

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan pola pikir mengubah persepsi masyarakat mengenai pentingnya pendidikan. Pendidikan dianggap sangat penting sebagai wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu. Tingginya kesadaran masyarakat tersebut terlihat dengan banyaknya masyarakat yang menuntut ilmu sampai ke perguruan tinggi. Pada perkembangannya perguruan tinggi tidak hanya dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga mempunyai tujuan menghasilkan sumber daya manusia yang mampu bersaing. Berkualitasnya sebuah sumber daya yang dihasilkan tentunya harus didukung dengan peningkatan kualitas layanan dari perguruan tinggi tersebut. Saat ini banyak bermunculan perguruan tinggi yang beroperasi. Dampak dari banyaknya perguruan tinggi adalah meningkatnya persaingan untuk merebut pangsa pasar, dalam hal ini adalah mahasiswa. Menghadapi kondisi ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi, yang saat ini dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi.

Provinsi Lampung merupakan salah satu Provinsi yang memiliki perguruan tinggi cukup banyak, baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Perguruan tinggi tersebut ada yang berbentuk Universitas, Institut, Sekolah Tinggi, Politeknik maupun Akademik. Hal tersebut merupakan akibat dari tingginya minat masyarakat Lampung akan pendidikan tinggi.

Bandar Lampung merupakan ibu kota Provinsi Lampung. Bandar Lampung ini memiliki sejumlah pilihan bagi calon mahasiswa yang ingin melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi. Perguruan tinggi di Bandar Lampung baik

yang berstatus negeri maupun swasta tidak hanya bersaing dengan perguruan tinggi lokal, tetapi juga berbagai lembaga perguruan tinggi di tingkat nasional. Perguruan Tinggi di Bandar Lampung berjumlah 25, antara lain Perguruan Tinggi Negeri berjumlah 5, dan Perguruan Tinggi Swasta berjumlah 20. (<http://forlap.dikti.go.id/perguruantinggi>, diakses pada tanggal 08 April 2018).

Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Kota Bandar Lampung. Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya berdiri pada 05 Juni 1997 yang dahulu disebut dengan nama STMIK-STIE Darmajaya dan dikelola oleh Yayasan Pendidikan Alfian Husien. STMIK-STIE Darmajaya mendapat pengakuan dari Direktorat Jenderal Pendidikan dengan peningkatan status STMIK-STIE Darmajaya menjadi Informatics & Business Institute (IBI) Darmajaya melalui Surat Keputusan Menteri Pendidikan No.167/D/O/2008 Tanggal 20 Agustus 2008. Perubahan status ini membuktikan bahwa STMIK-STIE Darmajaya diakui mempunyai keunggulan di bidang informatika dan bisnis, dan merupakan wujud kepercayaan pemerintah pusat kepada STMIK-STIE Darmajaya Lampung. (<https://www.darmajaya.ac.id/id/profil/>, diakses pada tanggal 27 Januari 2018).

Peran Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya tertuang dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat. Salah satu bentuk dari tri dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan. Pendidikan merupakan kegiatan dalam upaya menghasilkan manusia terdidik yang memiliki kemampuan akademik dan professional yang dapat menerapkan, mengembangkan, dan menciptakan IPTEK, dan seni. Pendidikan juga bisa berarti proses berlangsungnya pewarisan ilmu pengetahuan dari dosen maupun sesama mahasiswa. Pendidikan merupakan salah satu poin penting dalam Tri Darma Perguruan Tinggi, karena dengan adanya pendidikan yang berkualitas, maka akan menciptakan para mahasiswa yang berkualitas juga.

Tingginya minat masyarakat Lampung akan pendidikan tinggi yang berkualitas, saat ini Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya telah memiliki 2 fakultas, yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) dan Fakultas Ilmu Komputer (FIK). Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis terdiri atas Jurusan Manajemen dan Akuntansi sedangkan Fakultas Komputer terdiri atas Jurusan Sistem Komputer, Teknik Informatika dan Sistem Komputer. Berikut tabel mengenai jumlah mahasiswa aktif perangkatan pada masing-masing prodi:

Tabel 1.1
Mahasiswa Aktif Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya
tahun Angkatan 2011 - 2017

Prodi	Angkatan							Jumlah
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
MA	10	37	116	234	386	483	446	1.712
AK	6	16	37	139	196	248	162	804
AD	0	0	0	4	14	19	35	72
TI	6	27	37	80	133	212	199	694
SI	5	12	40	128	124	204	113	626
SK	0	1	9	31	20	24	17	102
MI	0	0	3	2	11	14	24	54
MI (D3)	0	0	2	6	16	21	30	75
	Total Mahasiswa							4.139

Sumber : BAAK Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

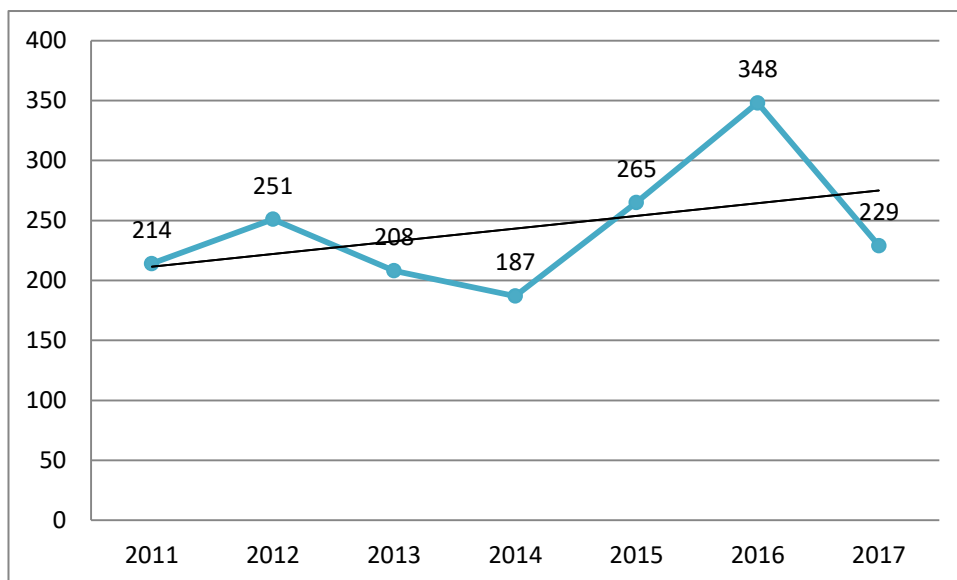
Dari tabel 1.1 diatas diketahui bahwa seluruh jumlah mahasiswa Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya yang aktif angkatan 2011-2017 sejumlah 4.139 mahasiswa dengan jumlah mahasiswa terbanyak dengan program studi manajemen sebanyak 1.712 mahasiswa. Program studi akuntansi merupakan prodi urutan kedua yang paling banyak mahasiswanya setelah prodi manajemen dengan jumlah mahasiswa sebanyak 804 mahasiswa, disusul prodi diploma akuntansi sebanyak 72 mahasiswa, prodi TI sebanyak 694 mahasiswa, prodi SI sebanyak 626 mahasiswa, prodi SK sebanyak 102 mahasiswa, prodi MI sebanyak 54 mahasiswa dan diploma MI sebanyak 75 mahasiswa.

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya merupakan salah satu di stu yang memiliki

keunggulan. Hal itu ditunjukkan dengan diraihnya akreditasi yang diterima oleh prodi akuntansi dengan perolehan akreditasi B dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya terdapat jumlah mahasiswa baru yang mendaftar pada program studi Akuntansi di Institut Informatika Darmajaya pada tahun 2011-2017 yaitu sebanyak 1.702. Grafik Jumlah penerimaan mahasiswa baru dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut ini :

Gambar 1.1
Grafik Jumlah Mahasiswa Baru Jurusan Akuntansi



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

Gambar 1.1 diatas menunjukkan grafik penerimaan mahasiswa baru (PMB) program studi Akuntansi dari tahun 2011-2017. Dari grafik di atas diketahui jumlah penerimaan mahasiswa baru mengalami kondisi fluktuatif dimana pada tahun 2016 terjadi peningkatan tertinggi dalam kurun waktu 6 tahun terakhir dengan penerimaan mahasiswa baru sebanyak 348 orang, namun pada tahun 2017 mengalami penurunan yang sangat tajam yaitu 229 orang atau turun sebesar 34%, jumlah penerimaan tahun 2017 juga lebih rendah dibandingkan tahun 2015 yaitu 265 mahasiswa. Namun jika dilihat berdasarkan *trendline* diatas menunjukkan adanya kecenderungan naik pada

jumlah mahasiswa baru Jurusan Akuntansi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

Sebagai salah satu prodi dengan jumlah mahasiswa terbanyak kedua, prodi akuntansi terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Prodi Akuntansi menyediakan jenis layanan akademik berupa pengaturan jadwal perkuliahan, nilai, KRS, yudisium, dan urusan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa. Realisasi pelaksanaan layanan akademik di Prodi Akuntansi masih terdapat kekurangan meskipun sudah ada usaha yang sudah dilakukan oleh prodi akuntansi guna meningkatkan kualitas layanan. Berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan melalui wawancara dan pengamatan secara terbuka dapat dijelaskan berbagai permasalahan tersebut diantaranya:

Tabel 1.2
Daftar Keluhan Prasurvey

No	Kelebihan	Kekurangan
1	Pada bagian BAAK, staf bersikap ramah dalam melayani mahasiswa	Pada bagian BAAK lambat dalam menangani kebutuhan mahasiswa, Informasi yang diberikan terkadang tidak jelas
2	Pada bagian Keuangan, informasi yang diberikan mengenai pembayaran dijelaskan dengan baik	Pada bagian Keuangan, prosedur pembayaran tidak bisa dilakukan ditempat, sehingga mahasiswa harus ke Bank yang dituju dan antrian yang panjang di Bank tersebut.
3	Pada bagian PLPP, memudahkan mahasiswa dalam mencari informasi mengenai ruang kelas	Pada bagian PLPP, kurangnya koordinasi antara dosen dan pihak PLPP tentang konfirmasi kehadiran dosen,
4	Pada bagian Perpustakaan, ruangan perpustakaan yang nyaman.	Pada bagian Perpustakaan, buku dan literatur yang disediakan tidak lengkap, sehingga mahasiswa banyak mencari buku dan bahan ke tempat lain.
5.	Fasilitas : - ruang kelas : dilengkapi oleh AC dan LCD.	Fasilitas : - ruang kelas : ruang kelas yang kurang bersih, masih ditemui AC dan LCD yang mati di ruang kelas

Sumber : Data Prasurvey 2017

Sebagai salah upaya untuk mengetahui kepuasan mahasiswa secara keseluruhan terhadap kualitas layanan, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya tiap 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 dari tahun 2013-2017 :

Tabel 1.3

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. Artinya masih perlu peningkatan kualitas layanan terutama pada bagian prasarana seperti sarana ruang kelas (kursi, lantai), kondisi ruang prodi yang kurang nyaman, LCD/TV dalam ruang kelas dengan kondisi tidak dapat digunakan dengan baik, ruang parkir yang kurang memadai, akses Internet yang lambat, toilet yang disediakan kurang dijaga kebersihannya serta perpustakaan yang hanya dibuka untuk jam kuliah mahasiswa reguler.

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “**Analisis Kepuasan Mahasiswa Jurusan Akuntansi Atas Kualitas Layanan IIB Darmajaya (Studi pada Program Studi Akuntansi)**”.

1.2 Rumusan Masalah

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

Bagaimanakah kepuasan mahasiswa jurusan Akuntansi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup Subyek

Subjek penelitian ini adalah mahasiswa jurusan Akuntansi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

2. Ruang Lingkup Obyek

Objek penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa jurusan Akuntansi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

3. Ruang Lingkup Tempat

Tempat penelitian ini dilakukan di Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No.93, Gedong Meneng, Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung 35141.

4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu penelitian dilakukan pada bulan November 2017 sampai dengan April 2018.

5. Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ruang lingkup penelitian dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan (mahasiswa) Jurusan Akuntansi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya”.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi perpustakaan serta dapat digunakan sebagai acuan karya tulis selanjutnya dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

2. Bagi Perusahaan

Memberikan informasi tentang kepuasan mahasiswa Jurusan Akuntansi pada Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

3. Bagi Peneliti

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

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang landasan teori, penelitian yang relevan atau penelitian yang telah dilakukan sebelumnya berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, dan kerangka pikir penulisan, serta hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, uji persyaratan instrumen, uji persyaratan analisis data, metode analisis data serta pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan tentang deskriptif objek penelitian, analisis data dan hasil serta pembahasan tentang Analisis Kepuasan Mahasiswa Jurusan Akuntansi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran-saran yang diharapkan memberikan manfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

