

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan semakin ketatnya persaingan global di antara lembaga pendidikan, menjadi PR tersendiri bagi perguruan tinggi untuk menarik mahasiswa baru dan mempertahankan mahasiswa yang sudah ada (Angell et al., 2008). Dalam sektor perguruan tinggi di Indonesia, khususnya perguruan tinggi swasta (PTS), beberapa tahun terakhir menghadapi tantangan serius terkait penurunan mutu pendidikan. Hal ini tercermin dari tren penurunan jumlah mahasiswa di sejumlah daerah, termasuk Yogyakarta sebagaimana dilaporkan dalam artikel "Fenomena Penurunan Jumlah Mahasiswa, PTS Dituntut Tingkatkan Kualitas dan Terapkan Digitalisasi" di Harianjogja.com (2023). Kualitas menjadi salah satu fondasi dalam menentukan keberhasilan dan keberlanjutan institusi perguruan tinggi. (Tight, 2020) menekankan bahwa jaminan mutu dan manajemen yang efektif merupakan kunci keberlangsungan dan pertumbuhan dalam perguruan tinggi. Upaya untuk meningkatkan kualitas perguruan tinggi dilakukan untuk bersaing di tingkat nasional maupun internasional. Kualitas perguruan tinggi menjadi faktor utama yang dipertimbangkan oleh calon mahasiswa saat mencari institusi yang tidak hanya menawarkan program studi yang diminati, tetapi juga memiliki reputasi yang baik, fasilitas yang lengkap, dan tenaga pengajar yang berkualitas. Konsumen perguruan tinggi semakin kritis dalam mengevaluasi nilai tambah yang ditawarkan oleh berbagai institusi, sehingga memicu persaingan berbasis kualitas (Ardi et al., 2012)

Dalam konteks manajemen operasi, mengukur kualitas menjadi hal penting yang wajib dilakukan di berbagai sektor, khususnya industri dan jasa, salah satunya dalam perguruan tinggi. Dalam konteks perguruan tinggi, kualitas layanan telah menjadi isu yang semakin krusial. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang saling berkaitan. Pertama, persaingan di sektor ini semakin ketat, baik di tingkat nasional maupun internasional. Kedua, banyak

institusi perguruan tinggi kini mengejar visi internasionalisasi program mereka. Ketiga, ekspektasi para pemangku kepentingan terhadap kinerja institusi perguruan tinggi terus meningkat. Keempat, terdapat tuntutan yang semakin besar akan akuntabilitas terhadap mahasiswa sebagai konsumen utama. Terakhir, institusi perguruan tinggi dituntut untuk melakukan diversifikasi program yang sesuai dengan kebutuhan pasar (Abdullah, 2006; Kwek et al., 2010; Sumaedi et al., 2012). Upaya untuk mengidentifikasi faktor-faktor penentu yang dapat digunakan sebagai instrumen pengukuran kualitas layanan yang dirasakan secara keseluruhan dalam perguruan tinggi menjadi sangat penting (Abdullah, 2006; Kwek et al., 2010). Pengembangan instrumen pengukuran yang akurat dan komprehensif akan memungkinkan institusi perguruan tinggi di Indonesia untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka secara lebih efektif, sehingga akan terjadi peningkatan daya saing di tingkat nasional dan internasional. Sebagian besar penelitian tentang kualitas layanan hingga saat ini masih mengandalkan skala SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1988). Karakteristik unik perguruan tinggi memerlukan pendekatan pengukuran kualitas layanan yang lebih komprehensif dibandingkan dengan model SERVQUAL. Seiring berjalannya waktu, konsep kualitas layanan dalam konteks perguruan tinggi telah mengalami evolusi signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Salah satu pendekatan yang dikembangkan khusus untuk mengukur kualitas layanan di perguruan tinggi adalah *Higher Education Service Quality* (HESQUAL) oleh (Teeroovengadum et al., 2016). Model ini menawarkan kerangka kerja komprehensif yang mencakup berbagai dimensi kualitas layanan yang relevan dengan lingkungan perguruan tinggi, seperti kualitas akademik, fasilitas, layanan administratif, dan aspek-aspek lain yang berkontribusi pada pengalaman mahasiswa secara keseluruhan.

Parasuraman et al. (1988) mendefinisikan kualitas layanan sebagai selisih antara layanan yang diharapkan dan yang dirasakan oleh pelanggan. Dalam konteks perguruan tinggi, jika kualitas layanan yang dirasakan mahasiswa melebihi ekspektasi mereka, maka dapat dikatakan bahwa mahasiswa tersebut

merasa puas. Sebaliknya, jika kualitas layanan yang dirasakan tidak memenuhi ekspektasi, maka kemungkinan besar akan timbul ketidakpuasan. Kualitas layanan dalam perguruan tinggi dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa (Bakti & Sumaedi, 2013). Tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan mahasiswa cenderung menghasilkan beberapa keuntungan bagi perguruan tinggi. Persepsi positif mahasiswa terhadap kualitas layanan dapat membantu menarik mahasiswa baru (Narang, 2012; Sultan & Wong, 2013). Lebih lanjut, di era digital saat ini, penilaian dan ulasan *online* memiliki pengaruh besar terhadap citra suatu institusi. Kualitas layanan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan citra institusi (Fares et al. 2013). Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh citra yang terlihat dari suatu institusi (Brown & Mazzarol, 2009). Tingkat kepuasan mahasiswa dapat secara langsung mempengaruhi citra dan daya pikat institusi di mata calon mahasiswa. Kepuasan mahasiswa tidak hanya berdampak pada pengalaman individu, tetapi juga pada prospek jangka panjang dan reputasi institusi perguruan tinggi.

Selain itu, perlu diperhatikan bahwa lanskap perguruan tinggi telah mengalami transformasi besar-besaran akibat pandemi COVID-19. Institusi perguruan tinggi terpaksa melakukan adaptasi cepat dengan mengimplementasikan model pembelajaran jarak jauh dan *hybrid*. Perubahan drastis ini berdampak signifikan pada pola interaksi mahasiswa dengan berbagai layanan kampus, serta berpotensi menggeser ekspektasi dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Akibatnya, terjadi pergeseran cara pandang mahasiswa dalam menilai dan merasakan kualitas perguruan tinggi. Fenomena ini menegaskan pentingnya melakukan kajian lanjutan terhadap relevansi dan efektivitas model HESQUAL dalam mengukur kualitas layanan perguruan tinggi, khususnya dalam kaitannya dengan kepuasan mahasiswa.

HESQUAL merupakan metode yang tepat karena dirancang secara khusus untuk menilai dimensi-dimensi kritis dalam pelayanan perguruan tinggi, HESQUAL membantu institusi memahami sejauh mana fasilitas, pengajaran, administrasi, lingkungan kampus, dan transformasi mahasiswa dalam

memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mahasiswa sehingga, penggunaan HESQUAL tidak hanya memberikan gambaran yang komprehensif tentang kualitas layanan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan pengalaman yang lebih baik bagi mahasiswa. Meskipun HESQUAL mampu memberikan pemahaman menyeluruh mengenai kualitas layanan di perguruan tinggi, namun, tingkat kepuasan mahasiswa dapat bervariasi. Tingkat kepuasan mahasiswa setiap warga negara dan program studi berbeda-beda yang kemungkinan dipengaruhi oleh perbedaan budaya dan latar belakang (Mastoi et al., 2019). Penelitian ini dapat direplikasi dalam konteks budaya lain, terutama negara-negara maju, untuk melihat apakah dimensi kualitas layanan yang sama muncul (Teeroovengadum et al., 2016). Perbedaan budaya, sistem pendidikan, dan ekspektasi mahasiswa di Indonesia mungkin menghasilkan pola hubungan yang berbeda antara dimensi kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa dibandingkan dengan temuan di negara-negara lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan mengaplikasikan model HESQUAL secara komprehensif dalam lingkup mahasiswa fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta, serta mengidentifikasi dan menganalisis dimensi-dimensi yang memiliki dampak paling signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil dari penelitian ini diharapkan tidak hanya akan memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan model HESQUAL dalam lingkup kampus, tetapi juga menyediakan wawasan praktis bagi fakultas dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa secara lebih tepat sasaran.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan perguruan tinggi (HESQUAL) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. HESQUAL merupakan metode yang tepat dalam konteks ini karena metode ini dirancang secara khusus untuk mengukur kualitas layanan secara spesifik pada institusi perguruan tinggi dibandingkan dengan model lain seperti SERVQUAL. Dengan mengadopsi pendekatan holistik dan transformatif, metode ini merupakan model yang dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan dalam konteks perguruan

tinggi (Teeroovengadum et al., 2016). Penelitian ini akan dilaksanakan di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu fakultas yang memiliki jumlah mahasiswa yang signifikan dan menawarkan berbagai program studi di bidang bisnis dan ekonomi. Dengan fasilitas yang memadai dan lingkungan akademik yang kondusif, fakultas ini menjadi tempat yang ideal untuk meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas layanan perguruan tinggi (HESQUAL) terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY. Dengan mengidentifikasi dimensi HESQUAL, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret bagi institusi untuk meningkatkan kualitas layanan dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh dimensi kualitas administrasi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta?
- 2) Bagaimana pengaruh dimensi kualitas fasilitas akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta?
- 3) Bagaimana pengaruh dimensi kualitas pengajaran terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta?
- 4) Bagaimana pengaruh dimensi kualitas fasilitas pendukung terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta?

- 5) Bagaimana pengaruh dimensi kualitas transformatif terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup penelitian untuk memastikan fokus yang jelas dan hasil yang relevan. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas layanan perguruan tinggi (HESQUAL) terhadap kepuasan mahasiswa. HESQUAL yang dimaksud dalam penelitian ini mengacu pada lima dimensi yaitu kualitas administrasi, kualitas fasilitas akademik, fasilitas pengajaran, kualitas fasilitas pendukung, dan kualitas transformatif.
- 2) Subjek penelitian ini dibatasi pada mahasiswa aktif Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Mahasiswa dari fakultas lain atau universitas lain tidak termasuk dalam cakupan penelitian ini.
- 3) Penelitian ini hanya mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan mereka. Persepsi dari pihak lain seperti dosen, staf administrasi, atau alumni tidak termasuk dalam penelitian ini.
- 4) Penelitian ini tidak membahas aspek finansial atau biaya pendidikan sebagai bagian dari kualitas layanan atau faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.
- 5) Metode pengumpulan data dibatasi pada penggunaan kuesioner terstruktur yang disebarkan secara *online* kepada mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- 6) Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, khususnya analisis regresi berganda, untuk menguji hubungan antara dimensi HESQUAL dan kepuasan mahasiswa.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan kepuasan mahasiswa dalam system pelayanan akademik dosen.

- 1) Menganalisis pengaruh kualitas administrasi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- 2) Menganalisis pengaruh kualitas pengajaran terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- 3) Menganalisis pengaruh kualitas fasilitas akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- 4) Menganalisis pengaruh kualitas fasilitas pendukung terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- 5) Menganalisis pengaruh kualitas transformatif terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak baik bagi perusahaan maupun bagi peneliti sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam memperkaya literatur ilmiah, khususnya dalam bidang kualitas layanan di perguruan tinggi. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di sektor pendidikan agar lebih relevan dengan kebutuhan dan tantangan pendidikan di era modern.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi pihak fakultas, khususnya dalam mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor layanan yang paling memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pihak fakultas dalam merespon kebutuhan dan harapan mahasiswa dengan lebih tepat, sehingga menciptakan pengalaman belajar yang lebih positif

serta memperkuat citra institusi sebagai perguruan tinggi yang berorientasi pada kualitas layanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berfungsi sebagai landasan konseptual penelitian yang menyajikan tinjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu, pengembangan kerangka berpikir, serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan bentuk penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data penelitian, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, metode pengujian instrumen, dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian yang disesuaikan dengan pendekatan, pembahasan yang berisi sub bahasan yang dapat digabung menjadi satu kesatuan atau dipisah menjadi sub bahasan tersendiri,

BAB V PENUTUP

Bab ini memaparkan kesimpulan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran.