

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Kota Semarang merupakan ibu Kota dari Provinsi Jawa Tengah yang sering di sebut sebagai Kota atlas ini memiliki 54 perguruan tinggi, baik perguruan tinggi negeri, perguruan tinggi swasta maupun perguruan tinggi kedinasan ([https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar\\_perguruan\\_tinggi\\_di\\_Semarang](https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_perguruan_tinggi_di_Semarang)). Begitu banyaknya perguruan tinggi di Semarang maka akan semakin ketat persaingan. Persaingan yang terjadi disetiap perguruan tinggi menuntut untuk dapat diciptakannya beberapa keunggulan agar tetap eksis dan mampu bersaing dan berkembang. Salah satu cara untuk tetap eksis dan berkembang yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik serta berkualitas. Pelayanan yang baik dan berkualitas menjadikan para mahasiswa merasa puas terhadap apa yang di berikan dari perguruan tinggi yang dipilih. Kepuasan mahasiswa akan tinggi jika apa yang diharapkan mahasiswa dapat terpenuhi dengan apa yang didapatkan (Kotler, 2000).

Kepuasan mahasiswa sebagai konsumen merupakan perasaan positif atau negative yang dirasakan ketika konsumen membandingkan apa yang diharapkan dengan apa yang diterima dari kinerja suatu produk (Kotler & Armstrong, 2001). Kepuasan mahasiswa juga sangat berpengaruh untuk memenuhi fungsi utama dari sebuah perguruan tinggi. Hal tersebut dikarenakan lembaga pendidikan dituntut untuk menyediakan lulusan yang bukan hanya dengan kuantitas yang banyak namun juga harus berkualitas (Rinala, Yudana, & Natajaya, 2013). Tingkat kualitas pelayanan dinilai dari sudut pandang mahasiswa karena mahasiswa merupakan pengguna jasa yang diberikan di Fakultas XY tersebut. Jika mahasiswa memiliki kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan dari Fakultas XY, maka instansi itu tersebut akan sangat diuntungkan sehingga dapat lebih kuat dalam persaingan dalam pelayanan pendidikan.

Berdasarkan hasil wawancara beberapa mahasiswa Fakultas XY dapat diketahui bahwa, para mahasiswa mengeluhkan kualitas pelayanan yang

didapatkan dari Fakultas. Berikut adalah pernyataan beberapa mahasiswa Fakultas XY ketika diwawancarai oleh penulis:

Mahasiswa M mengatakan:

*“.... Keluarnya jadwal sering bermasalah mba, kadang kita KRS-an ngambil mata kuliah dosen A terus nanti tiba-tiba ganti ke dosen B dari Fakultasnya ngeganti sendiri. Terus juga jadwalnya suka keganti sendirikan mba, akhirnya banyak yang kres mba, apalagi pas aku semester 3 kalo ga salah, itu pernah jadwalnya kres semua. Padahal pas pengisian KRS itu ngga kres tapi setelah seminggu udah aktif kuliah eh tiba-tiba ganti jadwalnya secara serentak dari Fakultas mba....”*

Mahasiswa R mengatakan:

*“..... orang-orang TU sama puskomnya pada jutek, kalo bisa diganti semua aja sekalian. Sering banget itu alo awal-awal semester suka trouble itu jadwal pas mau KRS-an. Kalo kres pas belum di validasi mah enak tinggal ganti kalo udah di validasi ribet ngurusnya....”*

Mahasiswa T mengatakan:

*“.....kalo di TU ngga ada keluhan tapi kalo di puskom keluhannya orangnya kadang kurang respek sama kita, terus juga kurang baik pelayanannya....”*

Mahasiswa B mengatakan:

*“...jadwalnya sering berubah-ubah, ngga pasti..jadwal ujianlah, UTS, UAS itu yang simple yaa... terus KRS, suka mundur-mundur, terus ujiannya juga.. mundur-mundur semua, ngga pasti..namanya disamarkan ya mba...”*

Mahasiswa H mengatakan:

*“.... Aku jarang ke puskom atau TU sih, aku ke TU paling minta jadwal sama tanda tangan, tapi pas kesana itu orangnya ketus....”*

Mahasiswa I mengatakan:

*“....aku pernah waktu itu KRS-an sendiri kan, udah bener jadwalnya eh malah di ganti dari puskom jadinya pada kres. Sering banget jadwal kres kaya gitu....”*

Mahasiswa A mengatakan:

*“... Keluhan lebih ke puskom sih, soalnya jadwal KRS di web sama di kertas yang dicetak di kertas itu beda..kadang ada perubahan pembayaran atau KRS itu jadwalnya berubah-ubah..terus kalo lagi dibutuhin buat ngurus jadwal yang kres atau apa nanti tiba-tiba orangnya suka ilang-ilangan, ga di tempatnya..oh iya, terus petugas puskom sama TU kurang ramah...”*

Mahasiswa D mengatakan:

*“...pelayanannya suka molor gitu kaya contohnya kemaren bikin surat riset nunggunya berhari-hari dan orangnya ngga ada ramah-ramahnya sama sekali, bikin males..terus juga kalo dicari suka susah ditemuin, berasa orang penting banget ngelebihin dosen...”*

Mahasiswa C mengatakan:

*“...pelayanannya kurang ramah terhadap mahasiswa, sering banget informasi disampaikan mendadak tanpa ada koordinasi terlebih dahulu dari pihak yang terkait..biasanya juga terjadi perubahan jadwal yang seenaknya sendiri sehingga ada beberapa jadwal yang kress...”*

Mahasiswa TI mengatakan:

*“...aku ngeluhin itu loh jadwal yang amburadul sukanya, awal masuk semester juga masih berantakan jadwal belum bener, gateli..pelayanannya juga ribet dan ngga pasti, nggateli wes...”*

Hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa mahasiswa Fakultas XY dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari pusat komunikasi dan tata usaha kurang begitu baik. Hal ini dikarenakan jadwal yang sering “kres” dan ketidak hadiran dari karyawan ketika mahasiswa membutuhkan bantuan. Pelayanan yang kurang baik ini mengarah kepada kualitas dari pelayanan dari pusat komunikasi dan tata usaha. Kualitas pelayanan itu sendiri merupakan hal yang harus perusahaan atau instansi miliki yang menyediakan jasa, karena dengan kualitas pelayanan, perusahaan atau instansi dapat mengetahui kinerja yang telah dicapai (Sasongko & Subagio, 2013).

Sasongko & Subagio (2013) juga mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan mahasiswa. Jika mahasiswa merasa

puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Fakultas XY akan memberi dampak positif untuk perkembangan perusahaan atau instansi. Kualitas pelayanan juga memberi kemungkinan baik bagi instansi dalam memahami kebutuhan dan harapan dari mahasiswanya. Kualitas pelayanan merupakan bagian penting dari strategi instansi untuk mencapai eksistensi dan mampu bersaing dengan instansi-instansi lain (Mardikawati & Farida, 2013). Sedangkan mahasiswa akan menilai kualitas pelayanan berdasarkan apa yang diharapkan dengan apa yang didapatkan. Jika kebutuhan dan harapan mahasiswa terpenuhi dengan baik oleh kualitas pelayanan maka mahasiswa tidak akan berpaling.

Kualitas pelayanan merupakan penilaian pengguna jasa terhadap proses penyediaan jasa. Bates & Hoffman (Sasongko & Subagio, 2013) mengartikan bahwa kualitas pelayanan merupakan evaluasi terhadap proses produksi jasa. Dalam melakukan penilaian dan evaluasi jasa, perusahaan atau instansi tidak bisa melakukannya sendiri. Evaluasi dan penilaian jasa harus dilakukan oleh pengguna jasa. Hal tersebut bertujuan agar perusahaan maupun instansi dapat mengerti apa yang dibutuhkan dan yang diharapkan oleh konsumen. Dengan adanya evaluasi yang baik akan berdampak pada perkembangan dan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri.

Penelitian-penelitian terdahulu tentang peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Sasongko & Subagio (2013) dapat diketahui bahwa kualitas layanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Ayam Penyet Ria Surabaya sebesar 71%. Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen jasa angkutan BRT Kota Semarang Koridor II trayek Terboyo-Sisemut dengan  $r$  hitung sebesar 3.211 (Anugrah, Paramita, & Warso, 2018)

Mengetahui adanya keluhan dari beberapa mahasiswa Fakultas XY yang belum pernah diteliti, maka penulis perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul ***“Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas XY Di Universitas Z Kota Semarang”***.

## **B. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dari penelitian mengenai peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas XY di Universitas Z Kota Semarang yaitu, apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa Fakultas XY di Universitas Z Kota Semarang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa Fakultas XY di Universitas Z Semarang.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat teoritik**

- a. Memberikan andil dalam penelitian ilmiah untuk pengembangan dalam bidang psikologi industry dan organisasi, khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.
- b. Memberikan informasi dan referensi baru bagi peneliti lain yang akan meneliti lebih lanjut dan mendalam dimasa yang akan datang

### **2. Manfaat praktis**

- a. Memberikan informasi dan masukan tentang peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, khususnya pada Fakultas XY Universitas Z Semarang.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu untuk dijadikan bahan pertimbangan usaha perbaikan perusahaan lain maupun instansi terkait untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan.