

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hospitality merupakan hubungan yang terjadi antara tamu dengan tuan rumah, atau sikap ramah (Hermawan, 2018). Dengan cara memberi pelayanan atau menerima tamu, pengunjung, atau bahkan orang asing yang datang. Industri *hospitality* bergerak dalam bidang melayani tamu atau yang bersangkutan dengan sikap kermah-tamahan. Sektor industri dalam bidang ini sangat luas, sehingga tidak hanya di bidang perhotelan saja, pada kenyataannya saat ini hampir setiap bisnis/usaha jasa adalah usaha yang *hospitality oriented*.

Sektor pendidikan termasuk *hospitality oriented* karena mengadopsi keramah-tamahan dalam pelayanan didalamnya, serta yang paling penting dalam *hospitality* pendidikan terdapat kontak yang dominan dari manusia ke manusia (*people to people*), oleh pelaku usaha kepada pelanggan.

Pendidikan di Indonesia berkembang dengan cepat dikarenakan meningkatnya kesadaran masyarakat Indonesia tentang pentingnya pendidikan untuk kesejahteraan hidup yang lebih baik. Tingginya tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya sebuah pendidikan mengakibatkan masyarakat menjadi lebih selektif dalam memilih lembaga pendidikan hal tersebutlah yang menjadikannya persaingan antara lembaga pendidikan khususnya di perguruan tinggi swasta yang ada di provinsi Lampung. Perguruan tinggi harus menentukan strategi yang tepat guna menarik perhatian pasar, dikarenakan kesadaran masyarakat yang meningkat tentang pentingnya pendidikan.

Di provinsi Lampung terdapat 65 perguruan tinggi, yang terdiri dari 5 PTN, 8 Universitas, 1 Institut, 31 Sekolah Tinggi, 3 Politeknik dan 17 Akademi.

Banyaknya pilihan perguruan tinggi di provinsi Lampung, memberikan pilihan untuk masyarakat dalam memilih dimana ingin melanjutkan studi perguruan tinggi. Dalam benak masyarakat sekarang melanjutkan studi ke jenjang perguruan tinggi adalah hal yang dapat menunjang kehidupan serta karir seseorang agar semakin lebih baik. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan pendidikan inilah yang membuat persaingan antar perguruan tinggi menjadi sangat kompetitif dalam usaha menjaring calon mahasiswa. Perguruan tinggi berusaha untuk meningkatkan kualitas akademik dan merancang sistem marketing yang dapat mempengaruhi masyarakat. Berikut jumlah perguruan tinggi yang ada di provinsi Lampung:

Tabel 1.1 Kategori Perguruan Tinggi di Provinsi Lampung

No	Kategori Perguruan Tinggi	Jumlah
1	Perguruan Tinggi Negeri	5
2	Universitas	8
3	Institut	1
4	Sekolah Tinggi	31
5	Politeknik	3
6	Akademi	17

Sumber: www.pendaftaranmahasiswa.web.id diakses pada 29 Januari 22.30

Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya yang terletak di di Jl. ZA. Pagar Alam No.93, Gedong Meneng, Kec. Rajabasa, Kota Bandar Lampung ini memiliki dua fakultas yaitu fakultas Ekonomi dan Bisnis yang terdiri dari program studi Akuntansi, Bisnis Digital dan Manajemen serta fakultas Ilmu Komputer yang terdiri dari program studi Desain Komunikasi Visual, Sistem Informasi, Sistem Komputer, dan Teknik Informatika. Dengan keunggulan yang dimiliki Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya dalam hal akademik maupun non akademik menjadi Instituts Informatika dan Bisnis Darmajaya mendapatkan respon yang sangat baik di masyarakat terbukti dengan menjadi perguruan tinggi swasta terbaik nomor 1 di Sumatera dan menjadi perguruan

tinggi swasta terbaik di Lampung serta menempati posisi PTS/PTN ke 74 di Indonesia. (www.webometrics.info diakses pada 1 Februari 21.44)

Di Provinsi Lampung, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya merupakan salah satu PTS yang telah menerapkan berbagai inovasi dalam merancang sistem Penerimaan Mahasiswa Baru diantaranya, yaitu sistem penerimaan mahasiswa baru menggunakan mahasiswa sebagai bagian dari tim marketing sekaligus sebagai petugas pelayanan di bagian penerimaan mahasiswa baru. Hal ini dinilai memiliki keunggulan karena dapat meminimalisir kesenjangan atau gap komunikasi antara calon mahasiswa yang menjadi petugas PMB dengan calon mahasiswa yang masih berada di usia level remaja.

Tabel 1.2 Jumlah Penerimaan Mahasiswa Baru di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

Tahun Akademik	Jumlah Penerimaan
TA 2016/2017	1.400 mahasiswa
TA 2017/2018	937 mahasiswa
TA 2018/2019	1.151 mahasiswa
TA 2019/2020	1.170 mahasiswa
TA 2020/2021	855 mahasiswa
TA 2021/2022	750 mahasiswa

Sumber: data dari PMB IIB Darmajaya, 2021

Berdasarkan tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa jumlah penerimaan mahasiswa di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya mengalami penurunan terutama pada 2 tahun terakhir, dimana pada tahun ajaran 2020/2021 menerima sebanyak 855 mahasiswa lalu ditahun berikutnya mengalami penurunan juga menjadi 750 mahasiswa hal ini dikarenakan pada tahun 2020 tepatnya pada bulan maret terjadi kasus virus Covid-19 pertama di Indonesia dan berakibat ke berbagai sektor terutama sektor ekonomi. Dengan adanya perubahan dan pengaruh dari terjadinya wabah virus Covid-19 memungkinkan terjadinya penurunan penerimaan mahasiswa di berbagai universitas terutama universitas swasta.

Salah satu bagian yang memiliki peran besar dalam menjaring calon mahasiswa baru, yaitu Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) yang memiliki unsur promosi sebagai kegiatan pemasaran untuk menjaring pelanggan dalam arti calon mahasiswa baru. Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru merupakan proses dalam melayani calon mahasiswa baru untuk melakukan pendaftaran. Hal ini sangat penting karena proses awal berjalannya kaademik dimulai dari bagian PMB untuk menyeleksi calon mahasiswa baru yang akan masuk ke dalam perguruan tinggi. PMB IIB Darmajaya memiliki 12 pegawai diantaranya 2 staff PMB dan 10 mahasiswa yang ditunjuk juga sebagai pegawai di bagian PMB. Bentuk upaya dalam kepuasan pelanggan PMB IIB Darmajaya juga menentukan tahapan dalam layanan secara langsung ke calon konsumen, yaitu:

1. Mengucapkan salam “selamat datang” kepada konsumen yang datang langsung ke ruang penerimaan dengan posisi berdiri dan mempersilahkan duduk.
2. Bersikap ramah kepada konsumen.
3. Memberikan pertanyaan kepada konsumen terkait kebutuhan layanan.
4. Memberikan informasi yang tepat terkait penerimaan mahasiswa baru.
5. Mengucapkan salam “terimakasih” dengan posisi badan berdiri apabila konsumen telah memahami informasi yang telah diberikan.

Selain layanan secara langsung bagian PMB mempunyai layanan secara online juga, untuk pendaftaran online bisa melalui website PMB dan jika konsumen mengalami beberapa kendala dengan pendaftaran online konsumen dapat menghubungi pihak PMB melalui pesan *whatsapp* dan akan diberikan arahan serta informasi yang jelas. Berhasil atau tidaknya pelayanan dalam perguruan tinggi dipengaruhi oleh petugas pelayanan, sebab dari pelayanan inilah calon mahasiswa baru dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan penerimaan mahasiswa baru. Dalam hal ini diperlukan untuk dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lainnya dan menuntut adanya komitmen untuk memuaskan calon mahasiswa baru yang salah

satunya perbaikan mutu pelayanan dengan cara memahami apa yang diinginkan calon konsumen atau mahasiswa baru.

Ab & Ridwan (2019) menyatakan bahwa “untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen.” Tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk mengendalikan perubahan organisasional. Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (*customer voice*) dan keinginan organisasi pengelola atau perguruan tinggi (*company voice*) syarat penting dalam keberhasilan proses pendidikan. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan *frontliner* di PMB IIB Darmajaya di lakukan pra-survei dengan menyebarkan kuesioner sementara kepada 20 mahasiswa baru tahun akademik 2021/2022.

Tabel 1.3 Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	Jawaban		
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas
Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan PMB IIB Darmajaya?	0%	60%	40%

Sumber: Data diolah Peneliti 2022

Berdasarkan tabel 1.3 hasil prasurvei dari 20 mahasiswa tahun akademik 2021/2022 pelayanan yang diberikan oleh bagian PMB Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya cukup memuaskan, Namun tidak dapat dipungkiri lagi bahwa masih saja ada kekurangan dalam pelayanannya yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan dari mahasiswa. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan dari hasil pra-survei sebagai berikut.

Tabel 1.4 Keluhan Responden Mengenai Pelayanan yang diberikan PMB IIB Darmajaya

Keluhan	Jumlah Mahasiswa
Lambat dalam menanggapi (<i>slow respon</i>)	5
Kurang cekatan dalam melayani	3
Kurang memperhatikan kerapihan pakaian	2
Sering tidak ada karyawan di ruangan PMB	3

Sumber: Data diolah Peneliti 2022

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan keluhan atas pelayanan yang di PMB IIB Darmajaya, seperti Lambat dalam menanggapi (*slow respon*) sebanyak 5 orang, kurang cekatan dalam melayani sebanyak 3 orang, kurang memperhatikan kerapihan pakaian 2 orang, dan sering tidak ada karyawan di ruangan PMB 3 orang. Keluhan tersebut mencerminkan adanya ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PMB IIB Darmajaya.

