

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan publik di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara sampai saat ini masih banyak yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini terjadi disebabkan oleh ketidaksiapan menghadapi perubahan nilai, dan dimensi di berbagai bidang kehidupan serta dampak dari masalah pembangunan yang terjadi. Sementara masyarakat Indonesia dihadapkan pada tantangan globalisasi modern yang didukung oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan informasi serta teknologi digital (Nismawati, 2016).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib mendapatkan kualitas pelayanan yang adil. Semua warga negara yang berperan sebagai penerima pelayanan diharapkan dapat dengan mudah mengakses mengenai pelayanan yang diinginkan. Proses terselenggaranya pelayanan publik harus bertanggung jawab, tidak diskriminatif, mengutamakan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Universitas sebagai lembaga pendidikan tinggi adalah salah satu lembaga yang memberikan pelayanan publik khususnya kepada mahasiswa, di satu pihak peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal khususnya di pendidikan tinggi menjadikan perguruan tinggi sebagai salah satu sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermanfaat. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut suatu perguruan tinggi untuk memberikan kualitas pelayanan kepada publik yang sebaik-baiknya sehingga mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya.

Pendidikan tinggi perlu melakukan langkah antisipatif untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat serta bertanggungjawab untuk menggali serta meningkatkan seluruh aspek pelayanan yang ada, karena suatu pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tersebut akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga yang bersangkutan, jika pelayanan yang diberikan menurut masyarakat itu baik, maka perguruan tinggi tersebut akan dinilai baik, tetapi

sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dinilai buruk, termasuk juga dengan pelayanan publik dalam lembaga pendidikan.

Menurut Sadat (2000) “penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi Perguruan Tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi, masa studi dan lainnya dianggap tidak cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu pendidikan”. Pengguna utama perguruan tinggi adalah mahasiswa, seharusnya perguruan tinggi mengutamakan atau pengelola fakultas berusaha mendapatkan *feedback* tentang kualitas jasa yang diberikan dari sudut pandang penilaian mahasiswa sebagai pelanggan utama.

Lembaga pendidikan yang merupakan organisasi publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan sumber daya yang dimiliki, berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan pelayanan yang ada. Tindakan yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan pelayanan adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusia serta meningkatkan sarana dan pra sarana yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan. (I Nyoman Rinala, 2013)

Penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran kualitas jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang bermanfaat langsung seperti tingkat kegagalan dalam studi, masa studi dan lainnya belum cukup atau lengkap jika tidak disertai dengan penelitian mengenai kualitas pelayanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa.

Podomoro University sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi yang ada di Indonesia juga harus memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada seluruh mahasiswanya. Mahasiswa sebagai elemen terpenting pada instansi pendidikan tinggi perlu didengarkan apakah pelayanan yang selama ini diberikan sudah sesuai dengan harapannya. Evaluasi kualitas pelayanan itu perlu dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan, apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diterima. Berdasarkan latar belakang sebagaimana telah diuraikan di atas, maka penulis akan melakukan penelitian dalam suatu tugas akhir yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BAGIAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU DI PODOMORO UNIVERSITY (Studi Kasus: Program Studi Bisnis Perhotelan Podomoro University)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Belum diketahuinya kualitas pelayanan bagian penerimaan mahasiswa baru di Podomoro University;
- 1.2.2 Belum diketahuinya faktor kualitas pelayanan yang paling dominan dari bagian penerimaan mahasiswa baru di Podomoro University;

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah sebagaimana telah diuraikan di atas, penulis merumuskan 2 (dua) pokok permasalahan, yaitu sebagai berikut:

- 1.3.1 Bagaimana kualitas pelayanan bagian penerimaan mahasiswa baru di Podomoro University?
- 1.3.2 Faktor apakah yang paling dominan dari kualitas pelayanan dari bagian penerimaan mahasiswa baru di Podomoro University?

1.4 Batasan Penelitian

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari terjadinya penyimpangan maupun pelebaran pokok permasalahan. Pembatasan masalah juga bertujuan agar penelitian ini lebih terarah dan memudahkan peneliti dalam melakukan analisis dan pembahasan terhadap pokok-pokok permasalahan, sehingga pada akhirnya tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.4.1 ruang lingkup penelitian ini dibatasi hanya mengenai pelayanan bagian penerimaan mahasiswa baru di Podomoro University;
- 1.4.2 Peneliti hanya akan melakukan *survey* dan mengumpulkan data lapangan yang berkaitan dengan pokok-pokok permasalahan di Podomoro University.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.5.1 Untuk mengetahui kualitas pelayanan bagian penerimaan mahasiswa baru di Podomoro University;

1.5.2 Untuk mengetahui faktor yang paling dominan dari kualitas pelayanan bagian penerimaan mahasiswa baru di Podomoro University.

1.6 Manfaat Penelitian

Menurut M.Hariwijaya Triton (2013) “kegunaan atau manfaat dalam melakukan penelitian terdiri dari dua hal yaitu: kegunaan dalam pengembangan ilmu atau manfaat di bidang teoretis dan manfaat di bidang praktik. Dengan melakukan penelitian ini, besar harapan peneliti dapat memberikan motivasi baik secara teoretis bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan manfaat praktis untuk para pihak, baik akademisi maupun praktisi di bidang perhotelan, yaitu:

1.6.1 Kegunaan teoretis: dengan melakukan penelitian ini, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pengetahuan di bidang bisnis perhotelan;

1.6.2 Kegunaan Praktis: hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi para pihak, antara lain:

1.6.2.1 Lembaga pendidikan tinggi khususnya di bidang perhotelan: hasil dengan melakukan penelitian ini untuk mengasih informasi yang positif serta meningkatkan pengetahuan untuk semua lembaga pendidikan tinggi terutama di bidang perhotelan;

1.6.2.2 Akademisi: diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah khazanah keilmuan, khususnya di bidang bisnis perhotelan;

1.6.2.3 Peneliti-peneliti selanjutnya: diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan atau referensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pengetahuan di bidang perhotelan.