BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi merupakan suatu fenomena yang tidak dapat dihindari saat ini yang merupakan hasil dari kepentingan ekonomi dan kemajuan teknologi.Dalam dunia pendidikan, globalisasi menjadi sebuah tantangan dan tentunya setiap orang membutuhkan bekal untuk menghadapi globalisasi melalui pendidikan.Dengan cepatnya arus globalisasi, dunia pendidikan sekarang ini menghadapi berbagai tantangan.Dunia pendidikan saat ini dituntut untuk dapat mendorong dan mengupayakan peningkatan kemampuan dasar untuk menjadi individu yang unggul dan memiliki daya saing kuat dalam menghadapi tantangan era modern. Namun tantangan tersebut tentunya merupakan pemacu institusi-institusi pendidikan di Indonesia semakin bersaing untuk menjadi yang terbaik dari yang terbaik sebagai sarana untuk menimba ilmu.Mulai dari pengajaran bahasa asing, serta menyiapkan siswa-siswi yang memiliki kemampuan di bidang akademik maupun non-akademik, serta penanaman nilai-nilai karakter, institusi-institusi pendidikan selalu berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pendidikan yang dapat menjawab tangan globalisasi

Semakin tingginya harapan masyarakat akan pentingnya pendidikan di negara ini terlihat dari keantusiasan orang tua dalam menyekolahkan putra-putrinya ke sekolah yang berkompeten dan berkualitas. Perubahan pola pikir masyarakat akan pentingnya pendidikan berimbas pada meningkatnya minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi dianggap telah menjadi wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu.Sejalan dengan pertumbuhan kebutuhan pendidikan tinggi maka perkembangan perguruan tinggi selalu menjadi perhatian masyarakat. Pada perkembangannya perguruan tinggi

tidak hanya dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat "penghasil ilmu pengetahuan" yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup. Perubahan ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga, dan promosi perguruan tinggi.

Berdasarkan realita tersebut maka perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan harus berbenah dalam memberikan pelayanan agar memperoleh pengakuan masyarakat serta mampu bersaing. Menurut Umaedi, layanan pendidikan dapat dibagi atas lima jenis pokok jasa pelayanan yaitu: pelayanan administrasi pendidikan, pelayanan pembelajaran, pelayanan kokurikuler, pelayanan penelitian, dan pelayanan keinformasian pendidikan. Layanan pendidikan yang diberikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan.Perlu ada bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaaan yang relevan, serta hasil evaluasi sehingga memperoleh pengakuan masyarakat serta unggul dalam persaingan.

Diungkapkan oleh Tjiptono, bahwa penelitian empiris berkenaan dengan service quality untuk mengukur kinerja perusahaan secara keseluruhan ternyata banyak terfokus pada masalah pelayanan konsumen (consumer service quality).Hasil penelitian lainnya dilakukan oleh Renata Arimawati (2013) menunjukkan bahwa variabel bukti fisik/nyata, kehandalan/reliability, responsiveness/daya tanggap, jaminan, empati, semua memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.Jaminan kualitas layanan dapat diukur melalui kepuasan pelanggan pengguna jasa. Menurut Moenir dalam (Chaerani,2000:23) bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui akivitas orang lain secara langsung.Pada dasarnya pengertian kepuasan adalah persepsi atau penilaian konsumen terhadap pemenuhan kebutuhan atau ketersediaan produk atau jasa yang diterimanya.Ini berarti kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan.

Keberhasilan kualitas pelayanan dapat diketahui melalui adanya pengukuran. Secara lebih lanjut pengukuran kepuasan menurut Philip Kotler didasarkan pada determinan kualitas yang dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
4. Empati (*Emphaty*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan Petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa.

Persaingan dalam penyelenggaraan jasa pendidikan khususnya perguruan tinggi begitu pesat dan ketat.Peningkatan persaingan yang semakin tajam memaksa organisasi ataupun perusahaan memusatkan perhatian pada peningkatan kompetensi dengan meningkatkan sumber daya manusia serta kualitas pelayanannya. Berikut ini jumlah perguruan tinggi di Indonesia:

Tabel 1.1 Jumlah Perguruan Tinggi Seluruh Indonesia

	Perguruan Tinggi		
	Negeri	**Swasta**	**Total**
PT	122	3,128	3,250
PTA	97	1,058	1,155
PTK	181	0	181
Total	400	4,186	4,586

Sumber: Kementrian riset teknologi dan pendidikan tinggi (Kemenristekdikti) 2018.

Keterangan:

PT: Perguruan Tinggi,

PTA : Perguruan Tinggi Agama,

PTK : Perguruan Tinngi kedinasan

Jawa Timur perkembangan perguruan tinggi berkembang pesat seiring bertambahnya jumlah calon mahasiswa yang hendak memasuki dunia perguruan tinggi.Adapun jumlah perguruan tinggi yang ada di lingkungan kopertis VII Jawa Timur yakni :

Tabel 1.2 Jumlah Perguruan Tinggi di Jawa Timur

Perguruan Tinggi						**Total**
Universitas	**Akademi**	**Akademi Komunitas**	**Sekolah Tinggi**	**Institut**	**Politeknik**	
33	78	1	142	13	12	279

Sumber :Kementrian riset teknologi dan pendidikan tinggi (Kemenristekdikti) 2018.

Perguruan Tinggi yang ada di Jember saat ini sebanyak 22 perguruan tinggi, diantaranya ada 3 PTN dan 19 PTS. Berikut nama Perguruan Tinggi Jember Tabel 1.3. di bawah ini :

Tabel 1.3. Perguruan Tinggi di Jember

NO	Nama Perguruan Tinggi		Nama Perguruan Tinggi
1	Akademi Akuntansi PGRI Jember	12	STIA Pembangunan
2	Akademi Farmasi Jember	13	STIE Kosgoro
3	Akademi Kebidanan Bina Husada Jember	14	STIE Mandala
4	Akademi Kebidanan Dr Soebandi	15	STIE Dharma Nasional
5	Akademi Kebidanan Jember	16	Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian
6	Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember	17	Sekolah Tinggi Teologi Duta Panisal Jember
7	Akademi Peternakan PGRI Jember	18	STIKES Bhakti Negara Jember
8	IKIP PGRI Jember	**19**	**Universitas Muhammadiyah Jember**
9	Politeknik Negeri Jember	20	Universitas Islam Jember
10	Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember	21	Universitas Jember
11	Sekolah Tinggi Alkitab Jember	22	Universitas Mochammad Sroedji

Sumber :*Jember Information Center* (2016)

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember adalah salah satu fakultas yang ada di Universitas Muhammadiyah Jember yang didirikan pada tahun 1982.Peminat masyarakat untuk mengikuti pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember ini sangat tinggi.Berdasarkan data dari Biro Administrasi Akademik jumlah calon mahasiswa Fakultas Ekonomi dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan, setiap tahunnya rata-rata mencapai 400 sampai 500 orang mahasiswa. Peningkatan ini dapat mengambarkan bahwa masyarakat semakin percaya dengan kualitas Fakultas Ekonomi.Akan tetapi, peningkatan jumlah mahasiswa tidak bisa dijadikan tolak ukur untuk penentuan kepuasan mahasiswa.Untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih mendalam lagi mengenai kepuasan mahasiswa.Realisasi pelaksanaan layanan akademik di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kondisi aslinya.Hasil kuesioner yang digunakan untuk mengetahui pelayanan Fakultas Ekonomi di temukan beberapa masalah atau keluhan yang di sampaikan sebanyak 20 responden.

Tabel 1.4 Tabel Keluhan Mahasiswa

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

No	Keluhan	Jumlah
1	Kehadiran para pimpinan fakultas dan karyawan kurang disiplin	12
2	Kinerja pihak pengajaran kurang cepat dan akurat	16
3	Fasilitas yang diberikan telah kurang	8
4	Dosen datang tidak tepat waktu	14
5	Pengajuan proses administrasi masih berbelit-belit	19

Sumber : Data Primer 2017

Dari tabel di atas, dapat di simpulkan bahwa kinerja dari staf pengajaran yang kurang cepat dan akurat dalam menyelesaikan administrasi mahasiswa merupakan sarana yang dirasa kurang memuaskan bagi mahasiswa karena sering terjadi kesalahan input data dan kemunduran waktu untuk menyelesaikan admnistrasinya. Selain itu proses pengajuan berkas administrasi yang berbelit-

belit ini sangat mengganggu mahasiswa. Sementara fasilitas, tingkat kehadiran dekanat dan dosen juga perlu mendapat perhatian fakultas karena faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Dalam kaitannya dengan kepuasan mahasiswa, hal tersebut tentunya harus segera dibenahi agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa secara lebih profesional.Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam suatu Institusi Pendidikan.Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi organisasi dalam memberikan motivasi kepada pegawai sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember**".

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah bukti fisik (*tangible*)berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember?
2. Apakah daya tanggap (*responsiveness*)berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember?
3. Apakah reliabilitas (*reliability*)berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember?
4. Apakah empati (*empathy*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember?

5. Apakah jaminan (*assurance*)berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember?
6. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), reliabilitas (*reliability*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*)berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember?

1.3 Tujuan Penulisan

1. Untuk menganalisabukti fisik (*tangible*)berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Untuk menganalisadaya tanggap (*responsiveness*)berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Untuk menganalisareliabilitas (*reliability*)berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Untuk menganalisaempati (*empathy*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Untuk menganalisajaminan (*assurance*)berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Untuk menganalisa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), reliabilitas (*reliability*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*)berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan

mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember

1.4 Manfaat Penulisan

1. Bagi pihak akademik dapat dijadikan dasar bahan evaluasi atau referensi untuk membuat kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan fasilitas yang baik terhadap kepuasan mahasiswa dimasa mendatang. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan pertimbangan bagi pengelola kampus atau universitas khususnya Fakultas Ekonomi mengenai hal-hal yang harus mereka perbaiki dan tingkatkan dalam rangka memberikan pelayanan yang baik agar dapat mempertahankan eksistensi serta meningkatkan kualitas yang baik.
2. Bagi pihak Mahasiswa penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa tentang Kualitas Pelayanan dan Fasilitas khususnya Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Penelitian ini juga dapat di jadikan referensi untuk penelitian mendatang tenteng Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa dibidang lain.

3. Bagi pihak lain, untuk hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, dan dapat memberikan tambahan rujukan pengetahuan untuk penelitian selanjutnya dapat menjadikan landasan berdialog baik secara narasi maupun opini. Memberikan sumbangan pemikiran bagi perkemabangan ilmu pengetahuan dalam bidang pemasaran serta untuk memberikan masukan berupa informasi pada kalangan akademisi sebagai dasar penelitian selanjutnya khususnya yang memiliki hubungan dengan penelitian ini.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER