

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang, pokok permasalahan, tujuan, pembatasan masalah dan sistematika penulisan dari penelitian ini.

### **1.1 Latar Belakang**

Asrama atau *dormitory* merupakan salah satu industri berbentuk jasa. Bentuk industri jasa di Indonesia adalah salah satu industri yang bergantung dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2004) kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah alat utama dalam menentukan kesuksesan sebuah industri jasa. Ada beberapa aspek penting untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan yang tinggi yaitu yang pertama menurut Muhammad dan Artanti (2016) menciptakan hubungan yang kuat dan erat dengan pelanggan, yang kedua menurut Shafiq, Mostafiz dan Taniguchi (2019) mempertahankan kepercayaan dan keyakinan terhadap merek yang ditawarkan dan yang ketiga menurut Alteren dan Tudoran (2019) adalah dengan mendengarkan pelanggan dan membuat perubahan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

UPH College adalah SMA yang berada di bawah naungan Yayasan Pendidikan Pelita Harapan (YPPH). UPH College sendiri menyediakan asrama yang dikenal sebagai UPH College *Dormitory* untuk memberikan kemudahan bagi siswa-siswi yang tinggal di berbagai provinsi di Indonesia. *Dormitory* UPH College adalah

asrama yang dikelola oleh MYC (*Mission Youth for Christ*). MYC sendiri pada saat ini telah mengelola total 5 asrama yaitu *Dormitory UPH College*, *Dorm MYC*, *Dormitory Teacher's College*, *Dormitory International Teacher's College* dan *Dormitory Faculty of Nursing*.

Siswa-siswi yang menikmati kedekatan dengan sekolah UPH College akan menemukan bahwa tinggal di tempat yang nyaman dan aman akan menjadi prioritas utama dalam pemilihan tempat tinggal. UPH College *Dormitory* menyediakan tempat yang berada di lingkungan yang menyatu dengan UPH College sehingga memudahkan mobilitas siswa-siswi. UPH College *Dormitory* menyediakan tempat tinggal bagi siswa dengan kamar yang bisa ditinggali oleh 6 orang siswa. Ruangan diberikan memiliki perabot yang lengkap seperti tempat tidur yang terpisah, kursi, meja dan pendingin ruangan (AC) di tengah ruangan. Lokasi dari UPH College *Dormitory* berada di *building E* atau sering disebut dengan gedung Annex dimana fasilitas sekitar sangat terjangkau bagi penghuni seperti lapangan basket, kolam renang, fasilitas gym, lapangan bola, *running track*, lapangan futsal dan lapangan badminton. Penghuni asrama UPH College juga disediakan makan 3 kali sehari yaitu untuk sarapan, makan siang dan makan malam. Menurut (Chow, 2005) kondisi kehidupan yang lebih baik (kondisi fisik dari tempat tinggal dan orang-orang yang tinggal bersama dengan responden) secara signifikan dan positif berhubungan dengan kepuasan kehidupan. Pernyataan ini secara implisit menandakan bahwa kondisi fisik dan pengurus asrama memiliki hubungan dengan kepuasan penghuni asrama.

Setelah dilakukan wawancara dengan *staff* MYC ditemukan bahwa ada banyak

komplain dari pihak siswa dengan komplain paling banyak di bagian fasilitas seperti kecepatan wifi yang lambat, pendingin ruangan (AC) yang sering tidak dingin, makanan yang tidak bervariasi, makanan yang tidak matang, toilet yang tidak bersih, kehilangan pakaian yang terjadi ketika menggunakan mesin cuci dan regulasi yang dinilai terlalu ketat. Komplain tersebut terdiri dari sebagian besar komplain fasilitas dan dalam beberapa kasus dilanjutkan oleh orangtua siswa-siswi sendiri. Permasalahan yang terjadi dari beberapa hal tersebut menyebabkan siswa-siswi yang tinggal di UPH College *Dormitory* tidak melanjutkan kehidupan berasrama dan memilih untuk tinggal bersama dengan keluarga ataupun saudara.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Prabandari dan Rofiah (2016) serta penelitian Wardana dan Nugraha (2017) diketahui bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibility, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* secara simultan berpengaruh dan mendukung kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Najib, Yusof dan Abidin (2011) diketahui bahwa ada hubungan yang signifikan dan positif antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Hal ini menjadi acuan penting bagi peneliti untuk melihat data jumlah siswa-siswi yang tinggal di UPH College *Dormitory* pada tahun pertama dan melanjutkan di tahun kedua.

Tabel 1.1 Data Penghuni Asrama UPH College Tahun Pertama dan Kedua

Year	Male		Female		% Student Moving Out
	First Year	Second Year	First Year	Second Year	
2016	58	24	43	26	50.5
2017	55	34	57	36	37.5
2018	59	40	57	45	14.1

Sumber: Pengumpulan Data, 2021

Berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat bahwa jumlah siswa yang pernah tinggal

di asrama dan melanjutkan untuk tinggal di asrama tidak banyak. Pada periode 2016, siswa yang kelas 10 dan lanjut ke kelas 11 hanya sebesar 49.5% sehingga persentase penghuni yang keluar UPH College *Dormitory* sebesar 50.5%. Pada periode 2017, siswa yang kelas 10 dan lanjut ke kelas 11 sebesar 62.5% sehingga persentase penghuni yang keluar UPH College *Dormitory* sebesar 37.5%. Pada periode 2018, siswa yang kelas 10 dan lanjut ke kelas 11 sebesar 85.9% sehingga persentase penghuni yang keluar UPH College *Dormitory* sebesar 14.1%. Rata rata dari ketiga tahun ini ditemukan bahwa persentase siswa kelas 10 yang tidak melanjutkan tinggal di asrama pada tahun kedua sebesar 37.7% atau sebanyak 124 orang dari 329 siswa-siswi. Ditemukan alasan dibalik hal hal yang membuat siswa dan siswi tidak nyaman ketika tinggal di asrama adalah karena fasilitas wifi yang lambat, suara yang berisik yang terdengar sampai dalam kamar, makanan yang kurang enak dan AC yang seringkali rusak dan membutuhkan waktu yang lama untuk diservis.

*Dormitory* UPH College berada di Jl. MH Thamrin Boulevard 1100, Kec. Kelapa Dua, Kota Tangerang, Banten dan berfungsi sebagai asrama yang secara khusus memberi kemudahan bagi siswa-siswi yang berada di luar kota untuk mendapatkan tempat tinggal yang aman dan nyaman. Salah satu kunci utama memenangkan persaingan adalah memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen. Dengan adanya kebutuhan, maka sebuah usaha baik dalam bentuk produk maupun jasa dapat dijalankan. Keinginan dan harapan konsumen yang terpenuhi dibutuhkan untuk memastikan konsumen puas dalam memilih produk/jasa tertentu. Salah satu cara untuk merebut pasar adalah dengan

memperoleh konsumen sebanyak mungkin. Dalam kasus *Dormitory* UPH College, konsumen yang dimaksud adalah siswa-siswi yang tinggal di *Dormitory*. Rekomendasi siswa-siswi ke siswa-siswi lainnya juga dapat dilakukan melalui *word of mouth*.

Berdasarkan uraian mengenai komplain dan data penghuni kelas 10 yang tidak lanjut tinggal pada kelas 11 untuk tahun 2016, 2017 dan 2018, dapat dilakukan penelitian dengan judul **ANALISIS KEPUASAN PENGHUNI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UPH COLLEGE DORMITORY.**

## **1.2 Pokok Permasalahan**

Melalui pemaparan yang diberikan dalam latar belakang, dapat ditemukan masalah penelitian yaitu:

1. Apa saja atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan?
2. Apa saja usulan perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan penghuni asrama?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu:

Mengukur tingkat kepuasan penghuni terhadap kualitas pelayanan UPH *College Dormitory* menggunakan dimensi *SERVQUAL* dan *Importance Performance Matrix* serta memberikan usulan perbaikan kualitas

## **1.4 Pembatasan Masalah**

Dapat ditemui pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Siswa yang mengisi kuesioner minimal telah tinggal di UPH College *Dormitory* selama 1 bulan.
2. Penelitian memisahkan pengolahan data khusus untuk pria dan wanita karena *Resident Assistant (RA)* dan *Dorm Parents (DP)* yang berbeda.
3. Data responden penelitian diambil pada tanggal 11 Oktober 2021.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Skripsi ini dibagi dalam 5 bab berdasarkan sistematika penulisan dibawah:

#### **BAB I – PENDAHULUAN**

Bab I membahas mengenai latar belakang, pokok permasalahan, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

#### **BAB II – LANDASAN TEORI**

Bab II membahas mengenai landasan teori dan kajian pustaka di mana teori dan jurnal pendukung penelitian akan dijadikan sumber referensi utama dalam penelitian.

#### **BAB III – METODE PENELITIAN**

Bab III berisi tahapan yang dibutuhkan untuk metode penelitian dimulai dari penelitian pendahuluan, identifikasi masalah, tujuan penelitian, studi literatur, pengumpulan data, pengolahan data, analisis dan pembahasan serta kesimpulan dan saran.

#### **BAB IV – HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi *company profile* sebagai data umum dan data responden, pengolahan, analisis data dengan *five whys* dan analisis solusi permasalahan sebagai data khusus dalam penelitian.

## BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V membahas mengenai kesimpulan dan saran yang dapat diberikan untuk pengelola yaitu *MYC Management* dan untuk penelitian selanjutnya.

