

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Globalisasi membawa dampak yang besar pada seluruh bidang pembangunan termasuk bidang pendidikan. Salah satu kondisi yang dihadapi dunia pendidikan tinggi Indonesia saat ini merupakan masalah persaingan yang bersifat lokal, regional dan global. Perguruan tinggi di Indonesia khususnya untuk Kota Batam, baik berstatus negeri atau swasta tidak hanya bersaing dengan perguruan tinggi lokal tetapi juga berbagai institusi perguruan tinggi di tingkat internasional.

Kota Batam adalah kota terbesar di Kepulauan Riau dan merupakan kota dengan populasi terbesar ke tiga di wilayah Sumatra setelah Medan dan Palembang. Batam merupakan sebuah kota dengan letak sangat strategis. Selain berada di jalur pelayaran internasional, kota ini memiliki jarak yang cukup dekat dengan Singapura dan Malaysia. Batam merupakan salah satu kota dengan pertumbuhan terpesat di Indonesia.

Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan dengan bimbingan dari staf Badan Pusat Statistik memperkirakan jumlah penduduk Kota Batam pada tahun 2014 mencapai 1.142.646 jiwa. Dari jumlah tersebut, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Indonesia (Dikti) mencatat sebanyak 16.811 mahasiswa atau hanya 14.7 % dari jumlah populasi penduduk Kota Batam yang sedang menjalani program studi di perguruan tinggi yang ada di Batam.

Menurut sumber yang diperoleh penulis dari situs Dikti, sampai saat ini tercatat

terdapat 4 universitas, 15 sekolah tinggi, 3 akademi dan 2 politeknik yang ada di

Batam. Berikut perguruan tinggi yang ada di Kota Batam :

**Tabel 1.1**  
Data Perguruan Tinggi di Batam Tahun 2014

No	Universitas	Mahasiswa
1	Universitas Putera Batam	2.640 orang
2	Universitas Batam	3.018 orang
3	Universitas Internasional Batam	2.361 orang
4	Universitas Riau Kepulauan	4.242 orang
<b>Sekolah Tinggi</b>		
1	Sekolah Tinggi Teknik Bentara Persada Batam	241 orang
2	Sekolah Tinggi Teknik Ibnu Sina	363 orang
3	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bentara Persada Batam	108 orang
4	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ibnu Sina	370 orang
5	Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Putera Batam	349 orang
6	Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Muhammadiyah Batam	79 orang
7	Sekolah Tinggi Agama Islam Ibnu Sina	0 orang
8	Sekolah Tinggi Ilmu Alquran Kepulauan Riau	0 orang
9	Sekolah Tinggi Teology Cavalry Batam	0 orang
10	Sekolah Tinggi Teologi Injil Indonesia Batam	0 orang
11	Sekolah Tinggi Teologi Pantekosta Batam	0 orang
12	Sekolah Tinggi Teologi Bassom Batam	0 orang
13	Sekolah Tinggi Teologi PAIS Batam	0 orang
14	Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Ibnu Sina	94 orang
15	Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros	108 orang
<b>Akademi</b>		
1	Akademi Bahasa Asing Putera Batam	53 orang
2	Akademi Keperawatan Mitra Bunda Persada	147 orang
3	Akademi Analis Kesehatan Putera Jaya Batam	45 orang
<b>Politeknik</b>		
1	Politeknik Negeri Batam	2.593 orang
2	Politeknik Pariwisata Batam	0 orang
	<b>Total</b>	<b>16.811 orang</b>

Sumber: [forlap.dikti.go.id](http://forlap.dikti.go.id)

Dilihat dari sudut pandang konsumen dalam hal ini mahasiswa, situasi ini sebenarnya memberikan keuntungan tersendiri. Semakin banyaknya perguruan tinggi yang beroperasi, berarti memberikan keleluasaan bagi mahasiswa untuk menentukan pilihan sehingga mendorong perguruan tinggi untuk mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan ekspektasi konsumen (mahasiswa) dengan meningkatkan kualitas terutama kualitas pelayanan akademik sebagai *core business* dari perguruan tinggi.

Penelitian mengenai pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik perguruan tinggi telah banyak dilakukan, diantaranya penelitian di universitas-universitas di Amerika Serikat (Hampton, 1993), Universitas di Selandia Baru (Joseph, 1998) dan penelitian di University of Western (Adee Athiyaman, 2000). Ketiga penelitian tersebut mengidentifikasi variabel kualitas pelayanan. Penelitian serupa dilakukan dengan variabel pengukuran diambil dari model *Service Quality (ServQual)* dengan objek penelitian di kawasan pendidikan Jatinangor (Widrajat Noesan, 2003) dan sekolah bisnis di Pakistan (Zeshan, dkk, 2010). Dari penelitian-penelitian tersebut diatas, terungkap kelemahan penggunaan dimensi-dimensi *ServQual* untuk pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perguruan tinggi. Penggunaan model dimensi *ServQual* (dimensi dan variabel) untuk layanan pendidikan khususnya perguruan tinggi diperlukan pengkajian yang lebih mendalam karena pada awalnya hanya ditujukan terhadap enam sektor layanan yaitu reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan ritel dan pialang sekuritas walaupun dalam beberapa

riset/peneliti ada yang menggunakannya. Robinson (1999) berargumen bahwa model ini mungkin paling cocok diterapkan dalam konteks yang serupa dengan setting penelitian originalnya.

Karena demikian, penelitian ini tidak mengambil dimensi pengukuran dari dimensi model *ServQual*, akan tetapi mengadopsi dimensi pengukuran model *Higher Educational Performance (HedPERF)*. Model *HedPERF* sendiri merupakan model yang secara khusus mengukur kualitas layanan pada perguruan tinggi. Instrumen ini dikemukakan oleh Abdullah (2005) dan sudah cukup banyak digunakan di berbagai perguruan tinggi. Model ini mendefinisikan dimensi kualitas layanan yang sesuai dengan keadaan pendidikan tinggi di Indonesia khususnya perguruan tinggi di Batam.

Penelitian ini menggunakan 5 (lima) determinan yang diukur yaitu *non-academic aspects, academic aspects, program issues, reputation* dan *access*. Menurut Elliot dan Healy (2001), *Student satisfaction* (kepuasan mahasiswa) adalah sikap jangka pendek, berasal dari evaluasi layanan pendidikan yang diterima. Sedangkan *Service quality* adalah sejauh mana layanan, proses layanan dan organisasi jasa dapat memenuhi harapan pengguna (Kasper *et al*, 1999).

Abdullah (2005) menerangkan bahwa *non-academic aspects* adalah aspek-aspek berkaitan dengan tugas-tugas yang dilakukan oleh staf non-akademik. *Academic aspects* adalah termasuk item yang menggambarkan tanggung jawab staf akademik (dosen/pengajar). *Program Issues* yaitu termasuk hal terkait program fleksibilitas, menawarkan berbagai macam program/spesialisasi, dan kualitas program. *Reputation* adalah citra profesional diproyeksikan oleh universitas. *Access*

adalah pendekatan, aksesibilitas dan kemudahan kontak dari kedua akademisi dan staf non-akademik.

Jika sebuah perguruan tinggi dapat memenuhi tingkat kepuasan mahasiswa dengan baik maka dapat memberikan keuntungan di segala aspek dalam jangka waktu yang panjang. Dalam penelitian ini hanya meneliti kepuasan mahasiswa universitas saja dikarenakan fasilitas yang ditawarkan oleh perguruan tinggi lainnya berbeda. Hal ini tentu akan berpengaruh terhadap hasil penelitian. Berdasarkan data-data yang didapat, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh *Service Quality* terhadap *Student satisfaction* dengan judul penelitian “**Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Batam**”.

## 1.2 Permasalahan Penelitian

Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah *non-academic aspects* berpengaruh signifikan terhadap *student satisfaction* ?
- b. Apakah *academic Aspects* berpengaruh signifikan terhadap *student satisfaction* ?
- c. Apakah *program issues* berpengaruh signifikan terhadap *student satisfaction* ?
- d. Apakah *reputation* berpengaruh signifikan terhadap *student satisfaction* ?
- e. Apakah *access* berpengaruh signifikan terhadap *student satisfaction* ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan hubungan antara elemen *service quality* terhadap *student satisfaction*. Tujuan lain dari penelitian ini adalah memberikan pengertian kepada perguruan tinggi dan peneliti lain untuk memperhatikan nilai-nilai utama pada elemen-elemen utama *service quality*.

Secara rinci tujuan dari penelitian ini yaitu :

- a. Untuk menganalisa pengaruh *non-academic aspects* terhadap *student satisfaction*.
- b. Untuk menganalisa pengaruh *academic aspects* terhadap *student satisfaction*.
- c. Untuk menganalisa pengaruh *program issues* terhadap *student satisfaction*.
- d. Untuk menganalisa pengaruh *reputation* terhadap *student satisfaction*.
- e. Untuk menganalisa pengaruh *access* terhadap *student satisfaction*.

### 1.4 Manfaat dari Penelitian

- a. Bagi perguruan tinggi, penelitian ini dapat menjadi informasi terhadap kualitas pelayanan yang dimiliki sehingga perguruan tinggi tersebut dapat mengetahui elemen-elemen mana yang terdapat *service quality* yang harus lebih diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- b. Bagi calon mahasiswa, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan di perguruan tinggi yang ada di Batam

sehingga bisa menjadi referensi bagi calon mahasiswa untuk memilih perguruan tinggi yang tepat.

- c. Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat digunakan sebagai pendukung penelitian dalam menggunakan metode *HedPERF* yang merupakan metode baru sehingga tidak banyak ditemukan pendukung untuk metode ini.

### 1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini bertujuan untuk memberikan uraian secara garis besar mengenai isi dan pembahasan masing-masing bab. Pembahasan penelitian ini

terdiri dari lima bab yaitu:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan latar belakang penelitian, permasalahan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

#### BAB II : KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN

##### HIPOTESIS

Bab ini berisi penjelasan definisi, teori-teori dan hasil dari penelitian sebelumnya serta model yang mendasari penelitian (model penelitian terdahulu), definisi variabel dependen, definisi hubungan antar variabel, model penelitian yang digunakan dan hipotesis penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini akan menguraikan rancangan penelitian, objek penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, metode analisis data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

**BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi uraian tentang hasil pengujian data, analisis statistik deskriptif, hasil uji *outlier*, hasil uji asumsi klasik beserta dengan penjelasan atas hasil-hasil dari pengujian hipotesis.

**BAB V : KESIMPULAN,  
REKOMENDASI****KETERBATASAN****DAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan keterbatasan dari penelitian ini serta rekomendasi bagi penelitian selanjutnya.