

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan (Kotler dalam Alma, 2007:286). Sedangkan menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Kotler dan Keller (2009:138-139), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan.

Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan

dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa, omongan orang lain dan informasi iklan.

Dalam era globalisasi saat ini persaingan terhadap pelayanan pelanggan semakin ketat, unit-unit pelayanan perusahaan yang dahulu hanya terkesan memberikan pelayanan dengan seadanya kini dituntut mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Unit layanan yang mampu melayani kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan baik diharapkan memiliki daya saing untuk mampu berbicara dalam bisnis jasa. Pelayanan dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan kepuasan pelanggan kepada perusahaan dalam hal layanan pelanggan.

Sebagai suatu lembaga Perguruan Tinggi yang dikelola dengan berpedoman pada kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar, dan karyawan. Suatu Perguruan Tinggi seyogyanya dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas guna mendukung keberhasilan dalam suatu kualitas pelayanan. Salah satu yang mendukung keberhasilan suatu Perguruan Tinggi adalah melalui penyediaan fasilitas kemudahan informasi yang turut melaksanakan Tri Dharma melalui penyediaan, pengorganisasian dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Universitas Islam Riau merupakan salah satu perguruan tinggi terkemuka di Provinsi Riau, jika dilihat dari sisi bisnis adalah merupakan bisnis dibidang jasa

pendidikan. Universitas Islam Riau dapat dikatakan memiliki kualitas pendidikan yang baik, sarana dan prasarana pendidikan, dan kualitas dosen, serta kualitas mahasiswa yang baik, hal ini terbukti dengan selalu meningkatnya jumlah mahasiswa yang kuliah pada perguruan tinggi swasta ini dan terus berkembangnya pembangunan.

Visi dan Misi Universitas Islam Riau adalah menjadi Universitas Islam Unggul dan terkemuka di Asia Tenggara pada tahun 2020. Agar tujuan ini dapat tercapai pihak kampus UIR harus meningkatkan kualitas pendidikannya dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswanya. Salah satu pelayanan yang selalu dilakukan kepada mahasiswa adalah pelayanan Tata Usaha pada fakultas. Penulis akan melakukan penelitian pada Fakultas Ekonomi dikarenakan pada Fakultas Ekonomi yang memiliki mahasiswa terbanyak di Universitas Islam Riau dibandingkan fakultas lainnya.

Adapun data rekapitulasi mahasiswa aktif pada Fakultas Ekonomi UIR dalam 5 tahun terakhir dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Data Rekapitulasi Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi UIR Dari Tahun Akademik 2013/2014 - 2016/2017

No	Jurusan	Tahun Akademik			
		2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
1	Eko. pembangunan	129	226	297	312
2	Manajemen	874	1460	2151	2309
3	Akuntansi S1	853	1211	1751	1801
4	Akuntansi D3	62	32	45	54
Total		1918	2929	4244	4476

Sumber: Universitas Islam Riau, 2018.

Dari tabel 1.1 diatas, dapat dilihat jumlah mahasiswa aktif di Fakultas Ekonomi UIR tiap tahunnya selalu mengalami peningkatan yang signifikan. Jumlah mahasiswa aktif terbanyak pada tahun terakhir yaitu pada Jurusan Manajemen dengan jumlah total mahasiswa 2309 orang. Dan akuntansi D3 menjadi Fakultas yang paling sedikit memiliki mahasiswa yaitu sebanyak 54 mahasiswa. Dengan selalu meningkatnya jumlah mahasiswa tiap tahunnya, Fakultas Ekonomi UIR dituntut harus memberikan pelayanan jasa pendidikan yang baik dan selalu melakukan perbaikan kualitas secara berkelanjutan agar apa yang menjadi visi dan misinya dapat tercapai.

Sedangkan untuk karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi UIR dari dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2
Data Karyawan Tata Usaha Pada Fakultas Ekonomi UIR Tahun 2018

No	Nama	Jabatan
1	Zulkifl Nur, SH	Kepala Tata Usaha
2	Inal Syafri	Kasubag. Akademis dan Kemahasiswaan
3	Naprida	Kasubag. Umum dan Kepegawaian
4	Syasilasni, SE	Kasubag. Agenda dan Ekspedisi
5	T. Khairul Amri	Staff
6	Fristiana, S.Si	Staff
7	Yuni Reliska, S.IP	Staff
8	Irwan Hakiki, ST	Staff
9	Fenty Octa, SE	Staff
10	Kharisa Fitri Ilmi, S.Pd	Staff
	Wulan Sari, S.Pd	Staff
11	Isman	Pegawai
12	Ali Taufik	Pegawai
13	M. Nur	Pegawai
14	Maizar	BHL
15	Salhawati	BHL

