

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Di era globalisasi ini, pendidikan merupakan kewajiban bagi masyarakat. Untuk memajukan bangsa, salah satu cara yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah dengan memberikan pendidikan yang baik bagi masyarakatnya. Lembaga pendidikan berfungsi sebagai pembentuk sumber daya yang berkualitas bagi suatu negara. Untuk membentuk sumber daya yang berkualitas ini, maka lembaga pendidikan dituntut untuk memiliki kualitas yang baik pula. Dengan semakin meningkatnya jumlah lembaga pendidikan, maka semakin tinggi pula tingkat persaingannya, Sehingga suatu lembaga pendidikan harus terus meningkatkan kinerja dan pelayanannya supaya mampu bersaing dengan lembaga serupa.

Perguruan tinggi harus memperhatikan kualitas pelayanannya dan melakukan perbaikan serta peningkatan mutu agar mampu memberikan kepuasan bagi mahasiswanya. Kepuasan mahasiswa banyak ditentukan oleh kualitas jasa yang diharapkan mahasiswa, sehingga perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan dapat memberikan layanan yang berkualitas guna memperoleh kepercayaan baik mahasiswa maupun masyarakat luas.

Politeknik Negeri Sriwijaya merupakan salah satu perguruan tinggi yang banyak diminati dan terdiri dari berbagai jurusan. Salah satu jurusannya adalah Jurusan Administrasi Bisnis. Lulusan dari Jurusan Administrasi Bisnis diharapkan mampu bersaing di dunia kerja. Agar lulusan Jurusan Administrasi Bisnis mampu bersaing dalam mencari pekerjaan, maka mahasiswa tersebut harus memiliki kompetensi yang berkualitas. Kompetensi mahasiswa ini juga mencerminkan kualitas dari Jurusan Administrasi Bisnis itu sendiri. Menurut Tjiptono (2004:59),

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Zeithaml et. Al. dalam Umar (2000: 38), kualitas pelayanan itu sendiri terdiri dari lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Bukti fisik (*tangibles*) meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan. Keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Jaminan (*assurance*) meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dan terakhir empati (*emphaty*) merupakan perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Evaluasi mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Jurusan Administrasi Bisnis sebaiknya diperlukan untuk mengetahui apa yang diharapkan dan dipersepsikan oleh mahasiswa sesuai dengan yang lembaga tawarkan. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Jurusan Administrasi Bisnis telah sesuai dan memberikan kepuasan bagi mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis, maka penulis mengambil judul **“Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kepuasan mahasiswa/i terhadap kualitas pelayanan pada Jurusan Administrasi Bisnis?
2. Dari 5 dimensi kualitas jasa, dimensi mana yang memiliki tingkat kepuasan terendah?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Agar pembahasan tidak menyimpang dalam penulisan yang akan dibahas serta lebih terarah, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan hanya pada kepuasan mahasiswa/i terhadap kualitas pelayanan di Lembaga Pendidikan Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya pada Jurusan Administrasi Bisnis.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan**

Adapun tujuan penulis mengadakan penelitian mengenai kepuasan mahasiswa/i terhadap kualitas pelayanan pada Lembaga Pendidikan Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa/i terhadap kualitas pelayanan Lembaga Pendidikan Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya pada Jurusan Administrasi Bisnis berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa.

### **1.4.2 Manfaat**

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan serta pengetahuan di bidang perilaku konsumen khususnya tentang kepuasan mahasiswa/i terhadap kualitas pelayanan pada Lembaga Pendidikan Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis.

## 2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan penilaian, informasi dan pertimbangan bagi Lembaga Pendidikan Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya Jurusan Administrasi Bisnis dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas Jurusan Administrasi Bisnis.

## 3. Bagi Akademis

Bagi mahasiswa dan mahasiswi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang besar dalam rangka daftar pustaka dan dapat dijadikan sebagai bahan penelitian bagi pihak lain khususnya di bidang ilmu perilaku konsumen.

## **1.5 METODOLOGI PENELITIAN**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penulis melakukan penelitian di Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis. Objek penelitian ini merupakan mahasiswa/i Jurusan Administrasi Bisnis semester 2, 4 dan 6 baik kelas pagi dan kelas siang.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Data adalah kumpulan angka, fakta, fenomena atau keadaan atau lainnya yang disusun menurut logika tertentu merupakan hasil pengamatan, pengukuran atau pencacahan dan sebagainya terhadap variabel dari suatu objek kajian, yang berfungsi dapat digunakan untuk membedakan objek yang satu dengan lainnya pada variabel yang sama (Yusi dan Idris, 2009: 101).

Sumber data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder, yaitu:

a. Data Primer (*Primary Data*)

Menurut Umar (2000: 130), data primer merupakan data yang di dapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner. Data yang diperoleh langsung oleh peneliti bersumber dari hasil kuesioner mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis.

b. Data Sekunder (*Secondary Data*)

Menurut Yusi dan Idris (2009: 103), data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti dan studi kepustakaan.

### 1.5.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono, (2008:115), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas data obyek/subyek. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa dan mahasiswi Jurusan Administrasi Bisnis program studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Semester 2, 4 dan 6 kelas pagi dan kelas siang.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Populasi Mahasiswa/i**  
**Prodi D3 Jurusan Administrasi Bisnis**

No	Semester	Jumlah Mahasiswa
1	II	127 orang
2	IV	158 orang
3	VI	181 orang

Sumber: Jurusan Administrasi Bisnis, 2015

b. Sampel

Menurut Yusi dan Idris, (2009:60) sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu.

Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang ada (Sugiyono, 2008:116).

Salah satu cara untuk menentukan besar sampel yang dibutuhkan jika ukuran populasi diketahui, dapat digunakan rumusan Slovin (Umar, 2000:17) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Di mana:

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Persen kelonggaran ketidak telitian Karena kesalahan pengambilan sampel 10%

Berdasarkan rumusan tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Dik:

$N = 466$

$e = 10\%$

Dit:  $n$ ?

$$n = \frac{466}{1 + 466(0,1)^2}$$

$$n = \frac{466}{1 + 4,66}$$

$$n = \frac{466}{5,66}$$

$$n = 82.33 \text{ (83 responden)}$$

Jadi, berdasarkan perhitungan dengan metode Slovin seperti diatas diketahui responden yang harus diteliti oleh penulis pada Jurusan Administrasi Bisnis berjumlah 83 orang mahasiswa/i.

#### c. Teknik Sampling

Menurut Umar (2000: 116), Teknik Sampling adalah teknik pengambilan sampel. Dalam penelitian ini, teknik *sampling* yang akan digunakan oleh penulis untuk menentukan sampel yang akan digunakan adalah teknik *non probability sampling* yaitu *Purposive Sampling*, dimana menurut Pasolong (2012:107), *Purposive Sampling* adalah teknik penarikan sampel yang digunakan dengan cara sengaja/menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik populasi.

### 1.5.4 Metode Pengumpulan Data

#### 1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2008: 199). Adapun kuesioner yang dibuat dalam penelitian ini diadopsi dari hasil penelitian nofikayanti (2012).

#### 2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Riset kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari dan mengumpulkan data dan informasi yang teoritis dari berbagai referensi atau literatur yang digunakan sebagai panduan atau pedoman dalam membantu menyelesaikan dan mencari solusi dari suatu permasalahan.

### 1.5.5 Analisis Data

#### a. Analisis Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Namun karena dalam statistik semua data harus dalam bentuk angka, maka data kualitatif umumnya dikuantitatifkan agar formulasi statistik dapat dipergunakan. Caranya adalah dengan mengklasifikasikannya dalam bentuk kategori (Yusi dan Idris, 2009:102).

#### b. Analisis Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang dapat diukur dalam skala numerik (Yusi dan Idris, 2009:102).

Salah satu skala pengukuran yang dapat digunakan berupa skala *Likert* dimana Sugiyono (2008:132) menyatakan bahwa “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

**Tabel 1.2**  
**Skala Pengukuran**

No	Keterangan	Bobot
1	Sangat Puas (SP)	5
2	Puas (P)	4
3	Ragu-ragu (R)	3
4	Tidak Puas (TP)	2
5	Sangat Tidak Puas (STP)	1

Menurut Yusi dan Idris (2009: 79), untuk menghitung persentase jumlah jawaban digunakan suatu pendekatan statistikal yang menggambarkan jumlah persentase jawaban.

Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\sum Skor Penelitian}{\sum Skor Ideal} \times 100\%$$

Keterangan:

IS = Interpretasi Skor

$\sum$  Skor Penelitian = Jumlah rata-rata skor penelitian

$\sum$  Skor Ideal = Jumlah rata-rata skor ideal

$$\sum Skor Ideal = Skala tertinggi \times jumlah responden$$

Setelah menentukan persentase, maka kita dapat menggolongkan persentase tersebut kedalam kriteria interpretasi skor (Yusi dan Idris, 2009:80).

Adapun kriteria interpretasi skor dalam penelitian laporan akhir ini adalah

**Tabel 1.3**  
**Kriteria Interpretasi Skor**

<b>Angka</b>	<b>Kategori</b>
0% - 20%	Sangat Rendah
21% - 40%	Rendah
41% - 60%	Sedang
61% - 80%	Tinggi
81% - 100%	Sangat Tinggi