

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan tinggi di kota Bangkalan pada saat ini banyak bermunculan, dari yang berbentuk sekolah tinggi sampai dengan universitas. Semakin majunya perkembangan teknologi, semakin meningkat pula kebutuhan masyarakat akan pendidikan, khususnya perguruan tinggi. Perguruan tinggi sebagai sektor strategis, diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Perguruan tinggi merupakan suatu lembaga penyedia jasa pendidikan, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan kepada mahasiswa sebagai konsumennya, sehingga mampu mendorong kemajuan perguruan tinggi tersebut. Salah satu upaya untuk menciptakan kepuasan mahasiswa dengan melihat kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Pemberian pelayanan yang baik kepada mahasiswa diharapkan tercapainya kepuasan para pelanggannya. Kepuasan mahasiswa membentuk persepsi yang positif terhadap kampus atau perguruan tinggi yang dipasarkan perusahaan, sehingga hal ini dapat memposisikan lembaga di mata Mahasiswa. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada mahasiswa.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil. Seluruh warga negara yang berperan sebagai penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pelayanan

yang diinginkan. Proses terselenggaranya pelayanan harus bertanggung jawab, tidak diskriminatif, mengutamakan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Universitas sebagai lembaga pendidikan tinggi merupakan salah satu lembaga yang memberi pelayanan publik, disatu sisi Peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Menurut Kotler (2008), Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa akan mencerminkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam menjalankan produknya, sebaliknya suatu produk atau jasa akan menjadi gagal apabila tidak dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Disamping kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperan dalam menjaring konsumen. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Mahasiswa pada jaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam memilih perguruan tinggi. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih suatu perguruan tinggi. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan mahasiswa dalam menentukan pilihan. Pada tingkat surat persetujuan

pembayaran yang hampir sama, Semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak perguruan tinggi, maka akan semakin puas mahasiswa berdasarkan persepsi yang di peroleh terhadap fasilitas yang tersedia. Menurut Tjiptono (2006) Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan.

Dalam membangun suatu perguruan tinggi diperlukan sebuah tempat dimana sebuah perguruan tinggi tersebut akan berlokasi. Menurut Utami (2012) lokasi merupakan struktur fisik dari sebuah usaha yang merupakan komponen utama yang terlihat dalam membentuk kesan sebuah usaha yang dilakukan perusahaan dalam melakukan penempatan usahanya dan kegiatan dalam menyediakan saluran pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen. Karna tidak semua mahasiswa yang masuk ke perguruan tinggi berasal dari daerah madura, melainkan berasal dari luar daerah yang sangat jauh. Oleh karena itu lokasi perguruan tinggi yang strategis akan memudahkan mahasiswa untuk mendapatkan akses terhadap perguruan tinggi tersebut.

Universitas Trunojoyo Madura dibangun di atas lahan seluas 30 hektar, yang terletak lima kilometer dari pelabuhan kamal madura dan 15 kilometer dari kota bangkalan. Lokasi Universitas Trunojoyo Madura akan berada dalam lingkungan pusat pengembangan bangkalan sebagai perluasan kota surabaya dalam satuan wilayah pengembangan gerbang kertasusila (Gersik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo dan Lamongan).

Universitas Trunojoyo Madura merupakan kelanjutan dari Universitas Bangkalan Madura (Unibang) yang berubah statusnya dari Perguruan Swasta menjadi Perguruan Tinggi Negeri berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) RI Nomer 85 Tahun 2001 Tertanggal 5 juli 2001. Peresmian berlangsung pada

tanggal 23 juli 2001. Dalam sambutan KH. Abdurrahman Wahid sebagai Presiden Republik Indonesia pada waktu itu, mengatakan bahwa salah satu keinginan Masyarakat Madura untuk memiliki Universitas Negeri telah tercapai. Keinginan lainnya agar pulau madura dihubungkan dengan pulau jawa juga telah tercapai dengan diresmikannya jembatan suramadu pada tanggal 10 juli 2009 oleh Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang yudhoyono.

Keberadaan Universitas Trunojoyo Madura seperti kondisinya yang ada pada saat ini. Masih dalam tahap pembenahan-pembenahan mendasar, seperti renovasi gedung perkuliahan, kantor administrasi, kantor pusat maupun fakultas dan prasarana kampus seperti instalasi listrik dan air serta sarana olahraga dalam kampus. Saat ini dilakukan pula upaya untuk melengkapi sarana laboratorium yang ada di semua fakultas.

