

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang semakin kompetitif antara perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan, sehingga memiliki keunggulan dalam persaingan tersebut.

Dalam rangka mencapai hal tersebut, layanan administrasi akademik yang berkualitas merupakan salah satu yang harus di wujudkan. Untuk mencapai hal tersesut antara lain: jadwal kuliah yang harus efektif sehingga tidak menimbulkan bentrokan jam kuliah, informasi perkuliahan harus tepat waktu, serta mengurangi bentrokan mata kuliah pada saat perwalian KRS, fasilitas yang harus memadai serta biaya perkuliahan yang setimpal, sehingga tuntutan masyarakat dan Mahasiswa atas kepuasan serta kepercayaanya bisa tercapai. Selain itu perlu adanya komunikasi antara karyawan institusi akademik agar layanan yang diberikan kepada masyarakat atau Mahasiswatidak salah dalam pemahaman agar bisa meminimalisir tanggung jawab Mahasiswayang terjadi secara tiba-tiba. Akibat dari komuikasi yang tidak seiring antara karyawan akademik maka sering memunculkan ketidaktepatan dalam menyelesaikan kuliah.

Layanan akademik atas kepuasan masyarakat dan mahasiswa sangat dibutuhkan oleh institusi akademik atas keterlibatannya masyarakat sebagaimana yang telah dijelaskan dalam undang-undang penyelenggara pendidikan tinggi No.12 tahun 2012 pasal 6 yang menyebutkan salah satunya penyelenggaraan Pendidikan Tinggi yaitu pemberdayaan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan peyediaan mutu layanan pendidikan tinggi.

Pengertian layanan akademik dalam Tuerah et al (2015 : 424), “Kualitas layanan akademik dapat disintesis kualitas layanan akademik merupakan tingkat perbandingan antara lain: Pelayanan yang dirasakan dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan untuk memenuhi kepuasan Mahasiswa. Menurut Parasuraman et al., dalam Lupiyoadi (2016 : 234), Menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., indikator untuk mengukur kualitas jasa atau *service quality (SERVQUAL)*, dibagi menjadi lima diantaranya: **Pertama;** Bukti Fisik (*tangibles*), Penampilan sarana dan prasarana berupa fisik institusi atau perguruan tinggi dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa atau pihak institusi atau perguruan tinggi, seperti kondisi sarana akademik, ketersediaan sarana akademik. **Kedua;** Keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan institusi atau perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, serta menginformasikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati, seperti ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan relevan atau sesuai yang dibutuhkan. **Ketiga;** Daya Tanggap (*responsiveness*), merupakan suatu sikap tanggap untuk membantu

dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, karena jika membiarkan Mahasiswa menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan pandangan yang buruk dalam kualitas pelayanan maka dari itu harus memberikan informasi dan keterangan yang pasti. **Keempat;** Jaminan (*assurance*), merupakan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para Dosen atau staf institusi atau perguruan tinggi untuk menumbuhkan rasa percaya para Mahasiswa kepada perguruan tinggi. Dalam menumbuhkan rasa percaya terhadap perguruan tinggi terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. **Kelima;** Empati (*empathy*), merupakan pemberian perhatian yang bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada Mahasiswa dengan berupaya memahami keinginan, dimana institusi atau perguruan tinggi diharapkan memiliki pengertian dan mengetahui tentang Mahasiswa yaitu memahami kebutuhan Mahasiswa secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian nyaman bagi mahasiswa.

Dari pengertian tersebut dapat dinyatakan bahwa kepuasan mahasiswa dan masyarakat merupakan suatu tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya sesuai harapan yang diinginkannya. Dalam hal ini kinerja yang dimaksud adalah layanan akademik. Salah satu *variabel* dalam penelitian adalah kepercayaan Mahasiswa, Mahasiswa di sini sebagai pelanggan yang menerima bentuk jasa yang berupa pelayanan akademik.

Dalam membangun suatu kepercayaan masyarakat dan mahasiswa terhadap layanan akademik perguruan tinggi, maka diperlukan peningkatan kualitas layanan

akademik. Selain itu, keterampilan mendampingi Mahasiswa yang dimiliki oleh institusi perguruan tinggi sangat berdampak pula terhadap perkembangan studi mahasiswa. Perguruan Tinggi juga dipelukan Akreditasi sehingga bisa menjamin kualitas Mahasiswa setelah menyelesaikan studi nantinya. seperti yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Program Studi Dan Perguruan Tinggi antara lain : standar kurikulum, standar sumber daya manusia, standar sarana dan prasara, Standar Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Standar Pengelolaan Kampus.

Kepercayaan merupakan sebuah pondasi dari suatu bisnis. Kepercayaan adalah suatu kesadaran dan perasaan yang dimiliki oleh pelanggan untuk mempercayai sebuah produk, dan digunakan penyedia jasa sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan (Diza, Moniharapon, & Ogi, 2016). Menurut Norhermaya dan Soesanto (2016), membentuk kepercayaan pelanggan merupakan salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

Penyelenggaraan pelayanan sampai saat ini masih dihadapkan pada keadaan yang belum sesuai dengan tuntutan mahasiswa dan masyarakat akan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara. Perguruan Tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek layanan yang dimiliki, karena sebuah layanan yang dimiliki oleh

lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika layanan yang diberikan menurut konsumen itu baik, maka sebuah lembaga tersebut bisa dinyatakan baik. Tapi sebaliknya jika layanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dinyatakan buruk. Termasuk juga layanan dalam sebuah lembaga pendidikan. Mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu pendidikan.

Fandy Tjiptono (2016:4) mendefinisikan “Layanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*)”.

Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan dapat dijelaskan berbagai fenomena atau permasalahan tersebut diantaranya:

1. Setiap peraturan baru yang dikeluarkan oleh USB YPKP yang baru selalu berlaku surut pada mahasiswa angkatan lama, sehingga menjadi penghalang jangka waktu perkuliahan bagi Mahasiswa Lama.
2. Absensi *finger print* yang tidak sesuai dengan absensi Manual.
3. Tidak ada kotak saran dari Mahasiswa sehingga tidak bisa menyampaikan keluhan Mahasiswa.

4. Jadwal mata kuliah yang selalu bentrok sehingga Mahasiswa tidak bisa megambil mata kuliah secara penuh.
5. Informasi perarturan baru bagi Mahasiswatidak sesuai dengan informasi sebelumnya sehingga menghalang jangka waktu studi tepat waktu.
6. USB YPKP tidak menyediakan kartu Asuransi kesehatan bagi Mahasiswayang mendapatkan musibah kecelakaan apabila diperlukan.

Untuk lebih memastikan apakah kepercayaan mahasiswa merupakan masalah yang di hadapi oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP maka dilakukan penelitian pendahuluan (rasurvey) yang hasilnya sebagai berikut :

Tabel 1.1.1
Hasil Survey

No	Pertayaan	Ya (%)	Tidak (%)
1.	Ruangan Kuliah USB YPKP yang sangat memadai	60%	40%
2.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruangan kuliah USB YPKP sangat memadai.	56%	44%
3.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan Dosen USB YPKP sangat jelas	52%	48%
4.	Kemampuan staf akademik USB YPKP untuk melayani administrasi keMahasiswaan sangat baik.	28%	72%
5.	USB YPKP memberikan bantuan asuransi bagi Mahasiswayang mendapatkan musibah kecelakaan	16%	84%
6.	Staf dan administrasi akademik USB YPKP santun dalam memberikan pelayanan dengan sangat baik	16%	85%
7.	Permasalahan / keluhan Mahasiswaditangani dengan baik oleh USB YPKP diataranya melalui Dosen bimbingan konseling	48%	52%
8.	Kepedulian USB YPKP dalam memahami kepentingan dan kesulitan Mahasiswasangat baik	20%	80%

No	Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)
9.	Dosen USB YPKP bersikap sangat terbuka, kooperatif dengan Mahasiswa	61%	39%
		393%	608%
TOTAL %		39.3 %	60.8 %

Sumber : Pengolahan data exel 2016

Berdasarkan hasil pra survey layanan dengan jumlah 26 Mahasiswa angkatan 2017 di atas dengan 9 pertanyaan maka diketahui bahwa seluruh pernyataan yang digunakan untuk pra survey yaitu mengatakan YA atau TIDAK. Dalam pernyataan tersebut ada beberapa pertanyaan yang direspon TIDAK dengan skor lebih dari 50 % diantaranya: pelayanan Administrasi, asuransi kesehatan bagi Mahasiswa, penanganan terhadap keluhan Mahasiswa, pengarahan terhadap Mahasiswa. Dalam hasil tersebut menunjukkan bahwa perlu adanya tindakan untuk meningkatkan yang maksimal sehingga akan menjadi lebih baik di masa mendatang