Menurut Ermini (2019), Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh suatu perusahaan, pemberi pelayanan yang dimaksudkan adalah untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan karena ada istilah yang mengatakan bahwa pelanggan adalah raja. Pelayanan juga akan memberikan dampak terhadap perusahaan atau instansi pendidikan, apabila pelayanan dalam instansi tersebut buruk atau kurang baik maka para calon mahasiswa baru akan berpindah ke perguruan tinggi lainnya dan calon mahasiswa baru tersebut akan memberitahu teman-temannya, hal ini akan menyebabkan mahasiswa yang masuk akan menurun dan mahasiswa merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas buruk. Pelayanan yang memiliki tingkat kualitas tinggi yaitu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa dalam hal ini mahasiswa atau calon mahasiswa baru. Selain kualitas pelayanan kepuasan calon

mahasiswa dapat dipengaruhi dengan komunikasi interpersonal yang terjadi antara calon mahasiswa baru dengan pegawai PMB. Pra-survei juga dilakukan untuk mengetahui apakah adanya keluhan mengenai komunikasi interpersonal yang terjadi antara calon mahasiswa baru dengan pegawai PMB, hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil pra-survei berikut.

Tabel 1.5 Keluhan Mengenai Komunikasi Interpersonal

Keterangan	Jumlah Mahasiswa
Informasi yang diberikan kurang sinkron antara pegawai satu dengan pegawai lainnya	3
Kurang memberikan informasi lebih lanjut	5

Sumber: Data diolah Peneliti 2022

Berdasarkan hasil survei pada tabel 1.5 bahwasanya adanya keluhan mengenai komunikasi interpersonal yang terjadi antara pegawai PMB dan konsumen seperti, Informasi yang diberikan kurang sinkron antara pegawai satu dengan pegawai lainnya sebanyak 3 orang dan kurang memberikan informasi lebih lanjut sebanyak 5 orang. Keluhan tersebut mencerminkan adanya ketidakpuasan mahasiswa terhadap komunikasi interpersonal yang diberikan PMB IIB Darmajaya.

Komunikasi juga merupakan keterampilan yang akan menentukan bagaimana khalayak sebagai pelanggan dalam memproses dan mencitrakan organisasi pemberi layanan, dalam melakukan komunikasi manusia mempunyai banyak media untuk saling menyampaikan informasi dan mendapatkan informasi atau pesan yang diinginkan. Dalam penelitian ini penulis menekankan pada komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui sebaliknya (Novita, 2016). Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal bukan hanya komunikasi dari pengirim pada penerima pesan,

begitupula sebaliknya, melainkan komunikasi timbal balik antara pengirim dan penerima pesan.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang permasalahan ini maka peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal. Oleh karena itu penulisan skripsi ini peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA BARU (Studi pada Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya)”**.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

1.2.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek pada penelitian ini adalah Mahasiswa Baru Tahun Akademik 2021/2022 Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

1.2.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Frontliner, Komunikasi Interpersonal, dan Kepuasan Mahasiswa Baru.

1.2.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat penelitian ini adalah Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya di Jl. ZA. Pagar Alam No.93, Gedong Meneng, Kec. Rajabasa, Kota Bandar Lampung.

1.2.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Januari 2022 s.d selesai.

1.2.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah manajemen *hospitality* yang meliputi kualitas pelayanan *frontliner* dan komunikasi interpersonal.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa IIB Darmajaya?
2. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa IIB Darmajaya?
3. Apakah kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa IIB Darmajaya?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan mahasiswa di IIB Darmajaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal *frontliner* terhadap kepuasan mahasiswa di IIB Darmajaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal *frontliner* terhadap kepuasan mahasiswa di IIB Darmajaya.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang ekonomi yang berhubungan dengan tentang kualitas pelayanan, komunikasi interpersonal, dan kepuasan konsumen.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Bagi bagian penerimaan mahasiswa baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran

dan informasi akan hal-hal yang membuat calon mahasiswa baru selalu merasakan kepuasan akan pelayanan yang diberikan.

1.5.3 Bagi Institusi

Menambah referensi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

1.6 Sistematika Penulisan

1. Bab 1 : Pendahuluan

Bab pertama ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian yang berkaitan pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal *frontliner* Penerimaan Mahasiswa Baru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Baru (Studi pada Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya)”.

2. Bab II : Landasan Teori

Bab ini memuat tentang landasan teori yang nantinya akan sangat membantu dalam analisis hasil penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis yang keseluruhan dari pembahasan.

3. Bab III : Metode Penelitian

Dalam bab ini berisi tentang jenis penelitian, sumber data, populasi dan sampel, variable penelitian, definisi variable, uji persyaratan instrument, metode analisis data.

4. Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini, menguraikan mengenai deskripsi data, hasil uji persyaratan instrument, hasil analisis data, dan pembahasan.

5. Bab V : Simpulan dan Saran

Pada bab ini berisi tentang simpulan dari penelitian dan saran berdasarkan hasil penelitian.