

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi sebagai satu lembaga pendidikan tinggi, memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para penggunanya dalam hal ini adalah mahasiswa, maka diharapkan akan tercipta kenyamanan dan keamanan bagi segenap pengguna layanan tersebut. Namun pada kenyataannya upaya meningkatkan kualitas pelayanan, masih memiliki beberapa permasalahan yang seringkali menimbulkan ketidakpuasan para mahasiswa, dimana masalah tersebut mengenai pelayanan jasa serta sarana dan prasarana yang dinilai belum sepenuhnya memadai.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Jadi penyedia layanan jasa harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam hal kepuasan pelanggan dapat terjaga dengan baik.

Untuk jangka panjang memungkinkan pihak penyedia jasa memahami apa yang dibutuhkan dan apa yang diharapkan para pelanggan dengan harapan untuk dapat memperbaiki lagi layanan yang diberikan, sehingga pihak penyedia layanan jasa dapat terus memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan agar dapat tercapainya kepuasan pelanggan.

Politeknik Negeri Sriwijaya merupakan salah satu perguruan tinggi negeri di kota Palembang yang memiliki 9 (sembilan) jurusan terdiri dari jurusan Teknik Sipil, jurusan Teknik Mesin, jurusan Teknik Kimia, jurusan Teknik Elektronika, jurusan Teknik Komputer, jurusan Akuntansi, jurusan Administrasi Bisnis, jurusan Manajemen Informatika dan jurusan Bahasa Inggris dengan 7 (tujuh) program studi yaitu Teknik Elektronika, Teknik Telekomunikasi, Teknik Listrik, Teknik Energi, Perancangan Jalan dan Jembatan, Akuntansi Sektor Publik dan Bisnis Pariwisata. Jumlah

mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya yang aktif saat ini berjumlah 4.463 mahasiswa seperti pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Mahasiswa Aktif Politeknik Negeri Sriwijaya

No.	Jurusan & Prodi	Pendidikan	Jumlah	
			Reguler	NonReguler
1.	Teknik Sipil	D III	182	198
2.	Teknik Sipil (PJJ Murni)	D IV	89	87
3.	Teknik Sipil (PJJ Lanjutan)	D IV	13	-
4.	Teknik Mesin	D III	190	198
5.	Teknik Listrik	D III	113	128
6.	Teknik Elektronika	D III	120	124
7.	Teknik Elektronika	D IV	23	19
8.	Teknik Telekomunikasi	D III	119	126
9.	Teknik Telekomunikasi	D IV	21	20
10.	Teknik Kimia	D III	183	194
11.	Teknik Energi	D IV	106	107
12.	Akuntansi	D III	266	270
13.	Akuntansi Publik	D IV	46	46
14.	Akun. Publik Lanjutan	D IV	6	-
15.	Administrasi Bisnis	D III	260	268
16.	Bisnis Pariwisata	D IV	23	20
17.	Teknik Komputer	D III	119	131
18.	Manajemen Informatika	D III	197	190
19.	Bahasa Inggris	D III	121	140
Jumlah			2197	2266

Sumber: Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Polsri, 2014

Politeknik Negeri Sriwijaya dalam hal ini adalah sebagai penyedia sarana dan prasarana serta penyedia pelayanan jasa lapangan parkir diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaiknya kepada pengguna khususnya mahasiswa, dengan banyaknya mahasiswa dan padatnya kegiatan mahasiswa selama di kampus, dimana mahasiswa Politeknik menggunakan kendaraan transportasi berupa sepeda motor dan mobil untuk menunjang dan mempermudah kegiatannya selama beraktivitas dikampus.

Bertambahnya jumlah mahasiswa disertai dengan banyaknya kuantitas pemakaian kendaraan pribadi mahasiswa di kampus Politeknik Negeri Sriwijaya yang mengakibatkan permintaan terhadap layanan tempat parkir semakin besar, kebutuhan parkir meningkat dari tahun ke tahun sesuai dengan pertumbuhan penggunaan kendaraan roda dua dan roda empat.

Dalam mempertimbangkan memilih dan menentukan lokasi parkir adalah yang mudah dicapai dari tempat parkir ke tempat tujuan, dengan lahan parkir yang luas dan nyaman sehingga kendaraan saat masuk dan keluar teratur, selain itu adanya petugas parkir atau satpam di area parkir yang bertanggung jawab atas keamanan kendaraan membuat pengguna jasa parkir yang mayoritas mahasiswanya tidak merasa khawatir terhadap hal-hal yang tidak diinginkan pada kendaraannya.

Dalam hal ini memungkinkan pihak penyedia layanan jasa untuk memahami apa yang dibutuhkan dan apa yang diharapkan dari para pelanggan atau pengguna jasa, sehingga pihak penyedia layanan jasa dapat terus memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan dan harapan dari pelanggan agar dapat tercapainya kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penyedia jasa hanya perlu memberikan pelayanan jasa yang optimal, sehingga pelanggan merasa puas.

Pelayanan yang berkualitas, menghasilkan kepuasan pelanggan, dimana penyedia layanan jasa dalam hal ini kampus Politeknik Negeri Sriwijaya yang diharapkan dapat menerapkan kelima dimensi kualitas pelayanan agar pelanggan dapat merasakan kepuasan. Dalam konteks

kepuasan pelanggan, harapan merupakan kepercayaan dan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya.

Kepuasan dapat diekspresikan dengan berbagai perasaan, tergantung pada konteks dan jenis jasanya. Contohnya kepuasan hati, kesenangan, kebahagiaan dan kebebasan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila penyedia layanan jasa memberikan apa yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pelanggan.

Selain dari itu yang menjadi alasan penulis tertarik untuk melakukan penelitian adalah dari hasil wawancara kepada beberapa pengguna jasa parkir yang penulis temui secara langsung, dimana terdapat berbagai pendapat ada yang berupa keluhan dan ada yang berupa masukan antara lain:

Pertama, belum memadainya fasilitas penunjang seperti tempat penitipan helm, dimana apabila tersedia tempat penitipan helm maka mahasiswa tidak akan merasa khawatir helmnya akan hilang ketika berada di area parkir selain itu apabila hujan, mahasiswa tidak harus susah payah memindahkan helmnya karena takut basah oleh hujan.

Kedua, petugas parkir dalam hal ini satpam tidak terlalu memperhatikan tata letak parkir dan penyusunan kendaraan bermotor sehingga mempersulit keluar masuknya motor pada lapangan parkir.

Masalah-masalah yang ditemukan tersebut erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kepada penerima jasa, sehingga dari beberapa permasalahan tersebut, disertai dengan keadaan nyata dan wawancara langsung kepada pengguna maka peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian dengan tema **PERANAN KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA LAPANGAN PARKIR POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan dalam latar belakang penelitian, maka dapat diidentifikasi beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa tempat parkir dilingkungan Politeknik Negeri Sriwijaya dengan mengukur lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*),
2. Dimensi manakah yang paling dominan dalam memberikan kepuasan kepada pengguna jasa lapangan parkir Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Laporan Akhir ini akan membahas masalah kualitas pelayanan jasa parkir terhadap kepuasan pengguna lapangan parkir Politeknik Negeri Sriwijaya. Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan di bahas yaitu:

1. Melihat tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa lapangan parkir dengan melihat 5 dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu:
 - a. Bukti Langsung (*Tangible*)
 - b. Keandalan (*Reliability*)
 - c. Daya tanggap (*Responsiveness*)
 - d. Jaminan (*Assurance*)
 - e. Empati (*Empathy*)
2. Dimensi manakah yang paling dominan memberikan kepuasan terhadap pengguna lapangan parkir Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Berkaitan dengan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi tujuan utama dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui peranan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan melihat dimensi jasa yaitu bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan jasa yang paling dominan terhadap kepuasan pengguna lapangan parkir Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4.2 Manfaat

a. Bagi Penulis

Mengetahui hubungan antara aplikasi yang ada di lapangan dengan teori yang telah dipelajari di perkuliahan khususnya tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan atau konsumen atau pengguna jasa yang berhubungan dengan program studi Administrasi Bisnis serta menambah pengetahuan mahasiswa mengenai proses kerja, masalah yang terjadi dan pemecahannya.

b. Bagi Perusahaan atau instansi

Agar perusahaan atau instansi terkait dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memprioritaskan dimensi kualitas pelayanan jasa yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pelanggan atau konsumen atau pengguna jasa..

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada Politeknik Negeri Sriwijaya yang beralamat Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar Palembang. Objek penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya yang menggunakan lapangan parkir Politeknik Negeri Sriwijaya dengan jumlah populasi 4.463 orang dari keseluruhan jumlah mahasiswa baik regular maupun non regular dan sampel yang

diambil berjumlah 100 orang dari masing-masing jurusan yang menggunakan fasilitas lapangan parkir Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi (2009:102) jenis dan sumber data terbagi menjadi 2 (dua) yaitu:

a. Data Primer (*Primary Data*)

Data yang telah dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau instansi langsung dari objeknya. Dalam laporan ini, data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang telah dibagikan penulis kepada sebanyak 100 responden yang menggunakan fasilitas lapangan parkir Politeknik Negeri Sriwijaya.

b. Data Sekunder (*Secondary Data*)

Data yang diperoleh dari studi kepustakaan dan data yang telah diolah dari Politeknik Negeri Sriwijaya seperti sejarah singkat instansi atau organisasi, visi dan misi serta struktur organisasi instansi.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan oleh penulis dalam proses pengumpulan data dan informasi untuk penelitian ini yaitu:

a. Riset Lapangan (*Field Research*)

Penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data mengenai objek yang penulis pilih, terutama menyangkut data yang berhubungan erat dengan topik laporan akhir. Metode ini dilakukan dengan cara:

1. Pengamatan (*Observation*)

Pada metode ini penulis mengadakan pengamatan secara langsung dengan melakukan pengamatan pada fasilitas lapangan parkir Politeknik Negeri Sriwijaya seperti tata

letak parkir, pelayanan dan rasa aman serta nyaman yang diciptakan oleh petugas parkir atau satpam.

2. Wawancara (*Interview*)

Proses pengumpulan data dan keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab, dengan saling bertatap muka antara si pewawancara dengan responden dan dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara (*interview guide*). Dalam metode ini, penulis melakukan wawancara kepada pengguna yang menggunakan fasilitas lapangan parkir di instansi atau organisasi untuk memperoleh informasi tentang pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Negeri Sriwijaya.

3. Angket (*Questioner*)

Pengumpulan data yang diperoleh atau didapatkan dengan cara memberikan suatu daftar pertanyaan tertulis kepada responden, dalam hal ini pengguna jasa yang sudah dipilih untuk menjadi sampel penelitian.

b. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berupa teori-teori yang relevan dengan pembahasan permasalahan sehingga diperoleh pengetahuan secara teoritis mengenai masalah yang akan dibahas. Landasan teori tersebut diperoleh dengan membaca buku-buku literature, artikel-artikel, majalah-majalah dan sumber-sumber ilmu pengetahuan lainnya.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Kuncoro (dalam Yusi, 2009:59) populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Dalam hal ini yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswa

dan mahasiswi Politeknik Negeri Sriwijaya sebanyak 2.197 mahasiswa regular dan 2.266 mahasiswa non regular, jadi jumlah seluruh mahasiswa yang ada di Politeknik Negeri Sriwijaya baik regular maupun non regular berjumlah 4.463 mahasiswa.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan data mewakili populasi penelitian. Berdasarkan definisi tersebut, maka dalam penulisan laporan ini yang dijadikan sampel adalah seluruh mahasiswa aktif Politeknik Negeri Sriwijaya yang menggunakan fasilitas lapangan parkir. Dimana jumlah populasinya berstrata, maka sampelnya juga berstrata, jadi untuk menentukan jumlah mahasiswa yang akan mewakili setiap jurusan, penulis akan menggunakan teknik Stratified Random Sampling yaitu merupakan teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel, apabila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2008:118). Cara menghitung sampel terlebih dahulu digunakan dengan menggunakan rumus Slovin (Suliyanto, 2006:100).

Rumus cara menghitung sampel:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Dalam hal ini penulis menetapkan kelonggaran ketidaktelitian 10%

1.5.5 Analisis Data

Teknik yang digunakan adalah teknik analisa kualitatif dan kuantitatif sebagai berikut:

a. Metode Kualitatif

Data yang merupakan serangkaian informasi yang pada umumnya tidak dapat diukur karena berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar yang bukan berupa angka-angka. Jadi, teknik analisa kualitatif digunakan untuk menjelaskan data secara deskriptif yaitu menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

b. Metode Kuantitatif

Data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan. Metode analisa ini dengan menggunakan persentase karena metode ini digunakan penulis untuk mendapatkan persentase keseluruhan jawaban responden dan skor dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Riduwan, 2011:41):

Rumus menghitung persentase jawaban kuesioner:

$$\textit{Persentase Jawaban} = \frac{\textit{Total Skor yang didapat}}{\textit{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

$$\textit{Skor Maksimal} = \textit{Skor Tertinggi} \times \textit{Jumlah Responden}$$

Kemudian hasil dari persentase jawaban dimasukkan ke dalam kriteria sebagai berikut:

b. Skala pengukuran kepuasan pelayanan yang diberikan:

- | | |
|----------------------------|---------|
| 1. Sangat Puas (SP) | Skor: 5 |
| 2. Puas (P) | Skor: 4 |
| 3. Cukup Puas (CP) | Skor: 3 |
| 4. Tidak Puas (TP) | Skor: 2 |
| 5. Sangat Tidak Puas (STP) | Skor: 1 |