

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Pendahuluan

Pembangunan yang semakin cepat telah menempatkan pendidikan sebagai salah satu kebutuhan penting dalam kehidupan manusia, sehingga bisnis pendidikan menjadi semakin berkembang, yang ditandai dengan semakin banyaknya sekolah-sekolah unggulan, Akademi, Pendidikan Tinggi, pusat-pusat pelatihan, kursus dan lain-lain, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam memasuki zaman informasi dan globalisasi sekarang ini, pendidikan tinggi khususnya mempunyai peranan yang sangat strategis dalam rangka mempersiapkan calon-calon tenaga kerja yang terampil serta memiliki nilai dalam persaingan di pasar tenaga kerja. Oleh karena itu seringkali ditemui perguruan tinggi yang lebih diminati walaupun untuk itu peserta harus mengeluarkan biaya yang cukup besar.

Universitas Pelita Harapan dan Akademi Pariwisata telah memainkan peranan yang penting dalam mewujudkan calon-calon pemimpin dimasa depan. Dengan membidik mahasiswa dari semua golongan sebagai

target pasarnya, maka sampai dengan saat ini tanggal 1 September 1998, Universitas Pelita Harapan telah menjaring 2433 mahasiswa, antara lain terdiri dari 2359 mahasiswa program strata satu (S-1) dan Diploma III, serta 46 mahasiswa program strata dua (S-2).

Kesediaan peserta didik untuk mengeluarkan biaya pendidikan yang tinggi, haruslah diimbangi dengan kualitas pendidikan yang memadai, serta kepuasan mahasiswa akan pelayanan yang diberikan oleh Universitas Pelita Harapan. Untuk itu Universitas Pelita Harapan perlu kiranya mengadakan penelitian akan kepuasan mahasiswanya. Masalah yang muncul selama ini adalah cukup banyaknya keluhan-keluhan yang ditujukan kepada Universitas Pelita Harapan tetapi sampai dengan saat ini belum diadakan alat dan metode memadai dan sistematis serta sistem pengendalian atas keluhan-keluhan yang timbul.

Untuk itu maka penanganan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan kepada Universitas Pelita Harapan perlu dilakukan dengan baik agar dapat menjadi tingkat kepuasan mahasiswa. Sebagai suatu lembaga yang bergerak dalam bidang pendidikan, seharusnya Universitas Pelita Harapan perlu melakukan analisa untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hubungannya dengan konsep pemasaran tentang

tingkat kepuasan konsumen, menurut *Sheila Kessler*¹ bahwa jika perusahaan tidak pernah mengukur tingkat kepuasannya, tentu saja perusahaan tersebut tidak pernah dapat memonitor dan mengetahui sejauh mana kepuasan pelayanan perusahaan tersebut terhadap konsumennya.

Jika Universitas atau institusi pendidikan tidak dapat mengukur tingkat kepuasan mahasiswanya, maka sangat sulit untuk mengetahui pengaruh dari strategi pemasaran yang telah dilakukan universitas serta tindak lanjut yang harus dilakukan, baik menyangkut kualitas tenaga pengajar dan materi perkuliahan yang disampaikan, serta ketersediaan dan pemanfaatan fasilitas-fasilitas penunjang di Universitas Pelita Harapan serta perpustakaan, fasilitas olahraga, laboratorium dan lain sebagainya.

Penting pula untuk mengetahui tingkat persaingan yang terjadi dalam kepuasan mahasiswa, karena setiap universitas harus menentukan posisinya dilihat dari sisi pelayanan, apakah sebagai pemimpin (*leader*) atau sekedar berada diantara rata-rata industri. Satu-satunya cara untuk menganalisa kondisi tersebut adalah analisa kepuasan mahasiswa.

¹Sheila Kessler, **Measuring and Managing Customer Satisfaction: Going for The Gold**, ASQL, 1996, hal. 20.

Dalam hubungannya dengan analisa tingkat kepuasan mahasiswa, maka informasi-informasi yang harus diperhatikan oleh setiap lembaga pendidikan tinggi atau universitas, antara lain:

- a. Jenis pelayanan apakah yang diinginkan oleh mahasiswa.
- b. Bagaimana perbandingan pelayanan yang diberikan dengan kompetitor atau universitas lainnya.
- c. Secara konsisten mengevaluasi proses internal yang menyediakan pelayanan atas kualitas dan akurasinya.

Pengukuran atas tingkat kepuasan konsumen pada akhirnya telah menjadi bagian terpenting dari sistem kepuasan pelanggan (*customer satisfaction system*) dan memiliki peranan sentral dalam persaingan dimasa yang akan datang. *Sheila Kessler*² mempertegas hal tersebut, bahwa perusahaan tidak hanya memerlukan ketangkasan, ketepatan, dan kecepatan pelayanan yang harus diberikan kepada konsumen, tetapi juga kepuasan. Hal ini akan menjamin hubungan yang jangka panjang konsumen dengan perusahaan.

²Sheila Kessler, *ibid.*

1.2. Perumusan Masalah

Studi deskriptif tentang kepuasan mahasiswa Universitas Pelita Harapan ditujukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa Universitas Pelita Harapan serta usaha-usaha apa saja yang diperlukan untuk meningkatkannya.

Berdasarkan perumusan tersebut maka sub masalah yang akan diteliti, antara lain adalah: Bagaimana kepuasan mahasiswa Universitas Pelita Harapan terhadap:

- a. Pelayanan pengajar pada pelaksanaan proses belajar mengajar (konsultasi, bimbingan)
- b. Pelayanan administrasi akademik (nilai untuk orang tua, transkrip, pendaftaran ujian negara, registrasi dan kartu mahasiswa).
- c. Fasilitas umum yang digunakan (latihan/ketrampilan, perpustakaan, internet, laboratorium, olahraga dan beasiswa).
- d. Fasilitas pendukung (parkir, keamanan, kantin, bank, serta bidang kemahasiswaan-*service*).
- e. Biaya perkuliahan
- f. Lokasi kampus

1.3. Kegunaan Penelitian

Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengambil keputusan dan penentuan kebijakan Universitas Pelita Harapan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Universitas Pelita Harapan, sehingga hasil kajian berguna untuk merumuskan strategi bagi pengembangan Universitas Pelita Harapan, terutama untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

1.4. Ruang Lingkup dan Keterbatasan

Pembahasan tentang tingkat kepuasan mahasiswa memiliki cakupan pembahasan yang sangat luas, antara lain karena melibatkan faktor-faktor yang cukup banyak termasuk strategi dan lain-lain. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa,, antara lain dapat ditinjau dari sisi produk, harga, promosi dan tempat.

Yang dimaksud dengan produk dalam penelitian ini adalah jasa yang diberikan oleh Universitas Pelita Harapan kepada mahasiswa S1 saja, tidak termasuk mahasiswa pasca sarjana (S2), seperti kualitas tenaga pengajar, pelayanan administrasi, fasilitas utama dan fasilitas pendukung. Sedangkan yang dimaksud dengan faktor harga dalam penelitian ini adalah biaya perkuliahan yang harus dibayar oleh

pendidikan di Universitas Pelita Harapan. Faktor lokasi berhubungan dengan tempat perkuliahan, sedangkan faktor promosi berhubungan dengan janji-janji yang diberikan Universitas Pelita Harapan kepada mahasiswa pada saat pertama kali mendaftar.

Analisa tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Pelita Harapan ini, secara spesifik hanya dibatasi untuk menganalisa beberapa faktor jasa yang diberikan, seperti kualitas tenaga pengajar, pelayanan administrasi, fasilitas utama dan fasilitas pendukung serta biaya kuliah dan lokasi.

1.5. Metode dan Prosedur

1.5.1. Desain Penelitian

Studi ini merupakan studi deskriptif, karena ditujukan untuk memberikan gambaran sebenarnya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap keseluruhan pelayanan Universitas Pelita Harapan yang berada dalam ruang lingkup dan pembahasan masalah.

Populasi penelitian adalah mahasiswa Universitas Pelita Harapan yang terdaftar sampai dengan bulan Mei 1998 berjumlah 1.612 mahasiswa. Untuk mendapatkan data, disebarkan 300 kuisiner dan yang kembali adalah 190 kuisiner, atau sejumlah 10% dari populasi mahasiswa.

Penentuan sampel tersebut menggunakan metode sampel acak bertingkat (*stratified random sampling*), yakni penentuan prosentase tertentu dari setiap angkatan pada fakultas-fakultas di Universitas Pelita Harapan, dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 1
Prosentase Responden Penelitian
Pada 5 Fakultas dan Akpar

Nama Fakultas/Akademi	Responden	%
AKPAR	29	15.26
HUKUM	7	3.68
FISIP	10	5.26
FTI	64	33.68
FTSP	20	10.53
EKONOMI	60	31.58
Total	190	100

Sumber: Universitas Pelita Harapan.

Data yang hendak dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari lapangan, yakni dari mahasiswa tentang tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber resmi, seperti bagian administrasi Universitas Pelita Harapan.

1.5.2. Instrumen

Untuk mengumpulkan data-data tersebut, digunakan kuesioner, dimana penyusunannya dilakukan dengan menggunakan skala pilihan atas kepuasan untuk data-data tertentu misalnya persepsi dan tanggapan mahasiswa serta kepuasannya atas faktor-faktor yang dianalisa. Selain itu pengumpulan data diperdalam dengan melakukan wawancara terhadap beberapa responden secara individual maupun melalui diskusi kelompok (*focus group*).

1.5.3. Pengolahan Data

Pengolahan data dalam studi ini menggunakan teknik tabulasi baik secara kuantitatif dengan analisa prosentase maupun secara kualitatif.

1.5.4. Prosedur

1. Pertama-tama dilakukan identifikasi dan definisi masalah, yang terdiri dari: latar belakang penelitian serta perumusan masalah, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan serta metode dan prosedur yang digunakan.
2. Studi kepustakaan, termasuk didalamnya pengumpulan hasil-hasil penelitian sebelumnya dari beberapa perpustakaan.

3. Pengumpulan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian, antara lain data-data yang berhubungan dengan tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Pelita Harapan dengan menggunakan kuesioner dan interview, sedangkan data-data jumlah mahasiswa per fakultas dan lain-lain diperoleh langsung dari bagian akademik.
4. Tabulasi data-data yang telah dikumpulkan dari sumber data untuk kepentingan analisa statistik.
5. Pengolahan data dan dilanjutkan dengan pengkajian, analisa dan interpretasi data, termasuk didalamnya adalah perumusan strategi dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa, penyusunan kesimpulan serta rekomendasi yang diusulkan.
6. Penyusunan laporan penelitian.