

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu faktor yang sangat penting dalam kelangsungan hidup manusia adalah pendidikan (Kemendikbud, 2016). Pendidikan merupakan proses belajar untuk mengembangkan pengetahuan dari diri kita, dengan pendidikan yang baik kita dapat mengembangkan minat, bakat dan cita-cita yang ingin kita capai.

Dalam perkembangan zaman seperti ini, pendidikan menjadi semakin mudah untuk didapatkan. Ada banyak perguruan tinggi yang menerima para calon mahasiswa yang ingin menempuh pendidikan. Banyaknya perguruan tinggi membuat tingkat persaingan di antara perguruan tinggi semakin tinggi. Masing-masing perguruan tinggi berupaya memberikan layanan yang baik kepada para mahasiswa yang menjalani pendidikan di perguruan tinggi tersebut. Selain itu para mahasiswa juga melihat perguruan tinggi dari segi mutu akreditasi.

Penetapan jaminan mutu pada perguruan tinggi telah lama ditetapkan oleh pemerintah melalui Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM Dikti). Berdasarkan undang-undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, SPM Dikti ini meliputi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) atau yang lebih dikenal dengan Akreditasi. Mutu dari perguruan tinggi yang dapat dinilai baik berkaitan dengan akreditasi yang baik juga. Salah satu perguruan tinggi swasta dengan akreditasi A yang berada di Semarang adalah Universitas Katolik (Unika) Soegijapranata.

Unika Soegijapranata merupakan salah satu universitas swasta yang cukup populer di kalangan masyarakat. Perguruan tinggi yang merupakan lanjutan dari

universitas Atmajaya Semarang dan Institut Teknologi Katolik Semarang ini didirikan pada 5 Agustus 1982 (Fardianto, 2019). Perguruan tinggi ini melanjutkan perjuangan dan rasa semangat dan perjuangan dari Mgr.Alb.Soegijapranata,SJ sebagai pelindung universitas. Lalu Kementrian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi RI memberi keputusan bahwa Universitas Soegijapranata menjadi salah satu Universitas katolik terbaik di Indonesia, keputusan ini dibuat pada tanggal 24 September 1983 Nomor.0400/0/1983. Pada awalnya universitas ini terletak pada Jl. Pandanaran 100 Semarang yang hanya memiliki tiga Fakultas yaitu Hukum, Teknologi dan Ekonomi. Namun pada tahun 1990 an minat mahasiswa yang ingin menjalankan pendidikan di Unika Soegijapranata meningkat dan membuat Unika Soegijapranata mendirikan kampus baru yang jauh lebih luas di Bendan Duwur. Seiring dengan perkembangan waktu, Universitas ini berkembang dan mendirikan banyak fakultas baru yang dapat memberikan pilihan yang lebih banyak bagi calon mahasiswa

Dalam menghadapi persaingan, Unika Soegijapranata terus berupaya mengembangkan hal-hal yang dapat meningkatkan reputasi universitas. Upaya memperkuat kualitas telah membuat Unika Soegijapranata menjadi perguruan tinggi swasta pertama yang mendapatkan akreditasi A di Jawa Tengah. Penekanan pada pentingnya kualitas pendidikan maupun layanan, membuat Unika Soegijapranata mendapatkan penghargaan sebagai perguruan tinggi swasta terbaik di Jawa Tengah pada tahun 2019 dan 2020 (Susanto, 2020) dan masuk ke dalam 10 perguruan tinggi swasta terbaik di Indonesia.

Sebagai perguruan tinggi yang sudah mendapat akreditasi A, Unika Soegijapranata harus terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa, dikarenakan pelayanan yang baik membuat mahasiswa merasa puas (Nisa, 2019). Pelayanan yang dimaksud yaitu pada pelayanan akademis seperti pelayanan akademis yang mencakup dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, petugas pada ruang pengajaran dan administrasi, petugas kebersihan.

Dengan adanya pelayanan akademik yang baik akan membantu mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan akademis. Menurut Islam dan Himel (2018) kualitas pelayanan dalam dunia pendidikan merupakan hal yang penting untuk sebuah pencapaian yang baik. Selain itu pelayanan akademik diharapkan akan mempermudah para mahasiswa untuk melakukan administrasi perkuliahan dengan dibantu oleh layanan akademik tersebut. Untuk mengetahui kualitas pelayanan perlu dilakukan pengukuran. Menurut Parasuraman et al (1985) terdapat lima indikator ukuran kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Berwujud (*tangible*). SERVQUAL digunakan parasuraman et al untuk meneliti harapan dan persepsi layanan pada konsumen yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Lalu SERVQUAL berkembang dan digunakan pada penelitian di bidang-bidang lain. Salah satunya adalah Twum dan Peprah (2020) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan dalam hal akademik. Dengan demikian, SERVQUAL dapat digunakan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan mahasiswa..

Kehandalan (*Reliability*) berkaitan pada pelayanan yang berkualitas, konsisten, selalu siap sedia pada saat mahasiswa membutuhkannya, Daya tanggap (*Responsiveness*) berkaitan pada kecepatan dan ketepatan pelayanan jika mahasiswa membutuhkan jasanya, dapat mengatasi keluhan mahasiswa yang berhubungan dengan kuliah seperti mengurus nilai, absen, dan sebagainya secara cepat dan tepat, Jaminan (*assurance*) merupakan pemberian rasa aman dan terjamin pada saat permintaan mahasiswa yang tertunda dan akan dilaksanakan nanti, hal ini bertujuan agar mahasiswa merasa percaya pada janji-janji pelayanan akademik pada mahasiswa. Empati (*empathy*) merupakan perasaan yang dirasakan apa yang sedang dialami orang lain. Dengan begitu empati pada pelayanan akademik yang dibutuhkan mahasiswa adalah pengertian dan merasakan kebutuhan yang diinginkan mahasiswa, dapat merespon dengan cepat tentang keluhan mahasiswa, memberikan penjelasan yang mudah dimengerti para mahasiswa serta memiliki sikap yang baik dan ramah pada

mahasiswa. Berwujud (*tangible*) adalah kebutuhan yang berhubungan pada proses belajar yang meliputi, bangunan gedung, ruang kelas, fasilitas ruangan, kebersihan lingkungan, toilet dan sebagainya.

Semakin berkembangnya jaman layanan akademik pada tiap Fakultas di Universitas Unika Soegijapranata perlu meningkatkan kualitas pelayanannya agar setiap mahasiswa merasa puas. Dalam penelitiannya, Nisa (2019) menjelaskan tentang Kualitas layanan administrasi FITK UIN Walisongo Semarang terhadap kepuasan mahasiswa, yang menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Fakultas Ekonomi pada Unika Soegijapranata yang menjadi salah satu Fakultas tertua pada Unika masih banyak yang belum tahu apakah pelayanan akademik yang diberikan sudah membuat mahasiswa merasa puas, sehingga penelitian ini diarahkan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dengan mereplikasi dari penelitian Nisa (2019) yang meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Pada penelitian ini menarik untuk dibahas dikarenakan perbedaan perguruan tinggi dimana FITK UIN Walisongo yang merupakan universitas negeri sedangkan Unika Soegijapranata merupakan universitas swasta. Maka dari itu penelitian ini dimaksudkan untuk meneliti dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata.

Berdasarkan latar belakang di atas maka judul penelitian ini adalah : ” Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Ditinjau Melalui Model SERVQUAL”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang ditinjau menggunakan model SERVQUAL.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Katolik Soegijapranata jika ditinjau menggunakan model SERVQUAL.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata hasil penelitian ini memberi masukan tentang faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Serta dapat mengubah apa yang kurang baik pada saat melakukan pelayanan pada mahasiswa.
- b. Manfaat bagi peneliti lain yaitu sebagai bahan referensi untuk bahan masukan penelitian serupa.