

# BAB I

## Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan layanan pelanggan menjadi semakin ketat, unit layanan industri yang dulu hanya memberikan pelayanan yang biasa-biasa saja, kini harus mampu memberikan layanan terbaik kepada mahasiswa. Pengelolaan lembaga pendidikan tinggi mengikuti kepentingan badan akademik yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan staf. Model mutu pelayanan yang terkenal serta sampai saat ini ramai digunakan sebagai pedoman model (*service quality*) dalam pemasaran jasa. Servqual adalah sebuah instrumen untuk mengukur mutu pelayanan yang mana ada 5 aspek instrument yaitu (*tangible*), (*reliability*), (*responsiveness*), (*assurance*), seta (*emphaty*)

Definisi kualitas berkaitan dengan seberapa baik layanan, dan tidak harus seberapa besar besar atau luas kualitas juga dapat dilihat terkait dengan kesesuaian layanan atau kepuasan yang didapat dengan tujuan atau penggunaan yang dimaksudkan, tunduk pada harapan, pengguna atau konstruk kualitas sebagai dikonseptualisasikan dalam literatur layanan didasarkan pada kualitas yang dirasakan, presepsi kualitas adalah sebagai penilaian Mahasiswa (layanan kepada publik) tentang keseluruhan pengalaman atau keunggulan entitas. Demikian pula, presepsi kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan merupakan hasil dari

perbandingan harapan sebelum menerima layanan tersebut, dan pengalaman aktual layanan yang mereka rasakan [1]

Fakultas Teknologi Industri (FTI) merupakan salah satu unit kerja yang berada di bawah Universitas Ahmad Dahlan. Sebagai bagian dari unit kerja, Fakultas Teknologi Industri harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Pada permasalahan ini peneliti akan melakukan analisis terkait layanan akademik di Fakultas Teknologi Industri dengan memewancari staf-staf layanan akademik pada FTI, penyebaran kusioner kepada mahasiswa FTI terkait kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Ada beberapa aspek yang berkaitan erat dengan kepuasan mahasiswa pada layanan di Fakultas Teknologi Industri yang akan dianalisis yaitu, layanan tata usaha (TU), penilaian dosen, laboran dan kemahasiswaan. Empat layanan tersebut menjadi objek pada penelitian ini yang sangat berkaitan erat dengan kepuasan mahasiswa diambil dari hasil wawancara langsung pada mahasiswa FTI. Pada penelitian ini peneliti terjun langsung untuk mengamati objek yang diteliti pada layanan tata usaha, penilaian dosen, laboran dan kemahasiswaan. Peneliti juga melakukan wawancara terhadap mahasiswa Fakultas Teknologi Industri bagaimana pelayanan pada layanan TU, penilaian dosen, layanan kemahasiswaan serta laboran. Ada Beberapa permasalahan yang dirasakan mahasiswa dalam pelayanan yang telah diberikan, mahasiswa mengeluhkan kurangnya kepedulian staff dalam keluhan

mahasiswa terkait layanan tata usaha, kurangnya dosen mengembalikan tugas mahasiswa yang telah dikumpulkan, keramahan asisten laboran, kurang tanggapnya asprak dalam permasalahan yang dihadapi mahasiswa terkait praktikum, dari hasil wawancara yang telah dilakukan masih kurangnya layanan yang dirasakan atau tidak sesuai dengan keinginan mahasiswa. Maka dari itu penelitian ini akan menganalisis untuk mengetahui apa saja yang dirasa kurang puas oleh mahasiswa terhadap Layanan tata usaha, kemahasiswaan, penilaian dosen serta laboran. Dari hasil analisis yang akan dilakukan pihak fakultas diharapkan meningkatkan variabel apa saja yang masih dirasa puas oleh mahasiswa terhadap 4 aspek yang akan diukur yaitu layanan tata usaha, kemahasiswaan, penilaian dosen serta laboran.

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana bentuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik pada layanan TU, kemahasiswaan, penilaian dosen dan laboran di Fakultas Teknologi Industri Universitas Ahmad Dahlan dilihat dari lima aspek yang akan diukur *Tingibles Reliability, Responsiveness, Assurance, serta Emphaty*

## **1.2. Batasan Masalah Penelitian**

Bedasarkan Latar Belakang masalah diatas maka perlunya membatasi masalah yang akan dibahas lebih lanjut dalam penelitian ini, objek yang terkait erat dengan mahasiswa pada layanan akademik dan akan diteliti serta di analisis pada Fakultas Teknologi Industri yaitu layanan tata usaha (TU), kemahasiswaan, penilaian dosen, dan laboran.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas, maka didapatkan rumusan masalah yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik pada aspek *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty serta Tingibles* dengan menggunakan *importance performance analysis*?
2. Bagaimana hasil analisis kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas layanan pada aspek *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty serta Tingibles* dengan menggunakan *importance performance analysis* di Fakultas Teknologi Industri

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan Rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana langkah- langkah Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Aspek *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty serta Tangibles* dengan metode Importance Perfomance Analysis
2. Untuk Melakukan analisis hasil pengukuran layanan Akademik FTI terhadap Mahasiswa Universitas Ahmad Dahlan

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### **Manfaat yang dapat diidentifikasi sebagai berikut**

1. Hasil analisis penelitian ini untuk menjadi acuan Fakultas Teknologi Industri untuk memperbaiki bagian apa saja yang masih dirasa kurang oleh mahasiswa terhadap layanan-layanan akademik dari empat aspek yang diteliti yaitu TU, penilaian dosen, kemahasiswaan dan laboran.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik agar menjadi lebih baik lagi dan memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan mahasiswa sehingga mahasiswa akan merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan dari pihak Fakultas Teknologi Industri