

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia pendidikan saat ini semakin dengan bertambahnya universitas-universitas baik negeri ataupun swasta di Indonesia khususnya di Medan, menyebabkan persaingan mereka semakin ketat terutama dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Pemerintah pun menyadari akan pentingnya pendidikan, ini tampak dengan diwajibkan salah program pemerintah yaitu wajib belajar 9 (Sembilan) tahun untuk warga negara Indonesia.

Perguruan tinggi swasta merupakan salah satu perguruan tinggi alternative bagi masyarakat untuk menghadapi peningkatan permintaan masyarakat terhadap kebutuhan pendidikan dewasa ini. Keunggulan-keunggulan perguruan tinggi swasta untuk menarik minat calon mahasiswa semakin ditonjolkan. Mulai dari gelar kesarjanaannya, kurikulum yang diberikan sampai fasilitas yang akan didapat untuk mahasiswa.

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan menyadari bahwa persaingan didunia pendidikan begitu ketat. Selain dari kurikulum yang diperbaharui, memperhatikan kepuasan mahasiswa pun sangat perlu diperhatikan untuk kemajuan dari pesaing lainnya.

Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan.

Menurut Lupyoadi (2001) :

- a. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjuk bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

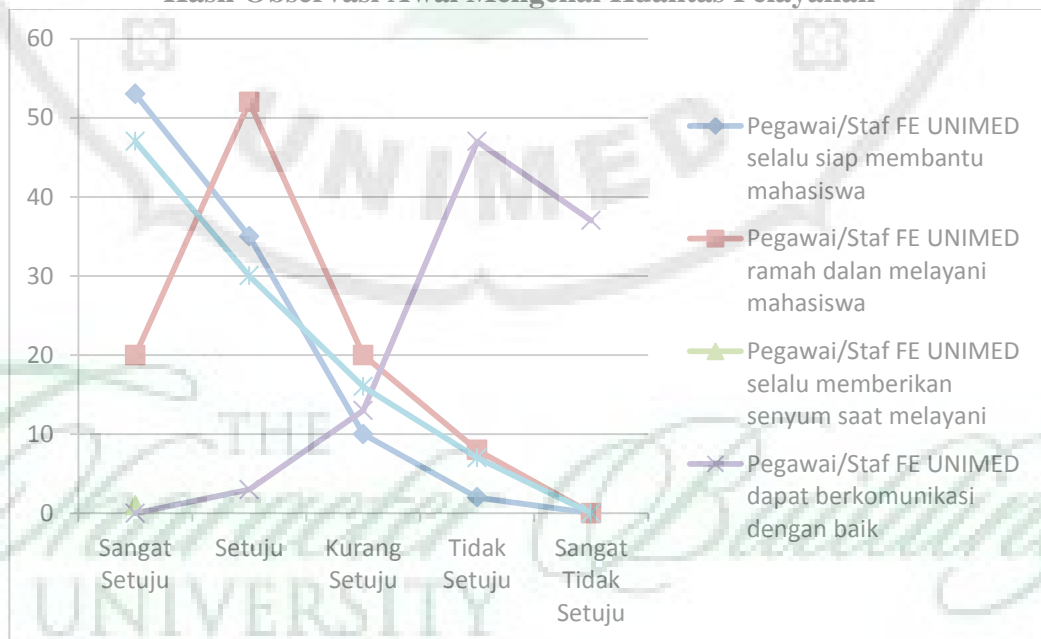
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan sebagai lembaga pendidikan sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, yang telah di berikannya selama ini. Tetapi peningkatan jumlah mahasiswa belum dapat di jadikan patokan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan telah tercapai.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan mahasiswa. Karena kampus adalah instansi yang menjual produknya berupa pelayanan, maka dari itu dimensi kualitas di sini sangat diutamakan. Kampus ibarat perusahaan jasa, lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen dalam hal ini mahasiswa, umumnya terlibat langsung dalam proses tersebut (Zulian Yamit). Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan manajemen kampus untuk memahami dengan seksama harapan mahasiswa serta kebutuhan mahasiswa. Dengan demikian kampus dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan memaksimalkan pengalaman belajar/kuliah mahasiswa yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman mahasiswa yang kurang

menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan mahasiswa dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada kampus yang memberikan kualitas memuaskan.

Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, serta kepuasan mahasiswa FE UNIMED peneliti telah melakukan observasi awal kepada sejumlah mahasiswa dan diperoleh hasil yang dapat dilihat pada Grafik 1.1, 1.2, dan 1.3 . pada grafik 1.1 menunjukkan bahwa 13% responden menyatakan merasa tidak setuju dengan pegawai dapat berkomunikasi dengan baik saat melayani mahasiswa yang berada di Fakultas Ekonomi UNIMED dan 16% responden menyatakan tidak setuju dengan pegawai yang selalu tersenyum saat melayani mahasiswa yang ada dilingkungan Fakultas Ekonomi UNIMED.

Grafik 1.1
Hasil Observasi Awal Mengenai Kualitas Pelayanan

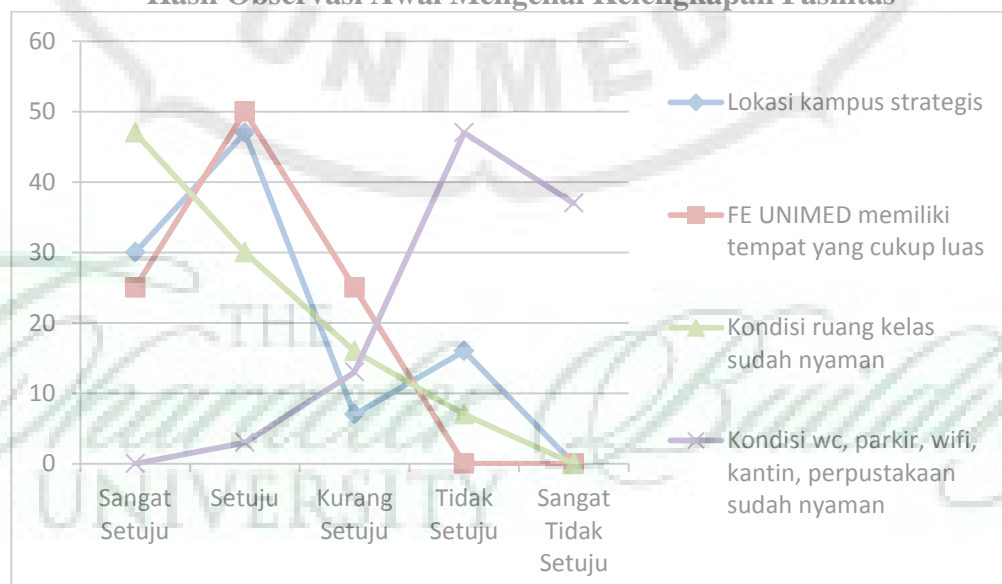


Selain kualitas pelayanan adapun kelengkapan fasilitas yang juga akan menjadi variabel dalam penelitian ini, semakin baik dan lengkap nya fasilitas yang

disediakan oleh pihak kampus akan mempengaruhi bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa. Menurut Tjipto (2013:45) Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Selanjutnya mengukur tingkat kelengkapan fasilitas, diperoleh hasil pada Grafik 1.2 menunjukkan bahwa 50% responden menyatakan bahwa Fakultas Ekonomi UNIMED memiliki tempat yang cukup luas dan 47% responden menyatakan tidak puas dengan kondisi wc, wifi, dan perpustakaan diberikan Fakultas Ekonomi UNIMED. Sehingga ini menjadi suatu permasalahan yang melatar belakangi peneliti dalam melakukan penelitian.

Grafik 1.2
Hasil Observasi Awal Mengenai Kelengkapan Fasilitas



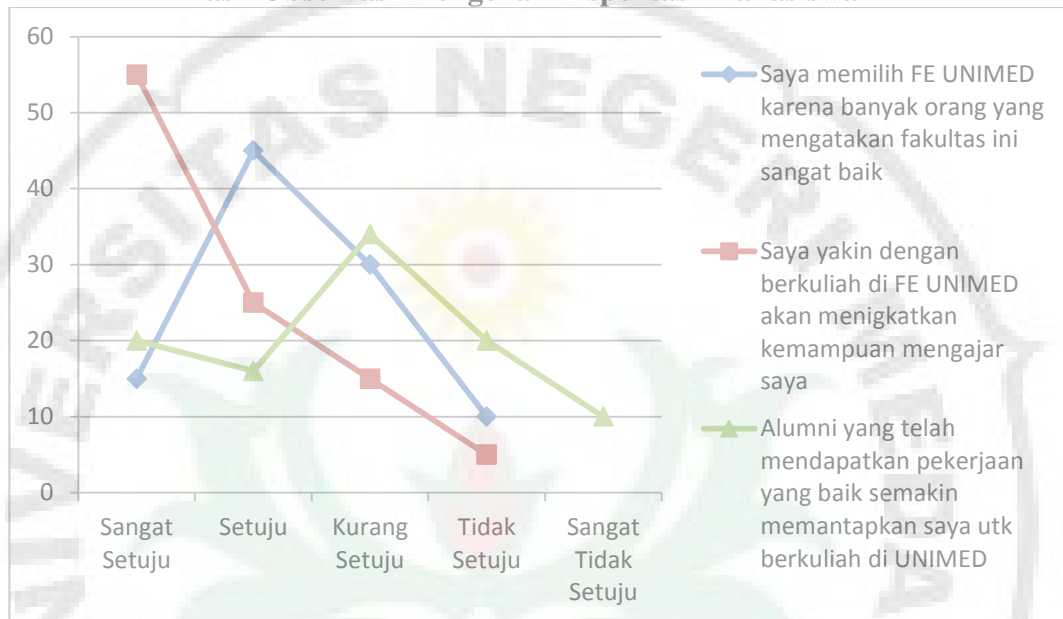
Selain kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas adapun ekspektasi karir atau harapan adalah istilah yang lebih dikenal pada kajian psikologi industri dan

organisasi. Menurut Boeree (dalam Pratama 2017:32) mengartikan “Ekspektasi sebagai sebuah kesenangan yang tidak konstan, yang muncul dari gagasan mengenai sesuatu di masa depan atau masa lalu tentang masalah yang kadang kita khawatirkan (ketika kita mendeteksi kemungkinan kesenangan dalam sebuah situasi tidak tentu, maka kita merasakan harapan). Jadi secara sederhana ekspektasi adalah semacam perkiraan pada situasi tertentu yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu dengan mengharapkan apa yang diinginkan nya tercapai.

Universitas Negeri Medan adalah salah satu kampus terbaik di kota Medan sudah tentu hal ini menjadi anggapan bagi para mahasiswa nya bahwa dengan dapat berkuliah di UNIMED akan membuat mereka dapat berkarir dengan baik setelah lulus dan hal ini akan menimbulkan rasa puas pada mahasiswa nya apabila terwujud.

Untuk mengukur tingkat ekspektasi karir peneliti melakukan observasi awal kepada sejumlah mahasiswa dan diperoleh hasil yang dapat dilihat pada Grafik 1.3 . Diperoleh hasil pada Grafik 1.3 menunjukkan bahwa 40% responden menyatakan tidak memilih berkuliah pada FE UNIMED karena mendengar dari orang lain bahwa fakultas tersebut adalah fakultas yang baik dan 54% responden menyatakan tidak menjadikan karir yang didapat para alumni sebagai penyemangat mereka untuk terus berkuliah di Fakultas Ekonomi UNIMED. Sehingga ini menjadi suatu permasalahan yang melatar belakangi peneliti dalam melakukan penelitian.

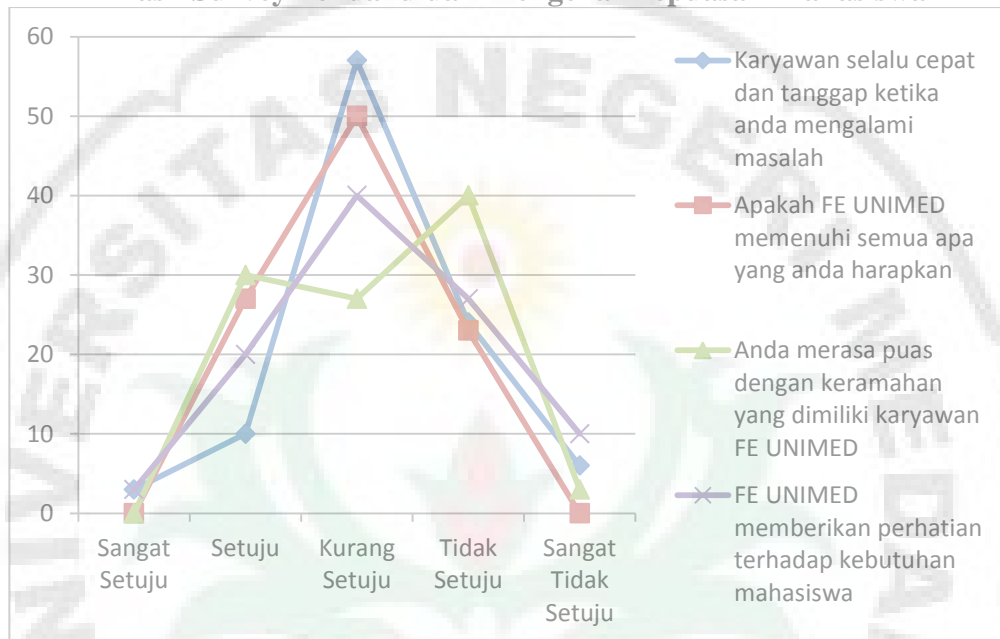
Grafik 1.3
Hasil Observasi Mengenai Ekspektasi Mahasiswa



Selain dari kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas dan ekspektasi karir adapun semua itu untuk mengetahui seberapa kepuasan para mahasiswa di Fakultas Ekonomi UNIMED. Selanjutnya mengukur tingkat kepuasan para mahasiswa FE UNIMED peneliti diperoleh hasil pada Grafik 1.4.

Dan diperoleh hasil bahwa 40% responden menyatakan merasa tidak puas dengan keramahan yang dimiliki karyawan Fakultas Ekonomi UNIMED dan 27% responden menyatakan tidak puas dengan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa yang diberikan Fakultas Ekonomi UNIMED. Sehingga ini menjadi suatu permasalahan yang melatar belakangi peneliti dalam melakukan penelitian.

Grafik 1.3
Hasil Survey Pendahuluan Mengenai Kepuasan Mahasiswa



Upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa tergantung dari bagaimana FE UNIMED memberikan pelayanan yang baik dan meningkatkan fasilitas dari sarana dan prasana penunjang kegiatan perkuliahan sehingga menimbulkan ekspektasi yang tinggi pada mahasiswanya.

Berdasarkan uraian dari ketiga grafik tersebut mengenai kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, dan ekspektasi karir serta bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa pada jurusan ekonomi FE UNIMED. Maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Fasilitas, dan Ekspektasi Karir terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNIMED”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kelengkapan Fasilitas Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNIMED?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Ekspektasi Karir Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNIMED?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNIMED?
4. Bagaimana Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNIMED?
5. Bagaimana Pengaruh Ekspektasi Karir Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNIMED?
6. Faktor Apa Saja Yang Menjadi Penyebab Tinggi Rendahnya Kepuasan Mahasiswa Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNIMED?

1.3 Pembatasan Masalah

Setelah memperhatikan latar belakang dan identifikasi masalah, perlu adanya pembatasan masalah untuk mempermudah penelitian dan memungkinkan tercapainya hasil yang sebaik mungkin. Pembatasan masalah ini dimaksudkan untuk membantu mengarahkan pada masalah yang sebenarnya. Untuk itu perlu dibuat batasan hanya pada :

1. Kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas yang diteliti adalah pegawai dan dosen Fakultas Ekonomi UNIMED.
2. Ekspektasi karir, kepuasan mahasiswa yang diteliti adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi UNIMED.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kelengkapan Fasilitas pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNIMED?
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Ekspektasi Karir pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNIMED?
3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNIMED?
4. Apakah terdapat pengaruh Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNIMED?
5. Apakah terdapat pengaruh Ekspektasi Karir terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNIMED?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kelengkapan Fasilitas pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNIMED.

2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Ekspektasi Karir pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNIMED.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNIMED.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNIMED.
5. Untuk mengetahui pengaruh Ekspektasi Karir terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNIMED.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis.

1. Teoritis
 - a. Dapat dijadikan bahan pengembangan ilmu pengetahuan dan penelitian dengan teori-teori kepuasan mahasiswa yang relevan sehubungan dengan masalah yang teliti.
 - b. Menambah bahan referensi dan bahan masukan bagi penelitian berikutnya.
2. Praktis
 - a. Bagi peneliti, memenuhi syarat kelulusan, memperluas wawasan dan pengetahuan tentang faktor dominan apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

- b. Bagi mahasiswa dapat digunakan sebagai motivasi dan sebagai bahan pertimbangan serta menambah pemahaman.



THE
Character Building
UNIVERSITY