" UII, diharapkan konsistensi dan perhatian staf pelayanan akademik tenaga kependidikan harus benar-benar fokus terhadap layanan kepada mahasiswa. Hal tersebut dapat terjadi kalau pihak akademik atau siapa saja yang memberikan layanan yang telah mengidentifikasi terlebih dahulu keinginan apa yang sebenarnya yang diharapkan mahasiswa sehingga mahasiswa tersebut mendapatkan kepuasan dari layanan yang diberikan. Karena masalah utama disini adalah jasa layanan akademik yang banyak pesaingnya, dengan begitu prodi dituntut selalu menjaga kepercayaan mahasiswa dengan meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan mahasiswa meningkat.

Menurut Irawan (2002), *satisfaction* atau kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu, *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Jadi produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai tingkat yang cukup. Sedangkan kepuasan konsumen adalah respon emosional setelah melalui serangkaian evaluasi yang bersifat rasional dan emosional. Dalam penjelasan ini mahasiswa dapat diartikan sebagai konsumen, Bagaimana konsumen mengevaluasi jasa/pelayanan yang ditawarkan lebih rumit dan beragam dari pada mereka mengevaluasi penggunaan bahan/material. Konsumen/ mahasiswa tidak mengevaluasi kualitas jasa hanya pada hasilnya saja, tetapi juga akan mempertimbangkan penyampaiannya. Misalnya orang yang memakai jasa fotografer disebuah studio foto tidak hanya menilai bagusnya hasil foto yang sudah jadi, tetapi juga

akan menilai bagaimana pelayanan yang diberikan, begitu juga ketika mahasiswa meminta informasi kepada pihak akademik perguruan tinggi, bukan hanya konten informasinya saja akan tetapi pada bagaimana staf tersebut menyampaikan, keramahan dalam pelayanannya kecepatan dalam memberikan pelayanan dan lainnya. Sehingga kriteria yang digunakan konsumen/mahasiswa dalam mengevaluasi kualitas jasa/pelayanan menjadi lebih sulit bagi pemasar (marketer) untuk memahaminya. Hasil positif dari evaluasi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan adalah berupa kepuasan.

Kepuasan mahasiswa akan terpenuhi apabila proses penyampain dari staf pelayanan akademik kepada mahasiswa sesuai dengan apa yang dipersepsikan mahasiswa. Berbagai faktor seperti subjektifitas staf pelayanan akademik, keadaan psikologis (mahasiswa ataupun staf), kondisi lingkungan eksternal dan sebagainya tidak jarang turut mempengaruhi sehingga layanan sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan oleh mahasiswa. Pada tataran ini akan menimbulkan konsep yang dikenal dengan *costumer value* (nilai konsumen) (Japrianto & Pramudita, 2013).

Menurut Irawan (2002) faktor pendorong kepuasan konsumen/mahasiswa yaitu: kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional dan kemudahan. Dalam penelitian ini, faktor yang ingin diteliti adalah kualitas layanan. Secara psikologis kualitas layanan yang dirasakan oleh mahasiswa merupakan bentuk persepsi, persepsi kualitas pelayanan adalah suatu pandangan dan realitas dari pelayanan yang diharapkan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak fakultas. Sehingga mahasiswa dapat melihat

atau merasakan pelayanan akademik yang baik dan buruknya, mendapatkan persepsi layanan akademik tenaga kependidikan prodi X tersebut. Persepsi yang dimaksud adalah pandangan mahasiswa dalam layanan akademik psikologi untuk menentukan puas atau tidaknya. Karena banyak persepsi mahasiswa yang beragam terhadap kualitas layanan akademik, dari yang baik sampai yang buruk. Tapi itu semua hanyalah pandangan mahasiswa yang merasakan layanan akademik tenaga kependidikan.

Pada penelitian sebelumnya berjudul *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna Game Pointblank* (Harun, 2013). Dalam penelitian ini tujuannya adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa pengguna game point blank. Para partisipan mengisi 2 skala yaitu skala kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang positif sangat signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Sedangkan pada penelitian yang berjudul *Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Konsumen Hypermarket*, tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan konsumen hypermarket (Deshiani, 2008).

Dengan demikian, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana persepsi kualitas layanan dimata mahasiswa dan bagaimana kepuasan persepsi kualitas layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa. Adapun judul skripsi yang dipilih adalah *Persepsi Kualitas Layanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa Prodi "X" Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa Prodi "X" Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

C. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis seperti:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan terutama dalam bidang ilmu psikologi industri dan organisasi dan terutama terkait dengan persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

2. Secara Praktis

a. Bagi peneliti lain, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti berikutnya khususnya yang berkaitan dengan persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

b. Bagi masyarakat, diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan agar dapat lebih memperhatikan pelayanan dalam bentuk apapun untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

D. Keaslian Penelitian

Dari hasil identifikasi pustaka oleh penulis, didapatkan beberapa penelitian senada, diantaranya adalah: penelitian oleh Harun (2013) berjudul Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna Game Point blank. Dalam penelitian ini tujuannya adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa pengguna game point blank. Para partisipan mengisi 2 skala yaitu skala kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang positif sangat signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Penelitian lain dari Atmadinata, Idris dan Rande (2016), yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian analisis kepuasan ini teknik pengumpulan datanya menggunakan angket. Sampel yang diperoleh sebanyak 98 mahasiswa, pengambilan sampel menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan nilai pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian tentang Kepuasan yang dilakukan oleh Iskandar (2012) yang berjudul Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap *Website* Universitas Atmajaya Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Mahasiswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, penilaian akan kepuasan dan loyalitas pengguna

menggunakan kuesioner yang dirancang dengan skala likert dengan instrumen atau dimensi berdasarkan metode webqual. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer berasal dari jawaban kuesioner yang diberikan pada responden. Kuesioner berupa daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden.

Sementara Yusra dan Zikra (2016) melakukan penelitian dengan judul Kepuasan Wanita Berbelanja Produk Fashion Berdasarkan Cara Membeli. Metode penelitian deskriptif kuantitatif, dianalisis dengan Purposive Sampling. Data diperoleh melalui kuesioner dari 139 orang wanita yang dijadikan sampel. Hasil penelitian membuktikan terdapat perbedaan yang signifikan antara wanita dewasa awal yang berbelanja produk fashion secara langsung dan secara online.

Selanjutnya penelitian Mariska dan Hati (2015) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Batam. Metode penelitian deskriptif kuantitatif, dianalisis dengan Purposive Sampling. Data diperoleh melalui kuesioner dari 100 mahasiswa angkatan 2014, 2013, 2012 yang dijadikan sampel. Hasil penelitian membuktikan terdapat. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang positif sangat signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen

Dari lima referensi jurnal mengenai kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa, maka dapat dijelaskan lebih detail mengenai keaslian penelitian dengan penjelasan berikut:

1. Keaslian Topik

Pada penelitian ini topik yang digunakan adalah hubungan antara kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa Prodi Psikologi pada FPSB UII. Banyak penelitian-penelitian sebelumnya dengan variabel kepuasan mahasiswa, tapi masih sedikit yang meneliti kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan akademik. Penelitian ini akan menambah kepustakaan penelitian tentang kepuasan mahasiswa yang sudah ada.

2. Keaslian Teori

Pada variabel bebas penelitian ini, kualitas pelayanan akademik, menggunakan teori yang sudah ada yaitu dari tokoh Parasuraman, Berry dan Zeithmal yang merumuskan 5 aspek kualitas pelayanan (*Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*). Kemudian, pada variabel tergantung penelitian ini, kepuasan mahasiswa, menggunakan teori dari Surshchandar, Rajendra dan Anantharaman yang merumuskan lima aspek kepuasan mahasiswa (layanan inti atau produk jasa, unsur pelayanan manusia, sistematisasi pemberian layanan, layanan nyata dari *serviceescapes* tanggung jawab sosial).

3. Keaslian Alat Ukur

Pada penelitian ini, alat ukur yang digunakan memakai skala terpakai. Skala penelitian ini berdasarkan aspek-aspek kualitas pelayanan yang diungkap oleh Parasuraman, Berry dan Zeithmal (Widodo, 2014). Sedangkan untuk skala kepuasan mahasiswa dibuat berdasarkan aspek-aspek yang

diungkapkan oleh Surcshchandar, Rajendra dan Anantharaman (Pratiwi, 2011).

4. Keaslian Responden Penelitian

Pada penelitian ini responden penelitian yang digunakan adalah mahasiswa dari Prodi "X" UII Yogyakarta yang masih aktif. Subjek berjenis laki-laki dan perempuan dan berjumlah 100 orang. Penelitian mengenai kepuasan mahasiswa pernah dilakukan pada subjek Prodi Psikologi FPSB UII tapi dengan angkatan yang berbeda yaitu 2011. Namun, belum ada penelitian mengenai kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa yang menggunakan responden yang serupa dengan penelitian ini.

