

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pandemi COVID-19 telah melanda di berbagai negara termasuk di Indonesia dan berdampak pada berbagai sektor kehidupan seperti perekonomian dan bisnis, kesehatan, pariwisata, pendidikan dan lain-lain. Munculnya pandemi ini juga turut merubah kebiasaan-kebiasaan yang ada di masyarakat yang semula beragam aktivitas dapat dilakukan dengan bertatap muka langsung maka dalam masa pandemi COVID-19 pemerintah menerapkan sejumlah kebijakan antarlain: *social distancing* dan *physical distancing*, penerapapan protokol kesehatan, bekerja dari rumah (*work from home*), belajar dari rumah dengan sistem pembelajaran dalam jaring (daring) atau pembelajaran *online*.

Diberlakukannya perubahan sistem penyelenggaran aktivitas dari *offline* menjadi *online* menjadi tantangan baru dan menimbulkan beragam respon yang berbeda baik yang bersifat positif maupun negatif. situasi ini juga terjadi pada jasa pendidikan dimana terdapat perubahan sistem pembelajran dari yang semula adalah tatap muka langsung di kelas menjadi berubah secara daring atau *online*. Adanya perubahan ini mendorong penyedia jasa pendidikan untuk lebih memperhatikan kepuasan peserta didik.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler & Keller, 2008). Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjiptono, 2012). Kepuasan konsumen merupakan komponen penting yang harus didapatkan oleh perusahaan agar dapat terbangun *image* yang baik dimata konsumen.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan (Sentosa dkk, 2019). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin mendorong tingginya tingkat kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan adalah cara penyampaian jasa (*delivery*) yang dilakukan oleh pemberi layanan jasa terhadap penerima jasa, apakah pelayanan yang diberikan baik atau tidak. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik yang dihasilkan dari pemasaran rekayasa produksi dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan atau konsumen (Wijaya, 2011). Pelaku usaha yang bergerak dibidang jasa dituntut harus menjaga kualitas pelayanan jasanya agar konsumen merasa puas.

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi pada kepuasan konsumen yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* (Zeithaml dkk, 2009). Dimensi pertama yaitu *Tangible* (berwujud), berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang

dipasang. Menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. *Responsiveness* (daya tanggap), menunjukkan bahwa kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. *Assurance* (jaminan), ditunjukkan dengan melalui pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. *Emphaty* (empati), ditunjukkan melalui kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

Penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen telah dibuktikan oleh sejumlah peneliti yang menjelaskan bahwa kualitas layanan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Agitha & Febrian 2020). Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Sutartiah (2017) dan Syukhri (2018) menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Pentingnya kualitas pelayanan bagi kepuasan konsumen mendorong penyedia jasa untuk secara kontinyu melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Salah satu alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen adalah dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA merupakan alat bantu yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Pada *Importance Performance Analysis* ini, peneliti menganalisa

tentang tingkat kepentingan dari suatu variabel dimata pelanggan dengan kinerja dari badan usaha.

Pemanfaatan metode IPA sebagai alat untuk mengukur kepuasan konsumen telah digunakan oleh sejumlah peneliti sebelumnya. Sentosa dkk (2019) melakukan penelitian di bidang jasa pendidikan dan mengemukakan bahwa secara keseluruhan mahasiswa merasa “sangat puas” terhadap pelayanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Universitas Dhyana Pura Bandung. Sementara itu, penelitian lain yang dilakukan oleh (Kasmari & Marlien, 2018) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum sesuai dengan kinerja pelayanan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Unisbank Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penelitian mengenai evaluasi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan akan diimplementasikan pada jasa pendidikan Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Universitas Mercu Buana Yogyakarta merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Daerah Istimewa Yogyakarta dan telah menerapkan kebijakan pembelajaran daring sejak mewabahnya pandemi COVID-19 yakni pada bulan maret 2020. Hal ini juga berkesesuaian dengan kebijakan pemerintah terkait sistem pembelajaran di indonesia selama masa pandemi COVID-19. Perbedaan mendasar dalam proses perkuliahan berubah sejak mewabahnya virus COVID-19 ini, dari yang offline menjadi online untuk segala aktivitas perkuliahan maupun pelayanan administrasi.

Mengingat pentingnya menciptakan layanan jasa pendidikan yang berkualitas guna penciptaan kepuasan mahasiswa, maka dalam penelitian ini mengangkat judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Di Universitas Mercu Buana Yogyakarta Pada Masa Pandemi COVID-19”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* Di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta?
2. Bagaimana tingkat kinerja kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* yang dihantarkan oleh penyedia jasa di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta?
3. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis tingkat harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis tingkat kinerja kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* yang

dihantarkan oleh penyedia jasa di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

3. Untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat teoritis melalui implementasi teori pada kajian analisis pengukuran kepuasan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dibidang pemasaran jasa khususnya kualitas pelayanan. Disamping itu juga diharapkan penelitian ini dapat dijadikan acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak pimpinan Universitas Mercu Buana Yogyakarta untuk bahan evaluasi tingkat kualitas pelayanan khususnya pada masa pandemi COVID-19 sehingga dapat dijadikan sebagai dasar perumusan strategi peningkatan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengguna dan calon pengguna jasa pendidikan

Universitas Mercu Buana Yogyakarta untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden penelitian adalah mahasiswa aktif pada Program Studi Akuntansi dan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana Yogyakarta tahun akademik 2020/2021.
2. Responden menggunakan layanan akademik/pembelajaran dan administratif secara daring selama masa pandemi COVID-19.