

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pendidikan saat ini dituntut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggannya. Pendidikan memiliki peran penting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang handal. Penyedia jasa (service provider) pendidikan memiliki kewajiban untuk menciptakan manusia berkualitas melalui suatu proses pendidikan secara efektif. Secara umum, penyedia jasa pendidikan di Indonesia dari dua macam jasa yaitu pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan masyarakat. Penyedia jasa pendidikan dikategorikan menurut tujuan penyedia jasa dan bersifat nirlaba. Peranan pendidikan dalam kehidupan sangat penting. Menurut UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Perguruan tinggi sebagai salah satu instrumen pendidikan nasional diharapkan dapat menjadi pusat penyelenggaraan dan pengembangan pendidikan tinggi serta pemeliharaan, pembinaan dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau kesenian sebagai suatu masyarakat ilmiah yang dapat meningkatkan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Untuk mencapai tujuan pendidikan nasional seperti yang tercantum dalam Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS), penyelenggara pendidikan tinggi nasional yang berlaku di Indonesia dilakukan oleh pemerintah. Jasa pendidikan tinggi terdiri dari pendidikan akademik dan pendidikan profesi,

sedangkan satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, dan universitas. Penyelenggaraan pendidikan saat ini dituntut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggannya.

Perguruan tinggi di Indonesia terbagi menjadi dua jenis, yaitu Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dinilai memiliki biaya kuliah yang lebih murah dan memiliki kualitas yang lebih baik dari Perguruan Tinggi Swasta (PTS), sehingga lebih diminati oleh calon mahasiswa, namun dengan sistem sertifikasi tidak ada perbedaan kualitas para pengajar baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dan banyaknya perguruan tinggi seperti universitas, institut sekolah tinggi, politeknik, dan akademi swasta didirikan, menunjukkan bahwa Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dapat bersaing dengan Perguruan Tinggi Negeri (PTN).

Salah satu perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung adalah Informatika Dan Bisnis Darmajaya (IIB Darmajaya) yang merupakan salah satu perguruan tinggi swasta (PTS) terkemuka di Provinsi Lampung, berdiri pada tahun 1995, dan berhasil menempati peringkat teratas sebagai perguruan tinggi swasta (PTS) terbaik di Provinsi Lampung versi *Webometrics of Universities*. Sistem pemeringkatan *Webometrics* telah dikenal luas dalam bidang pendidikan dan penelitian sebagai badan akreditasi dunia yang memberikan penilaian terhadap seluruh perguruan tinggi terbaik di dunia melalui website tiap universitas.

Informatika Dan Bisnis Darmajaya (IIB Darmajaya) memiliki dua Program Pascasarjana, diantaranya Program Studi Magister Manajemen yang didirikan pada Oktober 2009. yang bertujuan untuk menyiapkan lulusan S2 yang profesional dalam bidang manajerial dan dapat memasuki beragam lapangan pekerjaan. Program Pascasarjan Magister Manajemen mengedepankan

kemampuan yang menuntut keahlian dan ketrampilan dalam merancang, menganalisis, mendesain, mengevaluasi, dan mengambil keputusan yang strategis dalam organisasi. Program Pascasarjan Magister Manajemen memiliki tiga konsentras Manajemen SDM, Manajemen Pemasaran, dan Manajemen Keuangan. Berikut ini Tabel 1.1 Penerimaan Mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya

Tabel 1.1
Penerimaan Mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya

Tahun	Pendaftaran	Diterima	Aktif
2019	43	43	43
2020	24	24	24
Total	67	67	67

Sumber: IIB Darmajaya, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 Penerimaan Mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya, menjelaskan bahwa terjadi penurunan pendaftaran mahasiswa program Pascasarjan Magister Manajemen, yang menjadi indikasi penurunan tingkat kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu sangat penting mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa demi keberlangsungan Program Pascasarjan Magister Manajemen dimasa yang akan datang. kepuasan konsumen merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan. Selain itu, kepuasan pelanggan dapat menjadi alat bersaing bagi perusahaan untuk menghadapi pesaing. (Thomas, 2018).

Kepuasan konsumen sangat penting dikarenakan konsumen yang puas akan menentukan keputusan konsumen yang akan datang mengenai produk atau layanan yang digunakan seperti merekomendasikan kepada orang lain serta berminat melakukan pembelian ulang pada produk atau layanan yang digunakan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang maupun kecewa yang diperoleh dari perbandingan hasil kerja dengan apa yang ada dipikirkannya, seorang pemakai jasa merasa puas atau tidaknya, tergantung

pada hasil kerja dan pembandingnya hal yang ia pikirkan (Syarif dan Widodo, 2020).

Salah satu strategi bisnis yang digunakan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan konsumen akan tercipta jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau pelaku bisnis dapat sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Kualitas pelayanan, merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan konsumen. kualitas pelayanan berupa bentuk penilaian atas layanan yang dilakukan oleh perusahaan atau pelaku bisnis, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen, namun sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin rendah tingkat kepuasan konsumen. Sujana (2020) menyatakan bahwa peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi bisnis yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Jika kualitas layanan atau produk yang diberikan dapat terpenuhi sesuai dengan kebutuhan maka kepuasan pelanggan akan didapat.

Dalam sebuah perguruan tinggi, pelayanan yang diberikan merupakan salah satu aspek penting. Hal ini karena layanan merupakan sebuah aspek yang langsung menyentuh perasaan dari pengguna jasa pendidikan, dimana layanan yang diberikan merupakan hubungan langsung antara petugas dengan mahasiswa. Oleh karena itu kualitas pelayanan suatu perguruan tinggi harus terus dijaga dan di tingkatkan untuk memenuhi kebutuhan kepuasan Mahasiswa Meister manajemen. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang sangat menentukan dalam baik buruknya citra kampus karena secara langsung berhubungan dengan pengguna salah satunya adalah Mahasiswa. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang ideal perusahaan harus memperhatikan dimensi dari kualitas pelayanan, Pratiwi dan Santoso (2020) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi pelayanan sebagai alat ukur kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Terdapat beberapa cara untuk mengukur tentang kualitas pelayanan, salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (Analisis Kepentingan dan Kinerja). Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuadran. Analisis kuadran ini digunakan untuk mengetahui respon konsumen terhadap atribut yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari masing-masing atribut tersebut. Berdasarkan analisis kuadran ini selanjutnya dapat dilihat letak dari masing-masing variabel berada pada kuadran yang berbedabeda, sehingga dapat diketahui variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendapatkan perhatian lebih.

Selain metode *Importance Performance Analysis* (IPA), metode lain yang dapat mendukung perbaikan atribut adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Metode ini memiliki beberapa keunggulan antara lain efisiensi (tidak hanya indeks kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi/atribut yang perlu diperbaiki), mudah digunakan dan sederhana serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas dan reliabilitas cukup tinggi. Tingkat kepuasan pelanggan tersebut dapat diukur dengan suatu metode yang dinamakan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Disini Penulis ingin mencoba mengukur kualitas pelayanan dan juga mengalisa apa sajakah yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas yang diberikan oleh IIB Darmajaya, oleh karena itu dengan menggunakan perhitungan penerapan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*), sehingga akan diketahui tingkat kepuasan mahasiswa megister manajemen IIB Darmajaya terhadap kualitas pelayanan dan atribut apa saja yang diprioritaskan untuk diperbaiki. Berdasarkan pembahasan di atas maka penting untuk meneliti lebih jauh mengenai **“Analisis Kepuasan Mahasiswa Megister Manajemen IIB Darmajaya Dengan Menggunakan Metode IPA dan CSI”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas. maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Megister Manajemen IIB Darmajaya?
2. Atribut apa yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa Megister Manajemen IIB Darmajaya?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek penelitian ini adala mahasiswa Megister Manajemen IIB Darmajaya

1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa Megister Manajemen IIB Darmajaya

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilaksanakan kampus Megister Manajemen IIB Darmajaya

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang di tentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan November 2020 sampai Agustus 2021

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah ilmu manajemen pemasaran yang meliputi dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas. maka tujuan penelitian sebagai berikut, untuk mengetahui hasil analisis kepuasan mahasiswa Megister Manajemen IIB Darmajadengan menggunakan metode IPA dan CSI

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

Sebagai sarana menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran, terutama mengenai analisis kepuasan pada kualitas pelayanan

1.5.2 Bagi Institusi

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahanreferensi atau bahan kajian bagi penelitian-penelitian berikutnya supaya mampu memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian ini.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan IIB Darmajaya Bandar Lampung sebagai acuan dari pihak manajemen untuk memaksimalkan kepuasana mahasiswa Megister Manajemen IIB Darmajaya.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori dalam penelitian ini membahas tentang teori kepuasan, kualitas pelayanan, penelitian terdahulu dan kerangka piker

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini mencangkup Metode Penelitian, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Uji Persyaratan Instrumen, Uji Persyaratan Analisis Data, Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis terhadap data yang telah diperoleh dari pelaksanaan penelitian, berupa pengujian model dan pengujian hipotesis.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran kepada pihak-pihak yang berkaitan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN