

BAB III

TOPIK PEMBAHASAN

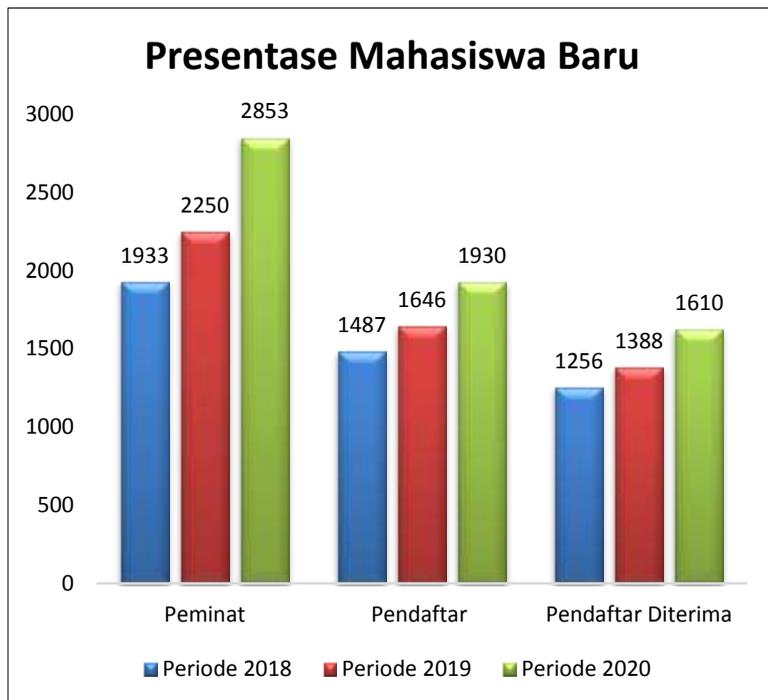
3.1 Latar Belakang

Perguruan Tinggi adalah satuan lembaga organisasi pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi atau yang dikenal dengan sebutan Perguruan Tinggi (PT). Setelah jenjang sekolah menengah atas (SMA), baik itu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) maupun Perguruan Tinggi Negeri (PTN).

Universitas Muhammadiyah Gresik adalah salah satu Perguruan Tinggi Swasta yang terletak di Kabupaten Gresik, Propinsi Jawa Timur. Sejak awal berdirinya universitas ini, universitas ini selalu berkembang menjadi lebih baik pada setiap tahunnya.

Dari sekian banyaknya mahasiswa yang ada, tidak hanya mahasiswa dalam negeri saja yang memasuki Universitas ini akan tetapi juga ada mahasiswa dari luar negeri. Begitu pesatnya potensi perkembangan Universitas Muhammadiyah Gresik membuat banyak mahasiswa baru yang berminat menjadi bagian dari Universitas ini. Berikut data proyeksi penerimaan mahasiswa baru dalam jangka waktu tiga tahun terakhir

ini baik dari dalam maupun luar negeri dapat dilihat pada grafik di bawah ini:



(Sumber : Admisi & Humas Universitas Muhammadiyah Gresik)

Gambar 3.1 Tabel Data Proyeksi Penerimaan Mahasiswa Baru Dalam Tiga Tahun Terakhir

Dengan adanya studi lapangan dan data tabel proyeksi diatas dapat dilihat perbandingan antara tingkat peminatan dan pendaftar yang di terima di Universitas ini lebih sedikit dalam jangka waktu tiga tahun terakhir ini,

apalagi dengan adanya pandemi Covid-19 yang semakin mewabah.

Namun, persaingan dunia pendidikan semakin ketat karena semakin banyaknya perguruan tinggi sekitar yang ada di Kabupaten Gresik diantaranya dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 3.1 Data Pesaing Perguruan Tinggi Di Kabupaten Gresik

No	Nama Perguruan Tinggi	Alamat
1	Universitas Internasional Semen Indonesia	Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk, Jl. Veteran, Kb. Dalem, Sidomoro, Kebomas, Gresik Regency, East Java 61122
2	Staida Gresik	Jl. Kh. Syafi'i, Gg. Syaikhuna No.08, Suci, Kec. Manyar, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61151

3	Universitas Qamaruddin Gresik	Jl. Raya Bungah No.01, Bungah, Kec. Bungah, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61152
4	D3 Keperawatan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga	Jl. DR. Wahidin Sudiro Husodo No.211a, Kembangan, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61124

(Sumber : <https://campus.quipper.com>)

Persaingan yang kompetitif mendorong para industri jasa untuk memikirkan bagaimana memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dari sekian banyaknya perguruan tinggi yang ada di Kabupaten Gresik menjadikan Universitas Muhammadiyah Gresik harus lebih kompetitif dalam peningkatan menambah mahasiswa baru. Bagi pihak Admisi harus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang sesuai dengan konsumen. Terkait hal itu Admisi Universitas Muhammadiyah Gresik, dalam satu tahun terakhir ini

mendapat lima jenis komplain/keluhan customer terhadap pelayanan penerimaan mahasiswa baru diantaranya:

Tabel 3.2 Data Komplain/Keluhan Konsumen Dalam Satu Tahun Terakhir

No	Jenis Komplain/Keluhan Konsumen	Jumlah Mahasiswa Tahun 2020	Jumlah Keluhan	Presentase Keluhan (%)
1	Kendala dalam pendaftaran online	1610	51	31.57
2	Kesulitan dalam konsultasi secara online		32	50.31
3	Kurang jelasnya komunikasi dalam penjelasan alur pendaftaran		30	53.67
4	Kendala saat sistem pembayaran daftar ulang		41	39.27
5	Sopan santun dalam pelayanan		33	48.79

(Sumber : Admisi & Humas Universitas Muhammadiyah Gresik)

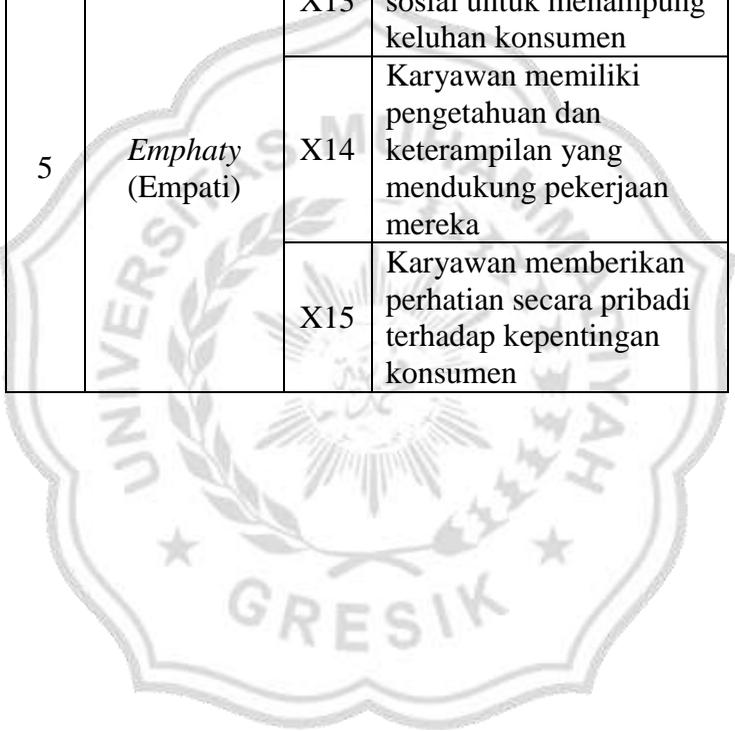
Selain data komplain/keluhan konsumen dalam satu tahun terakhir tersebut, didapatkan juga sebuah data atribut pelayanan dan data kepuasan konsumen sesuai

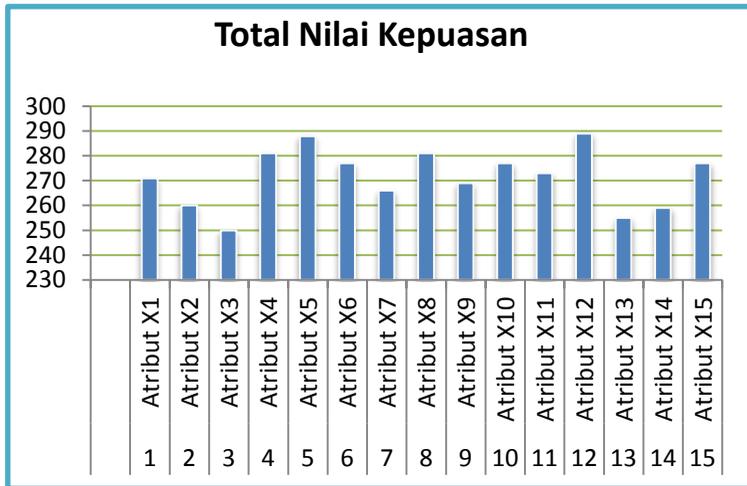
dengan tabel 3.3 dan gambar tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.3 Atribut Pelayanan

No.	Dimensi	Atribut	
1	<i>Tangible</i> (Wujud)	X1	Lingkungan yang bersih dan sejuk
		X2	Perlengkapan komputer yang memadai
		X3	Pegawai berpenampilan rapi dan sopan
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	X4	Pelayanan sesuai dengan jadwal
		X5	Pegawai dapat dipercaya dan diandalkan dalam menangani masalah konsumen
		X6	Perhatian terhadap pelanggan yang kesulitan dalam pendaftaran online
3	<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	X7	Penyampaian informasi pelayanan yang jelas dan dapat dimengerti
		X8	Kesediaan karyawan untuk membantu konsumen
		X9	Petugas Admisi memberikan pelayanan dengan cepat
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	X10	Keterampilan Tim Admisi dalam melayani
		X11	Karyawan memiliki pengetahuan dan

			keterampilan yang mendukung pekerjaan mereka
		X12	Karyawan dapat di percaya mengenai kualitas pekerjaannya
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	X13	Adanya admin media sosial untuk menampung keluhan konsumen
		X14	Karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mendukung pekerjaan mereka
		X15	Karyawan memberikan perhatian secara pribadi terhadap kepentingan konsumen





(Sumber : Admisi & Humas Universitas Muhammadiyah Gresik)

Gambar 3.2 Tabel Data Proyeksi Kepuasan Konsumen berdasarkan Data Atribut tabel 3.3

Berdasarkan data keluhan serta tabel proyeksi kepuasan konsumen tersebut, Menurut Ka. Biro Admisi dan Humas Bapak Abdurrahman Faris Indriya Himawan, SE., M.S.M mengungkapkan bahwa selama ini belum pernah dilakukannya penelitian terhadap penerimaan mahasiswa baru di universitas ini. Sehingga penelitian ini perlu dilakukan agar Biro Admisi & Humas bisa berkembang dan menjadi lebih baik lagi. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, maka petugas Admisi harus meningkatkan kualitas layanannya. Dimana

mereka dituntut untuk memiliki kesadaran akan kepuasan konsumen. Perilaku konsumen merupakan sebuah hal yang perlu diamati, karena konsumen merupakan sumber keberlangsungan hidup universitas. Dalam hal ini diperlukan kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterimanya, sehingga dapat menimbulkan kepuasan.

Untuk mengetahui apakah ada Gap antara persepsi dan harapan maka dilakukan penelitian dengan judul **Analisis Kepuasan Mahasiswa Baru Pada Biro Admisi & Humas Di Universitas Muhammadiyah Gresik**. Dimana metode yang digunakan adalah *service quality* yang mempunyai kelebihan yaitu, terdapat 5 dimensi *servqual* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empaty*. Yang bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan yang ada di Biro Admisi & Humas. Dari hasil perhitungan Gap, dapat diketahui atribut yang memilih Gap paling tinggi, karena nilai Gap yang paling tinggi adalah atribut yang sering di komplain *customer*, sehingga dapat dijadikan usulan untuk universitas khususnya pada Biro Admisi & Humas untuk melakukan perbaikan kualitas layanan.

3.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengidentifikasi kepuasan pelanggan dengan metode *service quality*?
2. Menentukan kriteria keluhan konsumen yang terjadi pada pelayanan Biro Admisi?
3. Apa pengaruh keluhan konsumen terhadap kualitas pelayanan ?
4. Usulan apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut?

3.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui atribut apa saja yang diprioritaskan sebagai acuan untuk peningkatan kualitas pelayanan.
2. Mengetahui keluhan apa saja yang dirasakan konsumen pada pelayanan Biro Admisi & Humas.
3. Untuk mengetahui dampak dari pada keluhan pelayanan yang dirasakan konsumen terhadap Biro Admisi & Humas.
4. Dapat memberikan usulan perbaikan layanan untuk

Biro Admisi & Humas sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen.

3.4 Manfaat

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai referensi tim Biro Admisi & Humas untuk memperbaiki pelayanan yang ada.
2. Menjadikan Biro Admisi & Humas lebih baik lagi dari sebelumnya agar bisa dipercaya oleh konsumen.
3. Mampu memberikan pelayanan terbaik sesuai kebutuhan konsumen.
4. Memberikan kepuasan terhadap pelayanan sehingga tidak mengecewakan konsumen.

3.5 Batasan Masalah

Untuk lebih mengarahkan permasalahan yang akan dibahas sehingga tercapai tujuan yang diinginkan, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini dibatasi pada:

1. Penelitian ini bertempat di Biro Admisi dan Humas Universitas Muhammadiyah Gresik yang dimulai

sejak tanggal 05 April 2021 sampai dengan tanggal 25 Mei 2021.

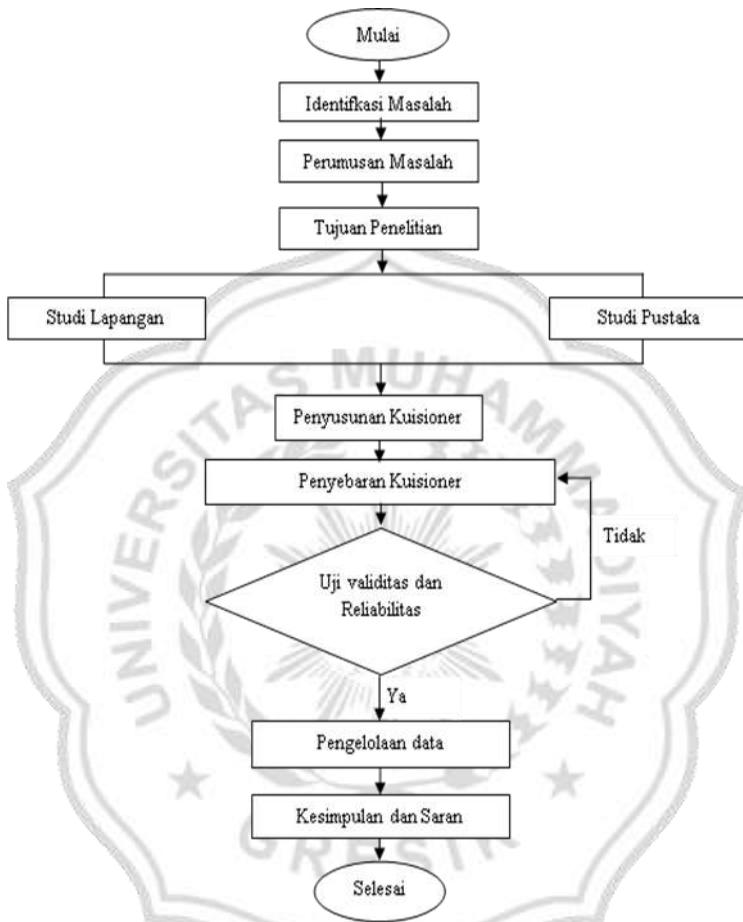
2. Responden yang terlibat yakni mahasiswa maupun calon mahasiswa yang datang pada tanggal 05 April sampai dengan 25 Mei 2020 pada Biro Admisi & Humas di Universitas Muhammadiyah Gresik.

3.6 Asumsi

Item pelayanan yang dipakai dalam kuisisioner ini menggambarkan kondisi kepuasan terhadap pelayanan konsumen.

3.7 Skenario Penyelesaian Masalah

Pada tahap ini akan dijelaskan mengenai langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian untuk memecahkan permasalahan yang akan digunakan peneliti sebagai landasan dalam pelaksanaan penelitian sehingga proses penelitian akan berjalan lancar, terarah dan tepat sasaran. Langkah-langkah pemecahan masalah dalam penelitian ini dapat dilihat dalam bentuk gambar yang berupa flowchart berikut ini :



Gambar 3.7 Flowchart Sekenario Penyelesaian Masalah

3.8 Deskripsi Flowchart Skenario Penyelesaian

Masalah

3.8.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi Masalah sangat diperlukan karena tujuan dari tahap ini kita bisa mengetahui bagaimana kondisi dari perusahaan yang sebenarnya. Hal ini untuk menghindari ketidaksesuaian antara tujuan penelitian dengan obyek penelitian. Pada tahap identifikasi hal yang dilakukan adalah melakukan wawancara dengan pengambil keputusan utama yaitu KA. Biro Admisi & Humas untuk dijadikan sebagai acuan dalam melakukan identifikasi permasalahan yang kemudian dilanjutkan dengan telaah hasil wawancara untuk melakukan rumusan masalah.

3.8.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dilakukan setelah mengidentifikasi masalah yang bertujuan untuk merumuskan permasalahan yang di hadapi ketika melakukan suatu penelitian. Setelah merumuskan permasalahan tahap selanjutnya yaitu menetapkan tujuan penelitian.

3.8.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan langkah untuk mengumpulkan informasi dan tujuan apa yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan studi lapangan dan studi pustaka.

a. Studi Lapangan

Studi lapangan merupakan riset perusahaan yang digunakan untuk mengetahui situasi dan kondisi yang ada di Biro Admisi & Humas sehingga dapat ditemukan Permasalahan apa yang terjadi.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan pengumpulan literatur-literatur sebagai bahan penunjang proses penyelesaian masalah. Informasi studi literatur di ambil dari jurnal penelitian yang akan membantu langkah-langkah penelitian dan penyelesaian masalah.

3.8.4 Penyusunan Kuisoner

Penyusunan kuisoner merupakan langkah pertama untuk pengumpulan data dengan metode servqual yang dihasilkan dari wawancara secara tertutup kepada

pendaftar/konsumen yang melakukan pendaftaran yang kemudian dilakukan penyebaran kuisioner.

3.8.5 Penyebaran Kuisioner

Penyebaran kuisioner merupakan langkah kedua setelah dilakukannya penyusunan kuisioner, dimana penyebaran kuisioner ini bertujuan untuk mengumpulkan data-data atribut persepsi dan harapan yang telah diisi oleh konsumen yang telah ditentukan. Yang kemudian bisa dilakukannya Uji Validitas dan Reabilitas.

3.8.6 Uji Validitas dan Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Sedangkan Uji Reabilitas adalah penentuan indikator-indikator dari variabel dalam penelitian yang akan diujikan. Dalam hal ini Uji Validitas dan Reabilitas digunakan sebagai bagian dari pengumpulan data sehingga Uji Validitas dan Reabilitas sangatlah penting untuk menentukan hasil dari tujuan penelitian yang dilakukan.

3.8.7 Pengolahan Data

Setelah data-data yang dibutuhkan terkumpul maka tahap selanjutnya adalah pengolahan data yang dilakukan sesuai dengan metode Servqual dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Langkah pertama yang bisa dilakukan adalah mengumpulkan data nilai persepsi dan harapan yang dihasilkan dari penyebaran kuisioner sebelumnya. Langkah kedua dilakukan pengolahan data dengan Microsoft Excel dan aplikasi SPSS.

3.8.8 Kesimpulan dan Saran

Langkah terakhir dalam penelitian ini yaitu penarikan Kesimpulan dan Saran. Dimana kesimpulan merupakan jawaban singkat, padat, dan jelas yang mencakup dari permasalahan penelitian tersebut. Sedangkan saran adalah anjuran yang diberikan penulis tentang penelitian tersebut untuk diperbaiki.