

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Minat para siswa untuk melanjutkan jenjang pendidikan ke perguruan tinggi semakin tahun semakin meningkat. Lulusan siswa sekolah menengah atas dari seluruh Indonesia bersaing supaya dapat melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi. Hal tersebut menandakan bahwa kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Indonesia semakin meningkat. Di Indonesia mempunyai banyak Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Perguruan tinggi yang menjadi tujuan siswa serta program studi tujuan juga bervariasi. Oleh sebab itu, citra serta kualitas dari PTN ataupun PTS akan berpengaruh pada keputusan siswa dalam mengambil keputusan, citra serta kualitas perguruan tinggi juga akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa nantinya.

Khusus Di Sumatra Utara jumlah perguruan tinggi swasta yang memiliki fakultas Ekonomi berjumlah lebih dari 35 (tiga puluh lima) Perguruan Tinggi, (<http://forlap.dikti.go.id/perguruantinggi/homegraphprodi> diakses pukul 12.25, tanggal 29 april 2015). Banyaknya jumlah perguruan tinggi swasta ini menunjukkan ketatnya persaingan yang dihadapi bagi setiap perguruan tinggi, khususnya Universitas Medan Area yang menjadi objek peneliti dalam penelitian ini.

Seiring dengan semakin kompetitifnya persaingan, maka masalah kepuasan konsumen menjadi sangat penting diberikan perhatian khusus, hal ini karena kepuasan konsumen menjadi faktor utama dan tujuan yang ingin dicapai perusahaan dan juga menjadi faktor yang mempengaruhi tumbuh kembang serta keberlangsungan hidup perusahaan. Untuk menciptakan kepuasan konsumen

tersebut, maka penting bagi pelaku bisnis memperhatikan dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. menurut Menurut Shemwell, Yavas and Bilgin (1998). Lima dimensi penilaian kepuasan yang juga merupakan lima dimensi dari kualitas pelayan yaitu : tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, sedangkan menurut Irawan (2004) faktor – faktor penentu kepuasan pelanggan terbagi atas lima bagian :1) Kualitas Produk, 2) Harga, 3) *Service Quality*, 4) *Emotional factor*, 5) *Easiness*. Namun, untuk perusahaan jasa seperti Universitas yang menyelenggarakan jasa pendidikan, fokus utama yang menjadi penentu kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan, dan dimensi kualitas pelayanan inilah yang akan menjadi faktor-faktor utama guna mengetahui kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi UMA..

Universitas Medan Area adalah Perguruan Tinggi Swasta yang ada di Sumatra Utara Medan. Universitas Medan Area memiliki tujuh fakultas dengan berbagai pilihan program studi, salah satunya adalah Fakultas Ekonomi. Fakultas Ekonomi UMA merupakan salah satu fakultas favorit dikalangan mahasiswa. Dalam pelaksanaannya, Fakultas Ekonomi UMA sudah menunjukkan peningkatan kualitas, akan tetapi masih ada masalah yang dihadapi. Masalah ini diketahui lewat wawancara langsung dengan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, dan fenomena yang terlihat seperti : sarana dan prasarana belajar yang belum memadai , sarana dan prasarana pendukung belajar yang belum memadai, yaitu ruangan kelas yang kurang luas, peralatan ruangan kelas yang tidak nyaman, peralatan yang tidak berfungsi dengan baik, jaringan wifi yang tidak maksimal, sanitasi yang kurang baik, fasilitas warnet kampus yang tidak memadai, fasilitas fotocopy yang tidak memadai, fasilitas administrasi yang

belum memadai, tidak tersedianya portal mahasiswa yang berisi seluruh informasi mengenai fakultas dan mahasiswa, pegawai yang kurang tanggap saat awal semester baru, dan lainnya. Fenomena tersebut merupakan gambaran bentuk-bentuk pelayanan yang kurang optimal, sehingga mahasiswa tidak bias mendapatkan pelayanan yang memuaskan sesuai harapannya.

Mahasiswa adalah konsumen/pelanggan dari suatu lembaga pendidikan tinggi(universitas), sehingga kepuasan mahasiswa dapat disamakan dengan kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, artinya kepuasan mahasiswa merupakan perbedaan antara yang diharapkan mahasiswa dengan situasi yang diberikan perguruan tinggi di dalam usaha memenuhi harapan mahasiswa.

Selanjutnya, pengukuran mutu pelayanan merupakan elemen penting bagi perusahaan jasa yakni Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang menjadi objek dalam penelitian ini. Pelayanan disini dapat dipandang sebagai suatu tindakan yang dapat diberikan oleh seluruh jajaran civitas akademika(pegawai, dosen, teknisi, sarana prasarana, dan lain-lain), dalam penelitian ini focus utama adalah pelayanan oleh fakultas dan pegawai akademik kepada mahasiswa sebagai pelanggan internalnya. Pelayanan yang diberikan fakultas ekonomi Universitas Medan Area terhadap mahasiswa akan menentukan kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, Medan”**

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

D. Manfaat Penelitian

1. Peneliti

Untuk menambah wawasan, pengetahuan mengenai kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, serta mengembangkan kemampuan berpikir analisis dan kritis terhadap masalah yang ada.

2. Objek Penelitian (Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area)

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi Perguruan Tinggi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggannya yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

3. Bagi peneliti lain

Sebagai bahan referensi tambahan kajian informasi dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya.