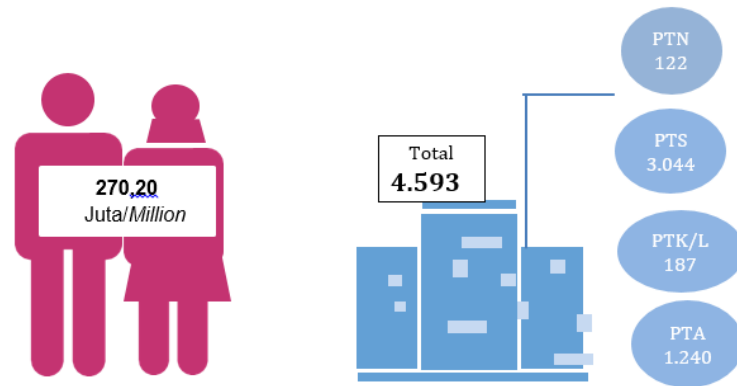


BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengembangan SDM sangat bergantung pada akses terhadap pendidikan yang berkualitas; hal ini berimplikasi langsung pada kemampuan dan pergerakan maju masyarakat secara keseluruhan, dan mungkin terbukti menjadi satu-satunya aspek yang paling penting saat kita memasuki era global dan kompetitif di abad ke-21. Cara berpikir yang lebih produktif dapat dikembangkan melalui sekolah. Secara tidak langsung, dukungan masyarakat terhadap tingkat pendidikan yang lebih tinggi dapat mendorong pertumbuhan nasional yang lebih cepat dan lebih baik.



Gambar 1.1 Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia

Sumber: Data PDDikti Kemendikbud 2020

Banyak perguruan tinggi di Indonesia adalah 4.593, seperti yang dilaporkan oleh Kemendikbud menggunakan data statistik pendidikan tinggi tahun 2020, menurun 0,01% dari tahun sebelumnya karena adanya prosedur pemutakhiran data dan penurunan kualitas institusi. Data pendidikan tinggi di Indonesia pada tahun 2020 menunjukkan banyaknya warga negara Indonesia adalah 270,20 juta jiwa, dengan jumlah perguruan tinggi sebanyak 4.593 institusi. Dari jumlah tersebut, 122 merupakan PTN, 3.044 PTS, 187 Perguruan Tinggi Kementerian/Lembaga (PTK/L), dan 1.240 Perguruan Tinggi Agama (PTA). Baik perguruan tinggi negeri maupun swasta di Indonesia menghadapi persaingan tidak terbatas pada wilayah regional, melainkan juga dari perguruan tinggi di seluruh dunia (Hendro Widodo 2015).

Seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat akan pendidikan tinggi, universitas swasta muncul sebagai solusi yang memungkinkan. Karena persaingan yang ketat di antara sekolah-sekolah, institusi pendidikan harus fokus pada penyediaan pendidikan dan lingkungan belajar yang berkualitas tinggi agar dapat berkembang. Layanan berkualitas dalam pendidikan tinggi bisa dikenali dari tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi, dan layanan ini sangat penting bagi kinerja institusi secara keseluruhan.

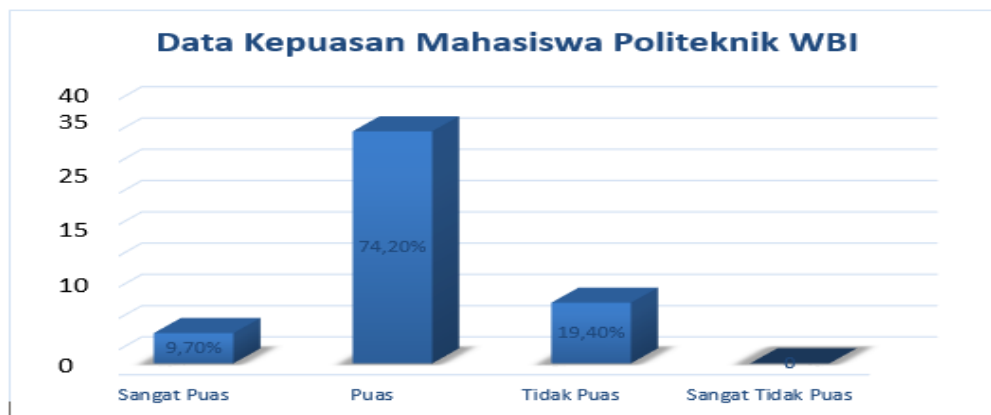
Kunci dalam mencapai tujuan organisasi yaitu dengan memenuhi dan memberikan kepuasan atas kebutuhan serta kehendak pelanggan. Kualitas layanan merupakan hasil dari persepsi yang dirasakan sesudah mendapatkan layanan. *Perceived service quality* terbentuk sesudah pelanggan melakukan perbandingan antar kualitas pelanggan dari yang

sudah diterimanya dan apa yang diharapkannya. Kualitas layanan digambarkan sebagai wujud dan juga ketetapan layanan yang berkenaan dengan profesionalitas (Sri Bulkia 2018).

Menurut (Kotler, 2000), semua mahasiswa mengharapkan kepuasan penuh dari semua layanan kampus. Tentunya, semua orang akan mendapatkan keuntungan ketika ada kemaksimalan kebahagiaan mahasiswa. Tingkat kepuasan seseorang dapat didefinisikan sebagai sejauh mana pengalaman aktualnya memenuhi atau melampaui harapan mereka. Pelanggan dari layanan apa pun memiliki tingkat kepuasan yang sebanding dengan jarak antara seberapa baik layanan tersebut memenuhi kebutuhan mereka dan apa yang mereka harapkan.

Kampus yang menjadi objek penelitian yaitu kampus Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia (Politeknik WBI) yang ada di Jl. Kapten Sihombing, Tembung, Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang. Politeknik WBI didirikan pada tahun 2015 dan berstatus swasta. Di politeknik WBI ini merupakan jenjang program pendidikan yaitu D4. Perguruan tinggi dalam program Diploma merupakan bentuk bagian mempersiapkan Mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja dengan keahlian yang telah disediakan dan disesuaikan dengan perkembangan zaman. Kampus Politeknik WBI mungkin belum terlalu terkenal di telinga masyarakat, terlebih lagi untuk Anda yang berasal dari luar Medan mungkin akan penasaran dengan Politeknik WBI. Dikarenakan Perguruan Tinggi ini merupakan institusi yang baru berdiri selama 7 tahun maka Politeknik WBI tidak memiliki fakultas yang banyak seperti di perguruan tinggi lain. Namun, Politeknik WBI sendiri sudah memiliki beberapa program studi yang mumpuni diantaranya seperti Akuntansi Perpajakan, Manajemen Pemasaran Internasional, Agribisnis Hortikulturas, Pengelolaan Konvensi dan Acara, Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak.

Saat ini Politeknik WBI belum memiliki sistem penilaian sendiri untuk mengukur seberapa puas mahasiswa dalam menerima layanan yang disediakan oleh Politeknik WBI. Untuk itu peneliti melakukan penelitian awal atau *study* pendahuluan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan Google Form untuk mengetahui apakah mahasiswa sudah puas atau belum terhadap layanan dari Politeknik WBI tanpa mencantumkan pernyataan mengenai layanan yang ada. Di bawah ini data awal yang peneliti peroleh yaitu sebagai berikut:



Sumber: Diolah oleh peneliti pada bulan September 2022

Bersumber pada tabel diatas, bisa disaksikan kalau data awal tersebut memperlihatkan masih ada mahasiswa yang merasa tidak puas terhadap layanan di kampus Politeknik WBI walaupun

data mahasiswa yang sudah merasa puas lebih tinggi. Untuk itu dari penjelasan latar belakang di atas peneliti ingin menilai lebih lanjut bagaimana kualitas layanan Politeknik WBI, sehingga penelitian ini berjudul:

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA”.

1.2 Rumusan Masalah

Sampai sejauh mana dimensi kualitas layanan dari *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empaty* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik WBI?

1.3 Tujuan TA

1. Untuk menemukan dimensi y a n g m a n a kualitas layanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik WBI.
2. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiwa di Politeknik WBI.

1.4 Kontribusi/ Manfaat TA

1. Hasil penelitian ini bisa dipergunakan sebagai rekomendasi menyusun kebijakan peningkatan kualitas layanan di Politeknik WBI.
2. Rujukan bagi penelitian ini dapat sebagai penambah ilmu pengetahuan terutama penerapan teori kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi.
3. Sebagai media pengaplikasian ilmu manajemen pemasaran khususnya teori kualitas layanan pada penyelenggaraan pendidikan.