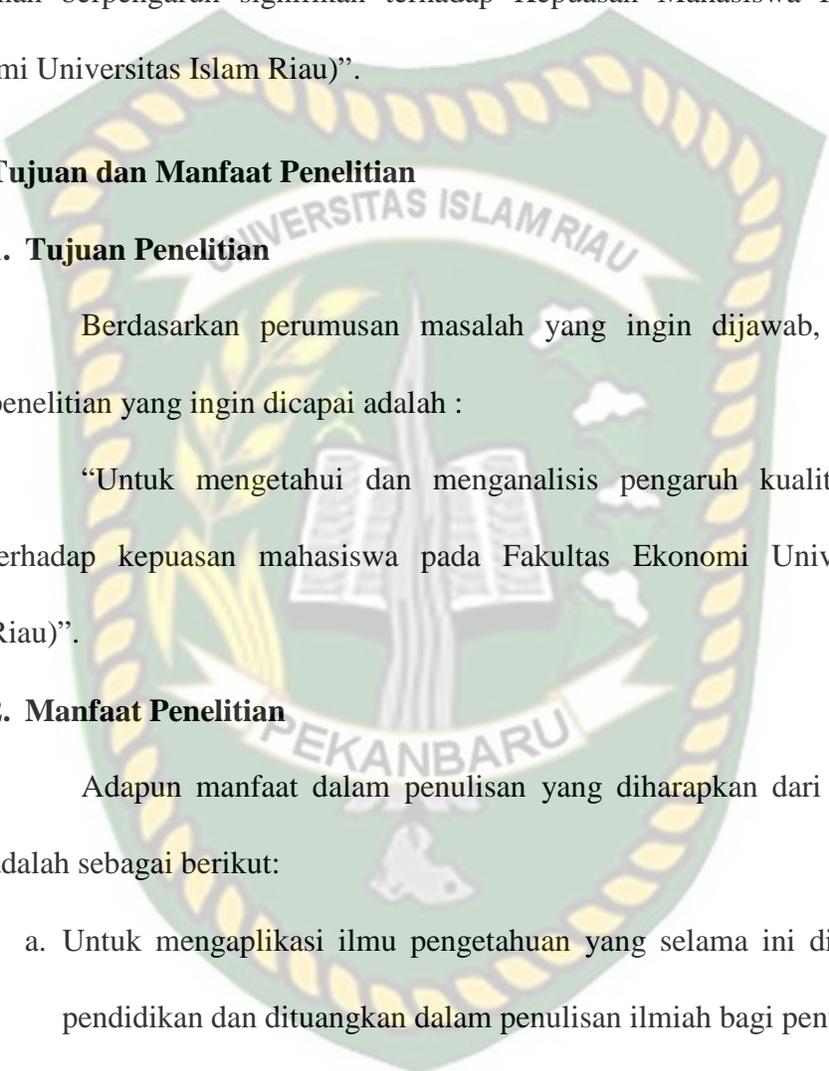
Sumber: Fakultas Ekonomi UIR, 2018.

Dapat dilihat dari tabel 1.2 jumlah karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi UIR berjumlah 15 orang. Dengan pembagian jabatan kepala tata usaha 1 orang, kasubag akademis, umum, dan agenda & ekspedisi masing-masing berjumlah 1 orang, untuk posisi staff 6 orang, IT dan BHL masing-masing 1 orang, sedangkan untuk kebersihan berjumlah 3 orang. Sedangkan untuk prosedur pada Tata Usaha di Fakultas Ekonomi UIR yaitu melayani pendaftaran loket mahasiswa setiap harinya jam kerja 08.00 s/d 12.00 WIB dan siang 13.30 s/d 16.00 WIB. Tata Usaha di Fakultas Ekonomi membantu pelaksanaan tugas bagian kepegawaian, akademik, surat-surat dan seluruh prosedur demi berjalannya kegiatan pada Fakultas Ekonomi UIR. Jenis pelayanannya yaitu seperti pengambilan kartu rencana studi (KRS), pemberian cap/stempel maupun tanda tangan yang berhubungan dengan administrasi akademis dan sama seperti tugas tata usaha di fakultas lainnya.

Berdasarkan pengamatan penulis dilapangan, kondisi empiris (fakta) pelayanan pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau masih belum tercapai dengan maksimal, seperti halnya pelayanan kepada mahasiswa dalam pengurusan surat-surat untuk kegiatan akademis masih ada penyelesaiannya tidak tepat waktu. Hal ini harus menjadi perhatian pihak Tata Usaha Fakultas Ekonomi karena ini akan berdampak pada kepuasan konsumen yaitu mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Pelayanan Tata Usaha Kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau)”***.

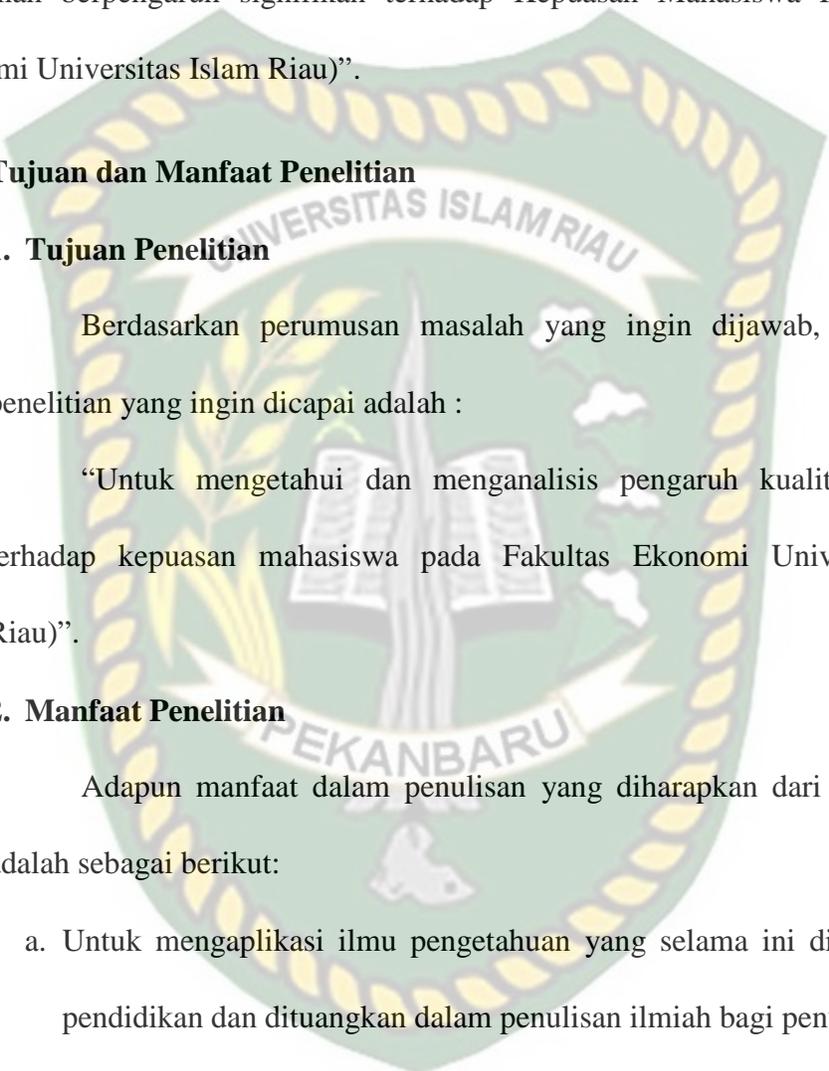
1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan pokok permasalahan yaitu: “Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau)”.


1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ingin dijawab, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

“Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau)”.


2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penulisan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengaplikasi ilmu pengetahuan yang selama ini didapat semasa pendidikan dan dituangkan dalam penulisan ilmiah bagi penulis.
- b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan informasi kepada pihak instansi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

- c. Bagi pihak lain yang berkepentingan diharapkan dapat dijadikan sumber informasi yang bermanfaat yakni sebagai sumbangan pikiran dan referensi dalam melakukan penelitian yang sama pada tempat yang berbeda dengan penelitian ini untuk masa yang akan datang.

1.4 Sistematika Penulisan

Adanya sistematika penulisan adalah untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan. Sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan tentang landasan teoritis, penelitian yang relevan atau penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya berkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis, kerangka pemikiran serta hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang metode penelitian olah data dan sumber data yang diperoleh dari instansi yang akan diteliti.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian sekaligus pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab terakhir berisi dua sub bahasan yaitu kesimpulan dari penelitian dan saran.

