

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kampus adalah daerah lingkungan bangunan utama perguruan tinggi (universitas, akademi) tempat semua kegiatan belajar-mengajar dan administrasi berlangsung. Secara harafiah, kampus merupakan tempat untuk mengembangkan pendidikan. Pendidikan terbagi dalam 2 (dua) bidang, yaitu pendidikan akademik dan pendidikan non akademik dimana keduanya memiliki persamaan unsur yaitu merupakan sebuah kegiatan belajar-mengajar. Pendidikan akademik merupakan suatu kegiatan belajar-mengajar yang mengacu kepada hal ilmiah, sedangkan pendidikan non akademik merupakan suatu kegiatan belajar-mengajar yang mengacu kepada pengembangan potensi dan bakat di luar hal ilmiah. Sebuah kampus yang baik adalah kampus yang dapat menciptakan suasana lingkungan yang kondusif, fasilitas yang baik, serta hubungan yang baik dengan dunia luar (instansi atau perguruan tinggi lain). Banyaknya penilaian buruk dari masyarakat mengenai tindakan anarkis para mahasiswa di khalayak ramai seperti mengadakan demonstrasi berlebihan dan kegiatan-kegiatan lain yang meresahkan masyarakat membuat citra mahasiswa menjadi buruk di mata masyarakat. Hal tersebut berdampak pada universitas atau kampus yang merupakan sarana pembelajarannya. Oleh karena itu, baiklah segala aktivitas, kreativitas, aspirasi dan demonstrasi para mahasiswa tersebut di tampung dan di kelola dengan cara positif di dalam suatu wadah yang bisa mengembangkan potensi non akademik mahasiswa tersebut sehingga tidak terjadi hal negatif yang berimbas ke luar wilayah kampus yang dapat merugikan nama baik kampus itu sendiri. Untuk mengurangi dampak negatif yang timbul dari mahasiswanya, beberapa Kampus (dalam dan luar negeri) mulai mengembangkan fasilitas non akademik dan fasilitas yang menunjang kegiatan akademik sehingga menghasilkan suatu siklus pembelajaran yang kompleks secara internal.

Keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur melalui indikator tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan yang dilakukan. Kepuasan mahasiswa terbentuk dengan adanya persepsi positif dan negatif terhadap proses akademik. Kepuasan mahasiswa menggambarkan tingkat harapan dengan kenyataan yang diterima kaitannya

dengan proses akademik pada sebuah perguruan tinggi. Perguruan tinggi dituntut untuk mengidentifikasi para mahasiswa beserta kebutuhannya untuk menciptakan sebuah kepuasan. Kenyataannya masih banyak tingkat kepuasan mahasiswa yang rendah pada perguruan tinggi. Ketidakpuasan terhadap proses pembelajaran, pelayanan administrasi yang tidak tepat waktu, tidak responsif terhadap keluhan mahasiswa, fasilitas yang tidak lengkap, kebijakan kampus yang kurang menyentuh ranah kebutuhan mahasiswa, kurikulum yang kurang up to date, dan kompetensi dosen yang dirasa kurang menjadi potret umum yang berakibat pada rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa dan kurang strategisnya lokasi dalam perguruan tinggi.

Berbagai permasalahan tingkat kepuasan mahasiswa dikelompokkan ke dalam beberapa dimensi, seperti: pelayanan, fasilitas, kebijakan, dan kepemimpinan. Pelayanan yang baik sebuah keharusan agar mahasiswa merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Pelayanan yang baik membentuk persepsi positif pada masing-masing individu mahasiswa. Persepsi akan diikuti dengan berbagai tindakan penghargaan dan merekomendasikan perguruan tinggi tersebut yang akan berdampak pada keberlangsungan dan daya kompetitif perguruan tinggi sekarang maupun akan datang. Berangkat dari pentingnya pelayanan, masih terdapat mahasiswa pada beberapa perguruan tinggi mengeluhkan pelayanan yang didapatkan dirasa sangat kurang. Operasional hanya dijalankan tanpa perubahan kebijakan dan penerepan manajemen yang handal untuk menjadi lebih relevan terhadap kebutuhan. Penilaian negatif muncul dikarenakan pelayanan administrasi akademik yang kurang baik dan daya tanggap lemah terhadap keluhan mahasiswa. Bentuk lainnya adalah banyaknya kritikan terhadap kegiatan dan proses akademik pada perguruan tinggi. Operasional akademik erat kaitannya dengan fasilitas yang ada pada sebuah perguruan tinggi. Dukungan fasilitas memberikan kontribusi besar terhadap operasional yang dilakukan. Fasilitas lengkap membantu dalam kegiatan akademik dan proses pembelajaran akan semakin mudah dengan fasilitas lengkap pada perguruan tinggi. Akses internet, komputer, LCD Proyektor, beasiswa, gedung kuliah, dan sarana merupakan bentuk-bentuk fasilitas yang memberikan kontribusi terhadap kegiatan mahasiswa.

Kelengkapan fasilitas pendukung proses akademik pada perguruan tinggi tidak selalu berada pada taraf maksimal. Kenyataan pada beberapa perguruan tinggi masih ditemukan minimnya fasilitas, baik dari sarana prasarana maupun program-program pendukung kegiatan akademik. Mahasiswa merasa bahwa kebutuhan akademik mereka kurang terfasilitasi pada kampus tempat menempuh pendidikan. Perguruan tinggi harus dikelola dengan berpedoman pada kepentingan sivitas akademika dan tenaga kependidikan. Berbagai permasalahan fasilitas berdampak pada terbentuknya perasaan tidak puas mahasiswa terhadap kampus dalam menjalankan jasa pendidikan yang dilakukan. Perubahan paradigma perguruan tinggi di Indonesia yang lebih berfokus pada pelayanan mahasiswa menjadi dasar pentingnya dilakukan pengukuran kepuasan mahasiswa.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici Business School Depok merupakan perguruan tinggi yang juga menghadapi tantangan yang sama. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa dalam menempuh pendidikan di STIE GICI *Business School* Depok menjadi input penting dalam merumuskan berbagai kebijakan dan strategi yang akan dilakukan. STIE GICI *Business School* Depok menghasilkan lulusan yang sesuai dengan visimisinya, yaitu Lulusan Entrepreneur dan Profesional yang Berkarakter Unggul. Dengan Tujuan menciptakan suatu fasilitas serta wadah di kampus STIE GICI *Business School* Depok, yang dapat memberikan hal positif bagi para mahasiswa untuk mengembangkan potensi diri.

Tabel 1.1 Data Mahasiswa Tahun 2019-2022

NO	ANGKATAN	JUMLAH
1	2019	114
2	2020	110
3	2021	79
4	2022	176
TOTAL		479

Sumber : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Dari data di atas menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa angkatan 2019 ialah 114 mahasiswa, 2020 jumlah mahasiswa 110 mahasiswa, 2021 jumlah mahasiswa 79 mahasiswa, 2022 jumlah mahasiswa 176 mahasiswa, yang seharusnya dalam satu tahun

target 200 mahasiswa namun data diatas menunjukkan bahwa belum tercapai target yang diinginkan maka kualitas pelayanan dan fasilitas mejadi salah satu faktor yang perlu ditingkatkan supaya mahasiswa semakin meningkat.

STIE GICI *Business School* Depok sebagai lembaga pendidikan yang dimana mahasiswanya belum terlalu banyak yang belajar disana. Karena salah satu faktor yang menjadi minat mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi adalah adanya kualitas pelayanan dimana pelayanan yang diberikan STIE GICI *Business School* Depok ini masih banyak kekurangan. Jika pelayanan yang diberikan baik maka mahasiswa akan merasa senang, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang maka mahasiswa akan merasa kecewa. Selain kualitas pelayanan, Kampus STIE GICI *Business School* Depok memiliki berbagai fasilitas seperti ruang kelas, rooftop, kantin, mushola dan perpustakaan untuk menunjang dan memudahkan selama proses pendidikan. Tapi, fasilitas yang ada di STIE GICI *Business School* Depok masih tergolong terbatas. Namun, kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas belum diketahui secara pasti. Sehingga diperlukan adanya penelitian mengenai hal ini. Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE GICI BUSINESS SCHOOL DEPOK.”**

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh peneliti sebagai berikut:

1. Meningkatnya jumlah perguruan tinggi yang sejenis dengan fasilitas bagus, sehingga berdampak pada turunnya penerimaan mahasiswa baru.
2. Kurangnya kesigapan dalam pelayanan mengenai apa yang dibutuhkan mahasiswa.
3. Masih Banyaknya Komplain yang dilakukan oleh mahasiswa yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.

1.3. Batasan Masalah

Hasil identifikasi masalah pada STIE GICI *Business School* Depok menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangkannya penelitian maka peneliti membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya

pemecahan masalah dapat lebih terarah. Oleh sebab itu peneliti membatasi penelitian ini hanya pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan khususnya mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti membuat rumusan masalah yaitu:

1. Apakah secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok?
2. Apakah secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok?
3. Apakah secara simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.
3. Untuk mengetahui apakah secara simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan, hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak, diantaranya yaitu:

1. Membuktikan ada atau tidaknya Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa STIE GICI *Business School* Depok sehingga dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.
2. Bagi STIE GICI *Business School* Depok dapat dijadikan evaluasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas tersebut terhadap kepuasan mahasiswa.

3. Bagi mahasiswa dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen pemasaran.
4. Bagi pihak lain diharapkan dapat dijadikan referensi informasi dan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian yang serupa.

1.7. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika pembahasan tugas akhir ini di bagi 5 bab dan masing masing bab mempunyai kaitan satu dengan yang lainnya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai gambaran umum skripsi ini berupa latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian serta manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan masalah

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan dengan keseluruhan pembahasan dan saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisikan tentang referensi berbagai buku, jurnal, rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.