

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perguruan tinggi atau dikenal juga sebagai Universitas merupakan salah satu institusi yang bergerak di dalam bidang jasa, sehingga perguruan tinggi harus mampu dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumennya, yaitu mahasiswa dan mahasiswi. Dalam kehidupan masyarakat, pendidikan memiliki peranan yang sangat penting dimana tingkat persaingan dan kebebasan semakin besar di era Globalisasi ini, termasuk dalam bidang pendidikan, dimana ketatnya persaingan dan tantangan yang menjadi semakin berat dan kompleks yang disebabkan oleh dinamika internal di dalam negeri dan ekspansi pasar internasional dalam dunia pendidikan, seperti persaingan antara pekerja lokal dengan pekerja asing di Indonesia. Pada era Globalisasi ini, terjadi persaingan yang semakin ketat di dalam bidang pendidikan, memaksa perguruan tinggi harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada para mahasiswa serta memiliki keunikan dan perbedaan yang membedakannya dengan universitas atau perguruan tinggi lainnya.

Akibat ketatnya persaingan di dalam dunia pendidikan, perguruan tinggi dituntut untuk mampu menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki mutu dan kualitas tinggi serta memiliki kemampuan untuk bersaing di dalam dunia industri yang professional, baik di dalam negeri atau di luar negeri.

Keadaan persaingan yang sengit dan kompetitif antar perguruan tinggi menuntut para institusi harus memperhatikan mutu kelembagaan dan kualitas pendidikan, sehingga mampu dan unggul dalam dunia persaingan antar perguruan tinggi.

Ketatnya persaingan antar perguruan tinggi mulai dari kualitas pelayanan, harga, promosi, mutu, dll, menunjukkan bahwa masyarakat dari tahun ke tahun, memperhatikan perkembangan dan peningkatan pendidikan sebuah perguruan tinggi. Perguruan tinggi memiliki peran sebagai sarana untuk mencetak para generasi penerus bangsa menjadi berguna dan penting baik bagi negara maupun dunia internasional. Dalam kondisi persaingan yang ketat antar

perguruan tinggi, hal utama yang harus diprioritaskan dan dilakukan oleh sebuah perguruan tinggi adalah dengan memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik guna memudahkan dan memuaskan mahasiswa agar dapat bertahan, bersaing, menguasai ilmu dan teknologi melalui pendidikan.

Universitas Agung Podomoro merupakan salah satu institusi pendidikan tinggi yang berlokasi di provinsi DKI Jakarta. Pada saat ini memiliki delapan program studi (Prodi) yaitu Akuntansi, Arsitektur, Bisnis Perhotelan, Desain Produk, Hukum Bisnis, Kewirausahaan, Manajemen & Rekayasa Konstruksi, dan Perencanaan Wilayah & Kota. Universitas Agung Podomoro berkolaborasi dengan Babson Global Inc, Amerika Serikat dan memiliki visi untuk menjadi universitas berbasis kewirausahaan yang berbudaya Indonesia dan berkualitas internasional.

Tingginya tingkat persaingan antar perguruan tinggi dalam memberikan jasa pendidikan pada era globalisasi ini, Universitas Agung Podomoro dituntut untuk dan harus melakukan strategi guna mengantisipasi terhadap tingginya persaingan antar perguruan tinggi pada era Globalisasi ini. Dalam mengantisipasi hal tersebut, Universitas Agung Podomoro tidak hanya harus menawarkan pelayanan jasa dalam bentuk fisik saja, tetapi juga harus mampu membedakan jasa yang ditawarkan agar terlihat unik dan membedakannya dengan jasa pendidikan tinggi lainnya, sehingga menjadi pilihan utama konsumen dalam memilih jasa pendidikan dan mereferensikannya kepada keluarga, teman, rekan, dll.

Gusti (2008), menyatakan bahwa “organisasi akan lebih tepat jika menawarkan suatu jasa atau produk yang mampu membangkitkan sisi emosional konsumen jika hanya menawarkan produk yang hanya memiliki wujud, dimana pada saat ini, konsumen lebih menekankan dan memperhatikan sisi emosional daripada memperhatikan kecanggihan teknologi.”

Universitas Agung Podomoro juga perlu melakukan strategi berupa pelayanan yang prima kepada konsumen, yaitu dengan didukung oleh tenaga pengajar yang profesional, layanan administrasi yang cepat, ramah dan tanggap serta didukung oleh fasilitas fisik yang modern, baik dan memadai, sehingga konsumen merasa puas setelah membandingkan dan

menikmati jasa yang didapatkan sesuai dan memenuhi ekspektasi dengan jasa yang diharapkan oleh mereka, dimana jika konsumen puas, maka mereka akan merekomendasikan kepada teman, keluarga serta rekannya untuk memilih jasa Universitas Agung Podomoro dibandingkan dengan perguruan tinggi yang lainnya.

Diperlukan informasi yang cukup dari para mahasiswa dan mahasiswi, guna untuk meningkatkan kualitas jasa dan kepuasan mahasiswa, agar kualitas jasa yang ditawarkan oleh perguruan tinggi ditingkatkan dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa. Proses belajar mengajar yang menciptakan kepuasan mahasiswa, menyebabkan mahasiswa yang merasa puas, akan menyampaikan dan merekomendasikan kepada keluarga, rekan, dll untuk memilih jasa perguruan tinggi tersebut daripada memilih perguruan tinggi lainnya, dapat menjadi promosi yang baik dan menguntungkan bagi perguruan tinggi tanpa mengeluarkan biaya.

Tjiptono (2008) menyatakan bahwa "jika mahasiswa tersebut memberikan rekomendasi secara dari mulut ke mulut (*word of mouth*), hal tersebut dapat menguntungkan lembaga". Informasi mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan fasilitas yang diberikan oleh Universitas Agung Podomoro, memiliki banyak manfaat yaitu sebagai pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi dan yayasan pendidikan perguruan tinggi guna memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga menjadi sumber dari keunggulan daya saing perguruan tinggi yang berlanjut secara terus menerus.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini berjudul "Analisis Kesenjangan antara Harapan dan Kenyataan Mahasiswa Angkatan 2016 terhadap Kualitas Pelayanan di Program Studi Bisnis Perhotelan Universitas Agung Podomoro."

1.2. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang ada di prodi Bisnis Perhotelan Universitas Agung Podomoro?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di prodi Bisnis Perhotelan Universitas Agung Podomoro?

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang ada di prodi Bisnis Perhotelan Universitas Agung Podomoro?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di prodi Bisnis Perhotelan Universitas Agung Podomoro?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di prodi Bisnis Perhotelan Universitas Agung Podomoro.
2. Untuk mengetahui kesesuaian antara harapan dan kenyataan mahasiswa angkatan 2016 terhadap kualitas pelayanan di prodi Bisnis Perhotelan Universitas Agung Podomoro.

1.5. Batasan Penelitian

1. Penelitian ini difokuskan kualitas pelayanan Prodi Bisnis Perhotelan Universitas Agung Podomoro.
2. Penelitian ini mengambil sampel dari mahasiswa Prodi Bisnis Perhotelan Universitas Agung Podomoro khususnya angkatan 2016.
3. Penelitian ini dilakukan dalam periode Agustus 2019 – Februari 2020.