

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perguruan Tinggi merupakan salah satu media dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten. Jumlah perguruan tinggi yang semakin meningkat dan angka persaingan yang ketat menuntut masing-masing perguruan tinggi untuk dapat meningkatkan kinerja dan layanan yang terbaik guna menciptakan kepuasan pengguna jasa perguruan tinggi dan memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain.

Pencapaian kepuasan pengguna jasa tidak akan mungkin dapat diraih tanpa adanya faktor yang memengaruhinya. Beberapa penelitian terdahulu antara lain penelitian Ricky Victor Setiadi (2015) menyatakan bahwa untuk menciptakan kepuasan pelanggan atau pengguna jasa adalah kualitas layanan. Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa atau pengguna jasa. Hal ini sependapat dengan penelitian Arifah Alfiani (2016) yang menyatakan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa atau pengguna jasa.

Perguruan tinggi sebagai salah satu penyedia jasa harus senantiasa memperhatikan kualitas jasa atau layanan yang diberikan. Layanan di perguruan tinggi tidak hanya tentang layanan akademik tapi juga layanan yang bersifat non akademik. Di samping layanan akademik, layanan yang bersifat non akademik adalah bagian penting karena secara langsung maupun tidak langsung menjadi pendukung dalam setiap kegiatan operasional perguruan tinggi.

Kualitas layanan atau jasa harus senantiasa menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna jasa yang berakhir pada kepuasan pengguna jasa. Kualitas layanan adalah perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya (Parasuraman, dalam Griselda dan Panjaitan, 2007). Kualitas jasa itu sendiri terdiri dari lima unsur, yaitu : bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Kepuasan pengguna jasa adalah tingkat kesesuaian antara produk atau jasa layanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh *stakeholder* berdasarkan pada pengetahuan dan pengalamannya. *Service Excellence* atau layanan prima menjadi orientasi dalam layanan bagi perguruan tinggi agar

tetap eksis dan menjalin hubungan yang baik dengan para *stakeholder*. Definisi layanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu (Swastika, 2005).

Pengguna jasa perguruan tinggi terbagi ke dalam dua kelompok, yaitu Pengguna jasa internal dan pengguna jasa eksternal. Pengguna jasa internal meliputi para dosen, tenaga pendidikan, dan staf pendukung. Pengguna jasa eksternal meliputi pengguna jasa eksternal utama yaitu peserta didik dan pengguna jasa eksternal sekunder yaitu orang tua, pemerintah dan *employers*, serta pengguna jasa eksternal tersier yaitu pasaran kerja, pemerintah dan masyarakat.

Salah satu unit yang memberikan layanan pada perguruan tinggi adalah Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya yang memberikan layanan kepada pengguna jasa terkait keprotokoleran di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Peran Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya tentunya memiliki hubungan yang sangat erat dengan tingkat layanan yang diberikan.

Penilaian kualitas layanan atau jasa perguruan tinggi semisal Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya selama ini lebih menekankan pada penilaian yang dilakukan oleh pihak lain seperti Kemenristekdikti, padahal unsur *essential* pengelolaan perguruan tinggi melalui Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya adalah pengguna jasa internal dan eksternal yang secara langsung melakukan umpan balik (*feedback*) tentang kualitas jasa yang diberikan dari sudut pandang pengguna jasa secara personal. Hal ini karena kualitas layanan harus dimulai dan berakhir pada pelanggan atau pengguna jasa (Kotler, 2007).

Peran Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya yang merupakan titik vital dalam layanan non akademik menuntut adanya peningkatan kinerja dalam hal layanan yang berkualitas karena menyangkut *esensi* dan *image* Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, baik yang berhubungan dengan pihak internal maupun eksternal. Layanan terhadap pengguna jasa Sub Unit Protokoler sangatlah penting, karena menentukan kinerja dari unit itu sendiri. Jika layanan terhambat, maka ini dikhawatirkan juga dapat memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, sehingga masalah

menjadi semakin luas. Secara keseluruhan, tentu hal-hal seperti ini sangat tidak diharapkan.

Evaluasi yang berkesinambungan terhadap kualitas jasa pada Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya diperlukan untuk mengukur apakah kinerja layanan yang diberikan selama ini sesuai dengan yang diharapkan dan dipresepsikan oleh pengguna jasa. Terkadang apa yang dianggap berkualitas oleh Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya belum tentu berkualitas atau memuaskan pengguna jasa.

Berdasarkan pemaparan di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian pada latar belakang tersebut, maka dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya?
2. Apakah variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya?
3. Apakah variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya?
4. Apakah variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya?
5. Apakah variabel empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya?
6. Apakah variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis :

1. Pengaruh variabel bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
2. Pengaruh variabel keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
3. Pengaruh variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
4. Pengaruh variabel jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
5. Pengaruh variabel empati (*empathy*) terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
6. Pengaruh variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

### 1.4. Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman dari kenyataan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

#### b. Manfaat Praktis

##### 1. Bagi peneliti

Diharapkan penulis dapat memahami penerapan dan pengaplikasian teori yang didapatkan di perkuliahan, melatih diri untuk menganalisis, memecahkan masalah, dan dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut, khususnya yang

berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna jasa Sub Unit Protokoler Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

2. Bagi Perusahaan atau organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sedikit sumbangan pemikiran khususnya dari arah pandang teori yang bisa digunakan sebagai masukan atau informasi bagi perusahaan atau organisasi dalam memperhitungkan kepuasan pengguna jasa atas kualitas layanan.