

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

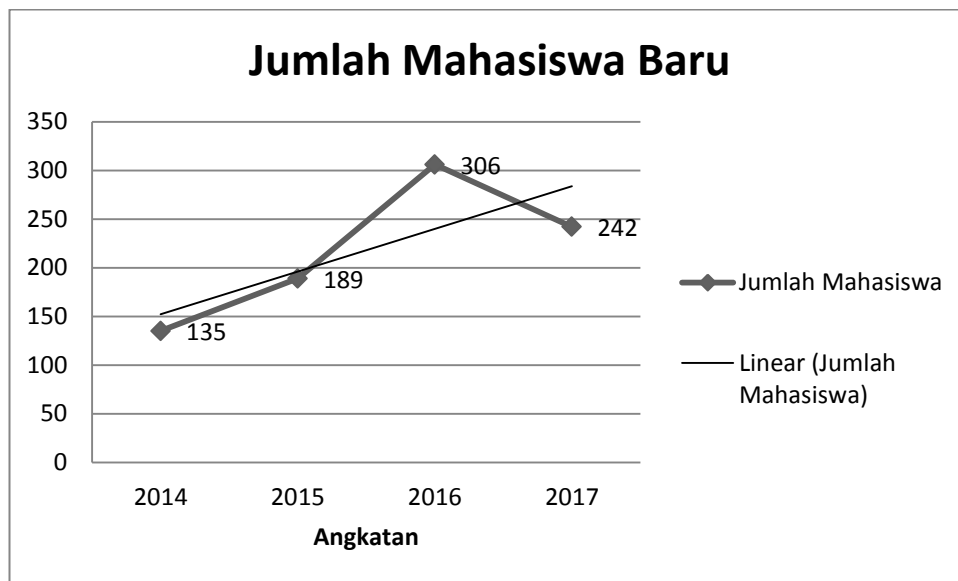
Persaingan sektor pendidikan dikalangan perguruan tinggi baik negeri (PTN) maupun swasta (PTS) cenderung semakin ketat. Bisa dilihat dari banyaknya sudah berdiri perguruan tinggi terkemuka di Kota Bandar Lampung. Perguruan tinggi adalah salah satu lembaga pendidikan tingkat tinggi setelah pendidikan menengah yang memberikan pelayanan jasa kepada para pelanggannya (mahasiswa). Perguruan tinggi di Kota Bandar Lampung baik yang berstatus negeri maupun swasta tidak hanya bersaing dengan perguruan tinggi lokal, tetapi juga berbagai lembaga perguruan tinggi ditingkat nasional bahkan internasional. Kota Bandar Lampung memiliki berbagai perguruan tinggi baik itu universitas, sekolah tinggi, akademik maupun institut. Berdasarkan data Jelajah lampung pada tahun 2018 perguruan tinggi di Kota Bandar Lampung sejumlah 25, dengan data perguruan tinggi negeri sejumlah 5, dan perguruan tinggi swasta sejumlah 20.

Dimana calon mahasiswa memiliki banyak pilihan perguruan tinggi negeri maupun swasta sesuai minat yang dituju, diantaranya adalah : Universitas Lampung, Universitas Negeri Islam Raden Intan Lampung, Politeknik Negeri Lampung, Universitas Teknokrat Indonesia, Universitas Bandar Lampung, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya (disingkat IIB Darmajaya) adalah salah satu Perguruan Tinggi Swasta yang ada di kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Nama "Darmajaya" merupakan akronim dari "*Dharma Bhakti dan Jasa Yoenidar Alfian*". Institut Informatika dan Bisnis

Darmajaya dibangun di atas tanah seluas 2,5 hektar, Institut ini berdiri pada 05 Juni 1997 yang dahulu disebut dengan nama STMIK-STIE Darmajaya dan dikelola oleh Yayasan Pendidikan Alfian Husien. Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya biasa disebut sebagai Kampus Biru, karena bangunan kampus yang berwarna biru. Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya mengelola 2 fakultas dan 2 program pasca sarjana dengan 5 program studi Strata 1 (S1) dan 3 program studi Diploma 3 (D3). Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) yaitu Manajemen S1, Akuntansi S1, dan Akuntansi D3. Fakultas Ilmu Komputer yaitu Teknik Informatika S1, Sistem Informasi S1, Manajemen Informatika D3, Sistem Komputer S1, dan Teknik Komputer D3. Program Pascasarjana yaitu Magister Manajemen dan Magister Teknik Informatika.

Jurusan Teknik Informatika di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya merupakan salah satu jurusan yang berstatus akreditasi B. Perolehan akreditasi B dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Akreditasi B untuk Jurusan Teknik Informatika ini tertuang dalam surat keputusan BAN-PT N0.1273/SK/BAN-PT/Ak-SURV/S/V/2017 yang berlaku selama 5 tahun sejak 2 september 2016 sampai dengan 2 september 2021. Saat ini mahasiswa Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya terdapat 4.200 yang 15 % adalah mahasiswa Jurusan Teknik Informatika. Berdasarkan data yang diperoleh dari Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) terdapat jumlah mahasiswa baru Jurusan Teknik Informatika di Institut Informatika Darmajaya pada angkatan 2014 – 2017 yaitu sebanyak 872. Jumlah mahasiswa dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut :



Sumber : PMB Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya 2014 – 2018

Gambar 1.1 Jumlah Mahasiswa Baru Jurusan Teknik Informatika

Trendline (linear) diatas menunjukkan adanya kecenderungan naik pada jumlah mahasiswa baru Jurusan Teknik Informatika Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Akreditasi B yang dimiliki oleh Jurusan Teknik Informatika adalah nilai tambah yang dimiliki oleh sebuah jurusan, sehingga dapat meningkatkan jumlah mahasiswa di tahun berikutnya. Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswanya, layanan yang diberikan berupa layanan akademik, layanan administrasi, layanan dosen dan fasilitas sarana dan prasarana. Tetapi pada kenyataannya selain kelebihan, terdapat kekurangan pada pra survei mengenai pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Institut Informatika dan Bisnis kepada mahasiswa Jurusan Teknik Informatika. Hasil pra survei kepada 20 orang mahasiswa Jurusan Teknik Informatika di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Pra Survei Mahasiswa Jurusan Teknik Informatika Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

No.	Kelebihan	Jumlah	Kekurangan	Jumlah
1	Fasilitas : ruang kelas : dilengkapi oleh AC dan LCD.	5	Pada bagian BAAK, Informasi yang diberikan kurang akurat , ketanggapan dalam merespon mahasiswa cukup lama.	5
2	Pada bagian Keuangan, menangani slip pembayaran mahasiswa yang hilang,	3	Pada bagian Keuangan, prosedur mengenai keuangan berbelit – belit bagi mahasiswa.	3
3	Pada bagian Perpustakaan, ruangan perpustakaan yang nyaman.	3	Pada bagian Perpustakaan, yang tersedia kurang lengkap.	3
4	Pada bagian PLPP, memudahkan mahasiswa dalam mencari informasi mengenai ruang kelas	4	Pada bagian PLPP, kurangnya koordinasi antara dosen dan pihak PLPP tentang konfirmasi kehadiran dosen,	4
5.	Pada bagian BAAK, staf bersikap ramah dalam melayani mahasiswa	5	Pada bagian BAAK, Informasi yang diberikan kurang akurat , ketanggapan dalam merespon mahasiswa cukup lama.	5
Total		20	Total	20

Sumber : Pra Survei oleh Peneliti tahun 2018

Tabel 1.1 menunjukkan kekurangan dan kelebihan atas pelayanan yang ada mengenai bagian BAAK sebanyak 5 orang, keuangan sebanyak 3 orang, PLPP sebanyak 4 orang, perpustakaan sebanyak 3 orang dan fasilitas sebanyak 5 orang. Kelebihan dan kekurangan tersebut mencerminkan adanya kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Menurut Kotler dan Keller (2009, p.138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Untuk Mengetahui kepuasan mahasiswa secara keseluruhan terhadap kualitas layanan, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya setiap akhir semester

melakukan evaluasi dengan melibatkan seluruh layanan seperti BAAK, Keuangan, Perpustakaan dan Prasarana. Berikut hasil dari evaluasi layanan yang ada di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya :

Tabel 1.2 Penilaian Evaluasi Layanan Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

Tahun	Semester	Jenis Layanan				Rata-rata
		BAAK	Keuangan	Perpustakaan	Prasarana	
2013/2014	Ganjil	6,88	7,13	6,83	6,77	6,90
	Genap	6,72	6,76	6,58	6,48	6,63
2014/2015	Ganjil	7,05	7,05	6,92	6,81	6,96
	Genap	7,02	6,92	6,89	6,68	6,88
2015/2016	Ganjil	7,11	7,09	7,01	6,95	7,04
	Genap	6,9	6,99	6,89	6,84	6,91
2016/2017	Ganjil	7,03	7,31	7,06	6,78	7,04
	Genap	7,08	7,29	7,09	6,97	7,11
Jumlah Rata-Rata		6,97	7,06	6,91	6,78	6,93

Sumber : QAC Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya (data diolah 2018)

Berdasarkan hasil evaluasi pada tabel 1.2 di atas diketahui secara keseluruhan pelayanan yang ada di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya masuk dalam kategori cukup dengan nilai sebesar 6,93. Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya harus senantiasa mengevaluasi dan terus menerus melakukan peningkatan kualitas dengan melibatkan mahasiswa sebagai pengguna jasa. Oleh karena itu, mahasiswalah yang merasakan kualitas dari pelayanan secara langsung.

Cara mengetahui kualitas pelayanan dan menangani masalah yang ada, perlu dilakukan penelitian pada Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya yang khususnya pada jurusan Teknik Informatika. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan (mahasiswa) terhadap kualitas pelayanan Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya sehingga nantinya akan dapat memberikan informasi kepada pihak manajemen Institut Informatika

dan Bisnis Darmajaya yang khususnya pada jurusan Teknik Informatika serta memberikan kepuasan terhadap pelanggan (mahasiswa).

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN MAHASISWA TEKNIK INFORMATIKA DI INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimanakah kepuasan pelanggan (mahasiswa) jurusan Teknik Informatika Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Dalam penelitian ini subjek yang diambil oleh penulis adalah mahasiswa jurusan Teknik Informatika di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dari penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa Institut Informatika dan Binis Darmajaya.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Tempat penelitian ini dilakukan di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya yang bertempat pada Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No.93, Gedong Meneng, Rajabasa, Kota Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan September 2017 sampai April 2018

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ruang lingkup penelitian dalam penelitian ini adalah Manajemen Pemasaran, Kepuasan dan Kualitas Pelayanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan (mahasiswa) jurusan Teknik Informatika di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan ilmu pengetahuan dibidang manajemen khususnya yang berkaitan dengan kepuasan dan kualitas pelayanan.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Memberikan informasi tentang kepuasan mahasiswa jurusan Teknik Informatika pada Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

1.5.3 Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang menejemen yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan (mahasiswa)

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan mengenai kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan pada program studi Teknik Informatika informasi di Institut Informatika dan Bisnis darmajaya.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori kepuasan dan kualitas pelayanan yang mendukung dalam penelitian dan penelitian terdahulu mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang jenis penelitian yang digunakan deskriptif, sumber data didapat dari Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, metode pengumpulan data yang digunakan penelitian kepustakaan dan lapangan melalui wawancara dan kuisioner, serta menjelaskan populasi mahasiswa prodi Teknik Informatika dan penentuan sampel penelitian dengan menggunakan *Judgement Sampling* maupun *Proportinate Stratified Random Sampling*, variabel penelitian kepuasan mahasiswa, teknik analisis data dan metode analisis IPA dan CSI.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori kepuasan dan kualitas pelayanan serta metode IPA dan CSI yang dikemukakan pada Bab II dan III.

Bab V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV.

Daftar Pustaka

Lampiran