

# BAB I

## PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, penentuan tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Bab ini juga membahas mengenai pembatasan masalah dalam penelitian, penetapan asumsi serta sistematika penulisan. Keseluruhan pokok bahasan dalam bab ini diharapkan dapat memberikan gambaran umum tentang penelitian ini dan perlunya penelitian ini dilakukan.

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kepuasan pelanggan merupakan komponen yang sangat penting bagi perusahaan. Kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat diantaranya hubungan antar perusahaan dan para pelanggannya menjadi lebih harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang akan sangat menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan, serta laba perusahaan meningkat. Seorang pelanggan yang puas akan menceritakan pengalamannya yang menyenangkan dengan suatu produk kepada tiga orang kawan, seorang pelanggan yang tidak puas akan menceritakan kekecewaannya kepada sebelas orang (Kotler, 1997).

Berkaitan dengan manfaat kepuasan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting. Kepuasan pelanggan merupakan fokus strategis sehingga perusahaan harus memiliki sistem pengukuran yang strategis. Sistem pengukuran tersebut harus diintegrasikan dengan barometer kepuasan pelanggan dan persepsi harapan pelanggan (Yamit, 2004).

Sebagai salah satu perguruan tinggi yang terus menunjukkan eksistensinya, Universitas Sebelas Maret (UNS) terus berupaya membangun persepsi yang baik dari seluruh *stakeholder* yang terkait. Upaya peningkatan persepsi oleh UNS selama ini dibangun melalui berbagai media. Antara lain melalui program reguler yang ditayangkan di stasiun televisi swasta yaitu di TA TV dan Jogja TV. Selain

itu, peningkatan persepsi oleh UNS juga dilakukan melalui peringkat Wabometric dan THES (*Time Higher Education Supplement*) untuk wilayah Asia. Upaya UNS untuk meningkatkan persepsi yang baik oleh *stakeholder* terkait terhadap UNS selama ini lebih ditujukan pada calon mahasiswa dan masyarakat, bukan pada mahasiswa UNS sendiri.

Dilain pihak, mahasiswa UNS merupakan pelanggan utama UNS sehingga persepsi mahasiswa juga perlu diperhatikan. Mahasiswa merupakan input bagi pendidikan tinggi yang mempengaruhi kelangsungan hidup lembaga pendidikan tinggi. Tanpa adanya mahasiswa penyelenggara pendidikan tinggi dianggap pailit. Mahasiswa juga merupakan konsumen yang merasakan secara langsung pelayanan jasa yang diberikan oleh pendidikan tinggi sekaligus sebagai output dari pendidikan tinggi. Selain itu persepsi mahasiswa dapat membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut (*word of mouth*) bagi UNS.

Selama ini telah banyak dilakukan penelitian pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap jasa pendidikan tinggi diantaranya Wulan (2001), Sihombing (2003), Ariyanti dkk (2006), Giantari dkk (2008). Salah satu penelitian pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UNS yang pernah dilakukan adalah penelitian pengukuran kepuasan mahasiswa Teknik Industri UNS oleh Setyawati (2009). Meskipun demikian belum ada alat ukur kepuasan yang dibuat secara khusus berdasarkan persepsi mahasiswa UNS. Kebanyakan penelitian yang telah dilakukan menggunakan lima faktor Parasuraman (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*). Penyusunan konstruk atribut alat ukur ditentukan secara apriori peneliti sehingga memungkinkan terjadinya multikolinieritas antar atribut yang digunakan. Selain itu penggunaan atribut kepuasan pada alat ukur tidak didasarkan pada konfirmasi apakah atribut kepuasan dianggap penting oleh mahasiswa sehingga perlu digunakan pada alat ukur.

Berdasarkan hal tersebut maka dilakukan penelitian untuk merancang alat ukur kepuasan jasa pendidikan tinggi dimana atribut kepuasan yang digunakan didasarkan pada persepsi mahasiswa UNS. Atribut pada alat ukur merupakan atribut yang dianggap sama penting oleh mahasiswa UNS yang diperoleh melalui uji *Cochran*. Sedangkan penyusunan konstruk atribut penelitian pada alat ukur

ditentukan dengan menggunakan teknik analisis faktor (Lu, 2006). Alat ukur kepuasan yang terbentuk dapat digunakan sebagai kajian pengembangan alat ukur yang telah ada sebelumnya. Selain itu dapat digunakan oleh UNS untuk mengetahui atribut kepuasan yang dianggap penting oleh mahasiswa yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kepuasan jasa yang diberikan oleh UNS.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana merancang alat ukur kepuasan jasa pendidikan tinggi berdasar persepsi mahasiswa di Universitas Sebelas Maret (UNS) Surakarta.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah didapatkannya *design* alat ukur kepuasan jasa pendidikan tinggi berdasar persepsi mahasiswa di Universitas Sebelas Maret (UNS) Surakarta.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat diketahui atribut-atribut kepuasan yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan jasa yang diberikan UNS.
2. Dapat diketahui atribut kepuasan yang dianggap sama penting oleh mahasiswa dalam mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan jasa yang diberikan UNS.
3. Dapat diketahui faktor atribut kepuasan yang dianggap sama penting oleh mahasiswa dalam mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan jasa yang diberikan UNS.

### **1.5. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah pada penelitian tugas akhir ini adalah yang menjadi objek penelitian ini adalah mahasiswa S1 reguler tahun ajaran 2005 hingga 2008

yang masih aktif terdaftar sebagai mahasiswa di UNS. Program S1 Reguler dipilih karena selain program S1 reguler berfungsi sebagai ujung tombak PTN, UNS nantinya akan menjadi “*Research University*”. Dengan demikian hanya akan ada program S1, S2, dan S3. Disamping itu program S1 Non Reguler mulai angkatan 2008 telah ditiadakan.

### **1.6. Asumsi Penelitian**

Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Batas kesalahan pada penarikan jumlah sampel adalah 10%.
2. Tidak terjadi perubahan kebijakan yang signifikan di UNS selama penelitian.
3. Kuesioner I, II, III valid dan reliabel.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah, asumsi dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memberikan penjelasan secara terperinci mengenai teori-teori yang dipergunakan sebagai landasan pemecahan masalah serta memberikan penjelasan secara garis besar metode yang digunakan oleh penulis sebagai kerangka pemecahan masalah.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi langkah-langkah penyelesaian masalah secara umum dari tahap pengumpulan data samapai dengan kerangka pemecahan suatu masalah dan digambarkan dalam bentuk *flowchart*.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PEGOLAHAN DATA**

Meliputi pengumpulan data yang berisi data-data yang diperlukan untuk penyelesaian masalah dan pengolahan data secara bertahap.

## BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL

Berisi uraian analisa dan interpretasi hasil pengolahan yang telah dilakukan.

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan hasil dari pengolahan data dan analisa serta saran-saran yang diperlukan dalam mendapatkan hasil yang lebih baik.