Tabel 1.1.2
Hasil survey
Kepercayaan (*Trust*)

No	Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)
1.	USB YPKP telah menyediakan Fasilitas yang sangat memadai untuk memberikan kenyamanan dalam pengajaran	44%	56%
2.	Ruangan Kuliah sangat nyaman untuk belajar	44%	56%
3.	Kurikulum USB YPKP sangat sesuai dengan perkembangan Masa kini	52%	48%
4.	Dosen USB YPKP sangat kompeten dalam setiap mata kuliah yang dibinanya.	68%	32%

No	Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)
5.	USB YPKP menjamin kualitas lulusan dalam menghadapi dunia kerja	48%	52%
6.	Semua Dosen Fakultas Ekonomi USB YPKP mengajarkan materi yang sangat relevan dengan perkembangan saat ini	56%	44%
7.	Dosen USB YPKP mengajar dengan metode yang efektif	60%	40%
8.	Dosen USB YPKP terampil dalam menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah	60%	40%
9.	Kemampuan Karyawan Administrasi Fakultas Ekonomi USB YPKP Melayani Mahasiswadengan sangat baik	40%	60%
10.	Pengelola (PRODI) Fakultas Ekonomi USB YPKP melayani dan meberikan arahan kepada Mahasiwa dengan sangat baik	40%	60%
11.	Sekretaris Prodi sangat meperhatikan keluhan Mahasiswadengan sangat baik	28%	72%
12.	Prodi Fakultas Ekonomi USB YPKP selalu memberikan Informasi mata kuliah dengan sangat baik	48%	52%
13.	Informasi Mata Kuliah yang di keluarkan oleh manajemen Prodi Fakultas Ekonmi USB YPKP selalu tepat sehingga tidak menjadi penghalang dalam menyelesaikan studi tepat waktu	36%	64%
14.	Setiap Peraturan baru yang di keluarkan oleh Prodi Fakultas Ekonomi USB YPKP tidak Belaku Surut untuk angkatan lama	44%	56%
TOTAL %		668%	732%
RATA-RATA %		47.7%	52.3%

Sumber : Pengolahan data exel 2016

Berdasarkan hasil pra survey tentang kepercayaan dengan jumlah 26 mahasiswa angkatan 2017 di atas dengan 14 pertanyaan maka diketahui bahwa seluruh pernyataan yang digunakan untuk pra survey yaitu mengatakan YA atau TIDAK. Dalam pernyataan tersebut ada beberapa pertanyaan yang direspon TIDAK, beberapa diantaranya dengan skor lebih dari 50 % diantaranya: keluhan informasi Matakuliah yang tidak tepat waktu sehingga menghambat masa studi, Tentang pertauran baru yang selalu berlaku surut bagi Mahasiswalama. Dalam hasil tersebut menunjukkan bahwa perlu adanya penanganan untuk meningkatkan agar Mahasiswa Fakultas Ekonomi tetap Percaya menaruh kepercayaan yang tinggi pada Fakultas Ekonomi USB YPKP sehingga Fakultas Ekomi akan menjadi Fakultas yang Terpercaya dalam Bagi Mahasiswa Yang akan datang.

Berdasarkan hasil survey terhadap Mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2017 sebanyak 25 orang sebagai sampel pra survey, hasil tersebut bahwa terbukti bahwa kualitas layanan dan kepercayaan Mahasiswa merupakan masalah. memang merupakan masalah. Dalam hasil Suvey “Layanan” : yang menjawab : **YA 39.3%** dan **TIDAK > 60.8%**, atau lebih besar dari **50%** sedangkan jawaban untuk “Kepercayaan (Trust)” : **YA 47,7%** dan **TIADK 52.3%** atau lebih besar dari **50%**

Berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan kajian yang lebih dalam Tentang Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan Mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP yang hasilnya dituangkan dalam karya tulis ilmiah berupa skripsi dengan judul “**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP**

TINGKAT KEPERCAYAAN MAHASISWAPADA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan, masalah yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Persaingan yang semakin tinggi di antara Perguruan Tinggi, khususnya Perguruan Tinggi swasta.
2. Semakin tingginya tuntutan pemben-tukan kepercayaan Mahasiswa dan kepercayaan masyarakat oleh Pergurua Tinggi.
3. Ditemukan kurangnya kosistensi kualitas layanan terhadap Mahasiswa Universitas Sanggabuana YPKP Badung.

1.3 Pembatasan Masalah

Supaya aktifitas penelitian lebih fokus dan hasil penelitian lebih baik, maka dalam penelitian ini pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian (variabel yang diteliti):
 - a. Kualitas layanan (Variabel Indpeden).
 - b. Kepercayaan Mahasiswa(Variabel Dependan).
2. Unit Analisis (Subjek Penelitian); adalah seluruh mahasiswa regular pagi angkatan 2017 Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP,yang berjumlah 939 orang.
3. Unit Observasi (lokasi penelitian) dalam penilitian ini adalah Fakultas Ekonomi Univesitas Sangga Buana YPKP

4. Variabel lain selain kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepercayaan Mahasiswa dianggap konstan (*Ceteris Paribus*)

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi kualitas layanan akademik pada Universitas Sangga Buana YPKP?
2. Bagaimana kondisi tingkat kepercayaan pada Universitas Sangga Buana YPKP?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan akademik Universitas Sangga Buana YPKP terhadap tingkat kepercayaan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP?

1.5 Maksud dan Tujuan penelitian

1.5.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepercayaan Mahasiswa Fakultas Ekonomi reguler angkatan 2017 terhadap Universitas Sangga Buana YPKP

1.5.2. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas layanan akademik pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP.

2. Untuk mengatasi dan mendiskripsikan bagaimana tingkat kepercayaan Mahasiswapada Fakultas Ekonomi Uiversitas Sangga Buana YPKP.
3. Untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepercayaan pada Mahasiwa Fakultas Ekonomi angkata 2017.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Kegunaan Teoritis

1. Pengembangan ilmu pegetahuan, yaitu untuk menjadi bahan acuan, tambahan wawasan dan pandangan lebih jauh mngeai penerapan hipotesis bagi kalangan akademis yang berminat terhdap studi atau penelitian yang ingin mengkaji permasalahan yang relevan dengan hasil penelitian ini sehingga hasil penelitian ini, sehingga hasil penelitian akan menjadi lebih baik dan akurat.
2. Lembaga UniversitasSangga Buana YPKP Bandung, yaitu sebagai penambah bahan acuan di perpustakaan, sehingga dapat dijadikan sumber informasi dan acuan bagi penelitian-penelitian yang akan dilakukan oleh Mahasiswa-Mahasiswaselanjutnya, terutama bagi yang mengambil studi dalam lingkup yang relevan denga penelitian ini sehingga akan menunjang tercapainya hasil karya ilmiah yang baik.

1.6.2 Kegunaan Praktis

1. Untuk peneliti, sebagai sarana untuk memperoleh pengetahuan dan pengalaman sebagai kompetensi karyawan terutama mengenai pegaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga penyusun dapat

mengetahui hubungan atau korelasi antara apa yang peneliti pelajari dengan kenyataan sebenarnya di lapangan.

2. Untuk Perguruan Tinggi yang terkait, membantu dan memberikan sumbangan saran dan gagasan serta pemikiran informasi dalam layanan keorganisasian terutama menyangkut kepuasan kerja dengan harapan dapat memberikan dorongan ke arah positif di masa yang akan datang, terutama dalam rangka meningkatkan layanan dan kepercayaan terhadap Mahasiswadan masyarakat pada Pergurua Tiggi Swasta UniversitasSangga Buana YPKP Badung dalam mejalangkan tugas tugasnya di masa mendatang.
3. Untuk pihak lain, penelitian ini merupakan pecahan masalah yang terjadi melalui metode Ilmiah oleh karena itu, dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan rujukan yang patut dipertimbangkan dalam penelitian atau pengembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.
4. Untuk peneliti selanjutya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau bacaan dalam melakukan penelitian dalam bidang yang sama (pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepercayaan).

1.7 Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan pada UniversitasSangga Buana YPKP Bandung, jalan PHH. Mustofa (Suci) No.68, Cikutra, Kec. Cibeunying Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40124.