

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan menjadi salah satu faktor penting bagi kelangsungan kehidupan bangsa serta memiliki peran yang signifikan dalam mencapai kemajuan di seluruh sektor kehidupan. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk memenuhi hak setiap warga negara dalam memperoleh pendidikan guna meningkatkan kualitas hidup bangsa.

Seiring dengan meningkatnya peran Perguruan Tinggi dalam mendukung program pemerintah, maka pendidikan menjadi salah satu sektor jasa yang sama pentingnya dengan sektor jasa lainnya di bidang ekonomi. Pendidikan menjadi landasan kuat yang diperlukan untuk meraih kemajuan bangsa pada masa depan, bahkan lebih penting lagi sebagai bekal dalam menghadapi era global yang sarat dengan persaingan. Hal ini dapat dilihat bahwa Perguruan Tinggi yang merupakan salah satu lembaga penyedia jasa pendidikan di Indonesia baik yang berstatus negeri maupun swasta, tidak hanya bersaing dengan Perguruan Tinggi lokal tetapi juga lembaga Perguruan Tinggi di tingkat nasional bahkan internasional. Berikut data statistik jumlah Pendidikan Perguruan Tinggi Berdasarkan Kementrian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Januari 2019:

**Tabel I. 1 Data Statistik Perguruan Tinggi di Indonesia**

Perguruan Tinggi	Jumlah
Akademi	1.052
Politeknik	284
Sekolah Tinggi	2.551
Institut	222
Universitas	596

Sumber: Forlap.ristekdikti.go.id (2019)

Meningkatnya kuantitas Perguruan Tinggi ini menuntut masing-masing lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Untuk meningkatkan mutu atau kualitas pendidikan pada tingkat Perguruan Tinggi difasilitasi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Berdasarkan BAN-PT per Maret 2019 hanya 90 Perguruan Tinggi di Indonesia yang terakreditasi A. Walaupun demikian Perguruan Tinggi di Indonesia sadar akan hal tersebut dan selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas pendidikan dalam meraih kualitas pendidikan yang lebih baik.

Fenomena pendidikan yang memiliki kualitas baik dapat dilihat dari kepuasan mahasiswa sebagai *stakeholder* utama dari perguruan tinggi. Perlu diketahui kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian dengan layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Dalam hal ini kepuasan mahasiswa menjadi salah satu indikator suatu perguruan tinggi memiliki kualitas baik atau kurang baik, untuk terpenuhinya kepuasan

mahasiswa maka diperlukan pelayanan yang baik. Pada saat ini Perguruan Tinggi menyadari pentingnya aspek kepuasan, karena kepuasan mahasiswa merupakan misi yang harus diwujudkan apabila suatu lembaga pendidikan ingin diterima oleh masyarakat.

Oleh karena itu, pelayanan yang baik akan membentuk persepsi positif pada masing-masing individu mahasiswa. Persepsi akan diikuti dengan berbagai tindakan penghargaan dan merekomendasikan perguruan tinggi tersebut yang akan berdampak pada keberlangsungan dan daya kompetitif perguruan tinggi sekarang maupun akan datang.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yaitu kualitas pelayanan, kualitas pelayanan semakin penting karena menjadi tolak ukur kemampuan universitas bukan hanya dalam segi kebutuhan tetapi juga sebagai pemenuhan keinginan mahasiswa. Khususnya di Universitas Negeri Jakarta belum memenuhi kriteria yang diinginkan oleh mahasiswa untuk puas. Karena kenyataannya masih banyak mahasiswa yang merasakan bagian pelayanan administrasi mahasiswa kurang baik hal itu dirasakan dari kurang ramahnya karyawan kepada mahasiswa:

**Tabel I. 2 Survei Awal Kualitas Pelayanan di Universitas Negeri Jakarta**

No	Hal yang dikeluhkan	Jumlah
1.	SIAKAD	69
2.	Pelayanan Administrasi	50
3.	Kesopanan Karyawan	23

Sumber: Data diolah Peneliti

Berdasarkan hasil survei awal yang peneliti lakukan pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, diperoleh informasi bahwa kualitas pelayanan Universitas Negeri Jakarta kurang baik yang menyebabkan rendahnya kepuasan pada mahasiswa. Mahasiswa merasa bahwasalah yang seringkali terjadi dalam pelayanan selama ini yaitu kerusakan pada *server database* mahasiswa (SIKAD), lambatnya dalam menerima pelayanan administrasi, dan kurang ramahnya karyawan pada mahasiswa saat menerima pelayanan yang pada akhirnya menyebabkan rendahnya kepuasan mahasiswa.

Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu oleh Subagiyo (2015: 145-169) bahwa kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Apabila kualitas yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa, maka mereka akan puas. Kenyataannya, Kualitas Pelayanan yang diberikan Universitas Negeri Jakarta kurang baik.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yaitu citra universitas karena dipercaya sebagai faktor penting bagi keberlangsungan sebuah lembaga Perguruan Tinggi. Citra dapat dikatakan sebagai persepsi masyarakat dari adanya kesan terhadap suatu universitas.