Seiring dengan meningkatnya peran perguruan tinggi dalam mendukung program pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup dengan memperoleh pendidikan yang layak, menuntut perguruan tinggi untuk terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai stakeholder utama dari perguruan tinggi. Fenomena yang terjadi saat ini, yaitu perguruan tinggi menjadi suatu komoditas yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam upaya peningkatan taraf hidup masyarakat. Di mana perguruan tinggi yang berkualitas dilihat secara harfiah oleh masyarakat dari sarana dan prasarana yang dimiliki, serta lokasi yang mudah diakses dan kepuasan mahasiswa yang berada di dalam lingkungan perguruan tinggi itu sendiri.

Universitas Trunojoyo Madura terdiri dari 7 fakultas yaitu, Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Pertanian, Fakultas Teknik, Fakultas Ilmu Sosian dan Budaya, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dan

Fakultas Ilmu Keislaman. Saat ini Fakulal Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura menyelenggarakan 3 (tiga) jenjang pendidikan yaitu D3, S1 dan S2. Program Studi S1 telah terakreditasi yaitu Manajemen, Akuntansi dan Ekonomi Pembangunan. Program Studi D3 yaitu D3 Akuntansi Sektor Publik dan D3 Enterpreneurships, serta Magister Akuntansi, Magister Manajemen dan Magister Ilmu Ekonomi. Fakulal Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura telah berdiri sejak tahun 1986 ketika Universitas masih bernama Universitas Bangkalan. Sampai saat ini jumlah dosen Fakulal Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura adalah 83 orang dengan rincian 1 orang memiliki jabatan akademik Guru Besar, 11 orang Doktor, 10 orang Kandidat Doktot dan 61 magister.

Fakulal Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura merupakan Fakultas yang sangat digemari oleh mahasiswa, terbukti dengan jumlah mahasiswa yang lebih banyak dibandingkan dengan fakultas lain, namun pada tahun terakhir fakultas ekonomi dan bisnis untuk peminat mahasiswa mengalami fluktuasi, terlihat bahwa dalam beberapa tahun terakhir fakultas ekonomi dan bisnis ini mengalami penurunan jumlah yang cukup drastis. Berikut data yang berhasil diperoleh mengenai peminat mahasiswa memilih fakultas ekonomi dan bisnis dari Tahun 2013 – 2017 :

Tabel 1.1
Peminat mahasiswa

No.	Fakultas	Peminat				
		2013	2014	2015	2016	2017
1	Hukum	1044	1810	2012	1575	1209
2	Pertanian	2383	4342	5459	4309	3638
3	Ekonomi	3196	6692	7113	6826	5567
4	Teknik	2427	3667	4636	4774	4325
5	FISIB	2589	5096	4502	4075	3456
6	FKIP	3482	6221	6599	4912	3866
7	FIK	1507	2351	2670	1996	1550

Sumber : TU Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura

Tabel 1.1 menunjukkan pada tahun ajaran 2015 Fakultas Ekonomi mampu memperoleh minat mahasiswa sebanyak 7113 orang, dan pada tahun 2016 sebanyak 6826. Namun dari tahun 2016 hingga 2017 terus mengalami *fluktuatif* atau tidak stabil. Selain itu dapat dilihat dari data masuknya mahasiswa baru pada fakultas ekonomi mahasiswanya mengalami fluktuasi pada tahun 2013 – 2018 :

Tabel 1.2
Mahasiswa Baru

Tahun	Fakultas	Mahasiswa Baru
2013	Ekonomi dan Bisnis	521
2014	Ekonomi dan Bisnis	590
2015	Ekonomi dan Bisnis	607
2016	Ekonomi dan Bisnis	783
2017	Ekonomi dan Bisnis	863
2018	Ekonomi dan Bisnis	670

Sumber : TU Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura

Tabel 1.2 menunjukan pada tahun ajaran 2013 sampai tahun ajaran 2014 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis selalu mengalami kenaikan dari 521 orang sampai 590 orang, dan mengalami kenaikan lagi pada tahun ajaran 2015 fakultas Ekonomi dan Bisnis hanya memperoleh mahasiswa baru sebanyak 607

orang. Begitu pula pada tahun ajaran 2016 dan 2017 mahasiswa baru mengalami kenaikan dari 783 orang sampai 863 orang, bisa dibilang pada tahun ajaran 2017 adalah puncak tertinggi mahasiswa baru yang memilih fakultas Ekonomi dan Bisnis. Namun pada tahun ajaran 2018 mahasiswa baru fakultas Ekonomi dan bisnis hanya 670 orang.

Penurunan jumlah peminat mahasiswa ini tentunya harus diantisipasi oleh pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura dengan melakukan penelitian mengenai penyebab jumlah Mahasiswa yang cenderung mengalami penurunan ini. Semakin tingginya minat lulusan SMA dan SMK sederajat yang ingin menempuh tingkat pendidikan strata satu di Program Fakultas Ekonomi dan bisni mendorong untuk terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa pada program tersebut.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura saat ini memiliki beberapa permasalahan yang dapat mengganggu proses belajar mengajar dan pemberian layanan akademik kepada mahasiswa. Permasalahan yang dihadapi Fakultas ekonomi dan Bisnis ini belum mempunyai gedung yang kurang memadai, ruang kuliah yang tidak mencukupi serta sarana prasarana lain yang masih numpang pada fakultas lain, selain itu dari survey awal terhadap 10 mahasiswa pada fakultas ekonomi dan bisnis 6 diantaranya memberi tanggapan kurang puas terhadap layanan akademik, terutama dalam hal petugas yang kadang tidak ditepat serta suka menunda pekerjaan. Beberapa permasalahan pada sistem pelayanan akademik (sistem akademik, sistem administrasi, dan sistem informasi), yang dikeluhkan oleh sebagian besar mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis terkait masih adanya dosen yang acap kali tidak menunaikan tugasnya bahkan seringkali terlambat, intensitas keluarnya nilai perolehan akhir

mahasiswa yang seringkali tidak tepat waktu, bimbingan/konsultasi akademik yang tidak memuaskan, sulitnya mendapatkan informasi terkait beasiswa, rendahnya fasilitas yang mendukung proses perkuliahan seperti LCD, dan ruang kuliah, serta kebersihan toilet dan fasilitas pendukung perkuliahan lainnya yang tidak memadai. Permasalahan program Fakultas Ekonomi dan Bisnis tidak hanya berupa sarana dan prasarana yang dimiliki seperti ruang kuliah, ketersediaan alat-alat perkuliahan serta laboratorium komputer sendiri, tetapi juga dari faktor-faktor yang berkaitan dengan letak lembaga pendidikan secara geografis. Letak Kampus tidak lain bukan ditengah kota serta kesulitan untuk mendapatkan kemudahan transportasi. Lokasi perguruan tinggi menentukan kedekatan dan strategis untuk dapat dijangkau oleh mahasiswa yang akan kuliah sehingga dapat mendukung kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi tersebut.

Konsekuensinya penyedia layanan/jasa harus mampu membangun persepsi kepuasan pelanggan dengan melakukan inovasi-inovasi tertentu yang dapat secara langsung dan konsisten ditransfer ke pelanggannya. Penyedia layanan/jasa yang berorientasi pada kondisi pasar menurut Fitzsimmons dalam Yuniarti (2014), diklasifikasikan atas beberapa dimensi yaitu *intangibility*, *differentiation*, transformasi obyek, tipe pelanggan, dan komitmen manajemen perusahaan.

Mahasiswa merupakan salah satu *stakeholder* yang paling penting dari kualitas pendidikan. Memenuhi kepuasan mahasiswa merupakan salah satu tujuan utama di bidang pendidikan. Kepuasan mahasiswa adalah sumber keunggulan kompetitif dan sumber *word of mouth* pemasaran untuk lembaga pendidikan. Kepuasan mahasiswa di bidang pendidikan mungkin disebabkan penyediaan kualitas pelayanan, fasilitas serta lokasi di institusi tersebut.

Berdasarkan beberapa uraian diatas maka dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Dalam penelitian ini dipilih variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi sebagai fokus dari penelitian. Penelitian difokuskan pada tiga variabel tersebut karena diduga variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa memilih Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.

1.2 Rumusan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa memilih Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa memilih Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa memilih Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa memilih Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa memilih Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan mahasiswa memilih Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

bagi perusahaan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan perusahaan pada umumnya dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi.

2. Manfaat Teoritis :

- a. Bagi pembaca, sebagai bahan tambahan referensi untuk kajian dalam kasus yang sama seperti kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi.
- b. Bagi penulis, untuk menambah wawasan yang lebih luas khususnya dalam bidang kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi yang diteliti baik secara teoritis maupun aplikasi.