

BAB I

PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBI KK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan adalah aspek yang paling penting dalam hidup manusia. Pendidikan menjadi bekal utama bagi seseorang dalam menjalani hidup terutama seseorang yang sudah berhasil menyelesaikan studinya. Salah satu sarana pengembangan diri yang menunjang adalah pendidikan dengan kualitas yang sangat baik untuk membentuk karakter dan intelektualitas seseorang. Seperti kata pepatah “untutlah ilmu hingga ke liang lahat”, yang dalam arti bahwa ilmu tidak akan habis dipelajari hingga jiwa meninggalkan raga, saat itulah kita akan telah selesai mempelajari hal duniawi.

Perguruan tinggi sebagai salah satu instrumen pendidikan nasional diharapkan dapat menjadi pusat penyelenggaraan dan pengembangan pendidikan tinggi serta pemeliharaan, pembinaan dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian sebagai suatu masyarakat ilmiah yang dapat meningkatkan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Untuk mencapai tujuan pendidikan nasional seperti yang tercantum dalam Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS), penyelenggara pendidikan tinggi nasional yang berlaku di Indonesia dilakukan oleh pemerintah. Jasa pendidikan tinggi terdiri dari pendidikan akademik dan pendidikan profesi, sedangkan satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi berbentuk akademik, politeknik, sekolah tinggi, institut, dan universitas (Hidayat, 2011:92).

Perguruan tinggi yang mendapat akreditasi baik akan menjadikan sebagai tombak agar calon mahasiswa tertarik untuk mendaftarkan diri di perguruan tinggi



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



mereka. Suatu perguruan tinggi harus tetap mempertahankan kredibilitas pendidikan yang sudah dibangun, ketika suatu hari akreditasi tersebut mengalami penurunan, masyarakat akan meragukan perguruan tinggi tersebut. Seakan dengan menurunnya nilai akreditasi, kualitas pendidikannya sudah tidak bagus lagi. Padahal, dalam menentukan nilai akreditasi tidak hanya dilihat dari satu aspek saja, maka yang terkena dampaknya adalah perguruan tinggi itu sendiri (Asmawi 2005:69).

Kepuasan adalah respon dari kualitas suatu pemenuhan dari konsumen, bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain yang dapat menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Oleh karena itu, dampak kepuasan akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan itu terjadi. Dengan melihat hubungan ini, jelaslah bahwa kepuasan pelanggan haruslah menjadi salah satu tujuan dari setiap perusahaan (Kotler dalam Lupiyoadi dan Hamdani 2009:192).

Terkait salah satu teori komunikasi, yakni teori pertukaran sosial hasil penelitian dari tokoh Karl Weick yang dijelaskan dalam West dan Turner (2012:219) bahwa:

“Teori pertukaran sosial menyatakan bahwa dorongan utama dalam hubungan interpersonal adalah kepuasan dari kepentingan pribadi dua orang yang terlibat. Kepentingan pribadi tidak selalu dianggap buruk dan dapat digunakan untuk meningkatkan suatu hubungan. Pertukaran sosial dianggap mirip dengan pertukaran ekonomis dimana orang merasa puas ketika mereka menerima kembalian yang sesuai untuk pengeluaran mereka.”

Faktor-faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa itu perlu adanya perhatian khusus dari layanan staf administrasi akademik untuk memberikan layanan terbaik bagi kebutuhan para mahasiswa di kampus. Bagian tersebut merupakan salah satu bagian internal yang berhubungan secara langsung dengan para



mahasiswa. Layanan yang didapatkan oleh mahasiswa secara langsung akan memberi persepsi atau tanggapan secara langsung juga.

Pelayanan merupakan suatu bentuk interaksi sosial guna untuk membantu orang lain, dan layanan administrasi akademik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas berupa jasa dengan menyediakan informasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Pelayanan jasa dapat dikatakan baik apabila dapat memahami keinginan serta melengkapi kebutuhan para mahasiswa. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan jasa tersebut dapat dilihat dari kepuasan pengguna layanan tersebut.

Mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan administrasi akademik maka akan membawa keuntungan bagi perguruan tinggi tersebut misalnya, mahasiswa akan bersikap loyal atau setia dengan merekomendasikan kepada orang lain serta citra perguruan tinggi di mata masyarakat akan baik. Loyalitas dari mahasiswa sangat mempengaruhi tujuan awal terbentuk, karena kesetiaan mahasiswa merupakan salah satu faktor kunci akan kesuksesan dari suatu perguruan tinggi.

Hasil wawancara kepada salah satu mahasiswa di perguruan tinggi Jakarta Utara diketahui bahwa terdapat beberapa keluhan pengguna. Hasil wawancara kepada dua mahasiswa menyatakan bahwa kendala terjadi pada kecekatan layanan staf administrasi dalam melayani keluhan mahasiswa. Kurangnya realisasi antara hubungan antar staf pengurus administrasi sehingga mahasiswa tidak mendapatkan respon langsung dan harus memastikan ke beberapa staf pengurus untuk mendapatkan jawaban yang tepat.

Penulis juga mengamati lingkungan kampus lain, yang dimana para mahasiswa juga merasa tidak puas dengan kapasitas gedung kampus bertambah setiap tahunnya membuat kenyamanan lingkungan kampus menjadi tidak kondusif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dimiliki IBI BIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Hal ini mungkin tidak akan memberikan hambatan yang besar saat proses perkuliahan sebab telah ditetapkan standar kapasitas mahasiswa belajar di kelas.

Kasus lain yang mendukung pada penelitian Susanto (2012:75). Pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di salah satu Universitas Negeri di Padang. Harapan kepada dosen untuk dapat terus menerus melakukan perbaikan kualitas pelayanan akademik terutama dimensi kepastian pelayanan, empati pada mahasiswa dan bukti fisik pelayanan. Khusus untuk kepastian pelayanan meliputi kepastian waktu bimbingan skripsi/matakuliah sebagai interaksi mahasiswa dengan dosen secara langsung dinilai masih sangat rendah dibandingkan item pertanyaan lainnya. Oleh karena itu, dosen menyediakan waktu khusus yang terjadwal untuk melakukan bimbingan skripsi atau mata kuliah bagi mahasiswa di universitas tersebut.

Menurut Sari dalam Sembiring, Suharyono, dan Kusumawati (2014:5) Memberikan kepuasan layanan petugas administrasi akademik menjadi tantangan bagi seluruh perguruan tinggi. Sumber informasi mahasiswa akan di sampaikan dan diperoleh dari kepengurusan petugas administrasi. Oleh karena itu, diharapkan seluruh mahasiswa dapat memperoleh informasi yang tepat dan akurat karena kualitas produk yang ditawarkan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Mahasiswa penerima layanan dapat memberikan evaluasi atas jasa layanan yang diterimanya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, penulis berfokus untuk meneliti kualitas layanan yang ada di perguruan tinggi karena penulis tertarik untuk melihat apakah ada pengaruh kualitas layanan administrasi akademik melalui kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa tahun angkatan 2016. Pada saat dilakukan penelitian, mahasiswa tahun 2016 angkatan merupakan mahasiswa baru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi IBI BIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Rumusan Masalah

©

Secara umum, mahasiswa sebenarnya memiliki lebih banyak kebebasan ketimbang pelajar sekolah. Mahasiswa sudah pantas dianggap sebagai pribadi yang matang dan dewasa, yang semestinya sudah memahami kewajibannya sendiri. Cara belajar dunia perkuliahan tidak seperti saat masih duduk di bangku sekolah. Kita dituntut untuk membentuk pribadi berpikiran kritis, sehingga kita perlu belajar lebih lagi untuk meraih nilai yang baik. Selain pengaruh dari para dosen pengajar, staf pengurus administrasi akademik juga mempunyai peranan penting dalam mendapatkan informasi seputar akademik misalnya transkrip nilai, jadwal ujian semester, pembayaran biaya kuliah, dan lainnya.

Begitu banyak permasalahan di dunia pendidikan karena kurangnya komunikasi yang tidak efektif. Misalnya keluhan mahasiswa yang kurang diperhatikan dan tidak segera dituntaskan yang akhirnya akan timbul kekecewaan. Oleh karena itu, jika tercapai kepuasan maka akan terbentuk kesetiaan yang nantinya akan dapat ikut membantu pemasaran perguruan tinggi.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: **“Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Melalui Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa.”**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat ditarik identifikasi masalah, yaitu:

Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa?

Apakah terdapat pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa?

Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap loyalitas mahasiswa secara stimultan?

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui terdapat pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Untuk mengetahui terdapat pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.

3. Untuk mengetahui terdapat pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap loyalitas mahasiswa secara stimultan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat:

- Memberikan kontribusi akademis maupun masukan informasi dalam perkembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam pemanfaatan strategi komunikasi pemasaran di sektor perguruan tinggi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- b. Memberikan konsep-konsep yang dipelajari ada pada mata kuliah *introduction marketing communication* dan *brand management* yang membahas mengenai kualitas layanan atau *service quality* (SERVQUAL) yang dikaitkan dengan kepuasan dan loyalitas konsumen (mahasiswa).

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat antara lain:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para perguruan tinggi sebagai sumber data untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi akademik melalui kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.
- b. Menjadi bahan masukan bagi para perguruan tinggi khususnya bagi petugas layanan akademik untuk melakukan pembaharuan dari strategi komunikasi yang sudah dijalankan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.