Karena kenyataannya citra pada Universitas Negeri Jakarta kurang baik. hal tersebut dirasakan ketika banyaknya kasus yang terjadi pada Universitas Negeri Jakarta.

Hal tersebut diperkuat dengan berita yang beredar dimedia online yang menjelaskan bahwa seorang mahasiswa UNJ diberhentikan sebagai mahasiswa aktif UNJ karena dianggap melakukan kejahatan berbasis teknologi, dan pencemaran nama baik. Mahasiswa tersebut juga disebut-sebut melakukan penghasutan, yang dapat mengganggu ketenteraman dan pelaksanaan program yang diselenggarakan UNJ, sehingga dapat diberikan sanksi kode etik mahasiswa. (Liputan6.com 2016).

Hal ini di dukung oleh penelitian terdahulu oleh Rahman (2017: 95-115) bahwa citra institusi sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Semakin baik citra Universitas Negeri Jakarta dimata mahasiswa, maka mereka akan puas. Kenyataannya, citra yang diberikan Universitas Negeri Jakarta kurang baik.

**Tabel I. 3 Survei Awal Citra di Universitas Negeri Jakarta**

No	Hal yang dikeluhkan	Jumlah
1.	Akreditasi	78
2.	Tidak ada Rektor	55
3.	Kasus	34

Sumber: Data diolah Peneliti

Kemudian, berdasarkan hasil survei awal yang peneliti lakukan pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta diperoleh informasi bahwa Universitas Negeri Jakarta memiliki citra yang kurang baik yang

menyebabkan rendahnya kepuasan pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Mahasiswa UNJ merasa bahwa citra universitas yang terbangun selama ini memberikan citra positif yang paling besar terhadap kepuasan salah satu diantaranya akreditasi, kenyataannya pada saat ini akreditasi kampus Universitas Negeri Jakarta mengalami perubahan yang sebelumnya A sekarang menjadi B, banyaknya kasus yang menimpa UNJ dan kosongnya posisi rektor di Universitas Negeri Jakarta.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yaitu fasilitas. Peranan fasilitas kampus menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan mahasiswa karena fasilitas merupakan sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan perkuliahan. Kenyataannya, fasilitas yang diberikan Universitas Negeri Jakarta kurang baik:

**Tabel I. 4 Survei Awal Fasilitas di Universitas Negeri Jakarta**

No	Hal yang dikeluhkan	Jumlah
1.	Kelas	65
2.	Laboratorium	57
3.	Toilet	45
4.	Wifi	35

Sumber: Data diolah Peneliti

Berdasarkan hasil survei awal yang peneliti lakukan pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, diperoleh informasi bahwa mahasiswa merasa fasilitas yang ditawarkan oleh Universitas Negeri Jakarta kurang baik, karena ruang kelas yang kotor, toilet pada beberapa gedung kotor serta sedikitnya aliran air, lambatnya koneksi wifi dan rusaknya mesin pada beberapa laboratorium di Universitas Negeri

Jakarta. Hal itu dirasakan oleh mahasiswa yang sering mengeluh saat proses perkuliahan. Hal ini mengakibatkan kepuasan mahasiswa menurun karena fasilitas yang dimiliki UNJ kurang memadai.

Hal ini di dukung oleh penelitian terdahulu oleh Ambartiasari, Lubis dan Chan (2017:12-23) bahwa untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, hendaknya dapat meningkatkan pelayanan yang baik lagi serta berusaha terus agar menumbuhkan kepercayaan mahasiswa dan semakin meningkatkan kualitas dan kuantitas fasilitas kampus demi kenyamanan proses belajar mengajar. kenyataannya fasilitas yang ditawarkan oleh pihak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta kurang baik.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu kualitas pelayanan, citra universitas dan fasilitas.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai masalah rendahnya kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

- a. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa?

- b. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan citra terhadap kepuasan mahasiswa?
- c. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan oleh peneliti, maka penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data empiris dan pengetahuan yang tepat (sahih, benar, dan valid) serta dapat dipercaya dan dapat diandalkan (*reliable*) tentang:

- 1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa
- 2. Pengaruh citra terhadap kepuasan mahasiswa
- 3. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa

### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan berguna bagi :

#### 1) Peneliti

Penelitian ini untuk memberikan pemahaman, gambaran, dan wawasan peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan, citra dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa

#### 2) Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan bacaan ilmiah mahasiswa dimasa yang akan datang, serta dapat menambah koleksi bacaan ilmiah di perpustakaan. Selain itu, hasil penelitian ini nantinya mungkin dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lainnya



3) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta sebagai sumbangan pemikiran dan sebagai bahan pertimbangan fakultas dalam mengatasi permasalahan mengenai urusan Kualitas pelayanan, citra dan fasilitas untuk meningkatkan Kepuasan Mahasiswa

4) Pembaca

Sebagai sumber untuk menambah wawasan mengenai pentingnya kualitas pelayanan, citra dan fasilitas dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa.