

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2020 ini, dunia sedang dilanda dengan wabah yang menyebar dengan cepat yaitu *Coronavirus* atau *COVID-19*. *Coronavirus* adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Virus *corona* dapat menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat hingga kematian. Pada manusia biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernapasan, mulai flu biasa hingga penyakit serius seperti sindrom pernafasan akut berat/ *severe acute respiratory syndrome* (SARS). Organisasi kesehatan dunia (WHO) telah menyatakan virus ini sebagai pandemi, setiap institusi dan lembaga di dunia mengambil tindakan ekstra untuk memerangi penyebaran virus ini.

Hal tersebut pun dilakukan oleh pemerintah Indonesia. Pemerintah Indonesia telah menghimbau warga untuk memerangi virus ini dengan tetap tinggal di rumah, bekerja di rumah, dan melakukan pembatasan sosial atau *social distancing*. Dengan melakukan hal tersebut diharapkan terputusnya rantai penyebaran covid-19 di Indonesia. Beredarnya himbauan tersebut, banyak masyarakat Indonesia untuk mematuhi aturan yang telah ditetapkan. Kebijakan *social distancing* berakibat fatal terhadap roda kehidupan manusia, banyak bidang yang terdampak akibat *covid-19* seperti perdagangan,

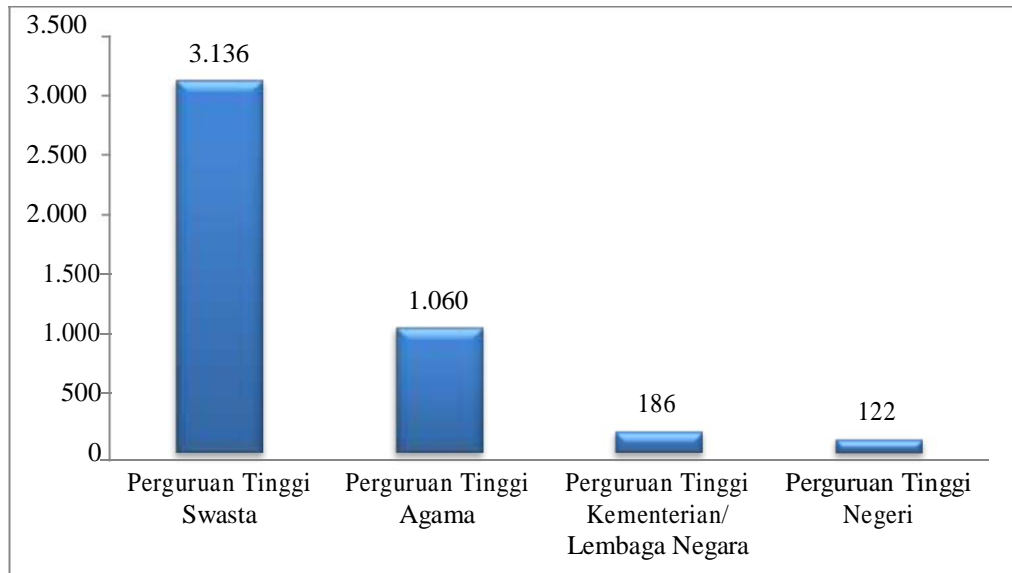
transportasi, akomodasi, konstruksi, industri pengolahan, dan jasa lainnya seperti di bidang pendidikan.

Bidang pendidikan menjadi salah satu yang mengalami dampak adanya virus *covid-19*. Pada umumnya, proses belajar mengajar dilakukan secara langsung dengan tatap muka, namun di masa pandemi proses belajar mengajar dilakukan secara daring, dimana guru dan murid belajar dari rumah masing-masing dan dihubungkan dengan aplikasi internet. Dalam proses belajar tersebut, penyampaian materi pembelajaran disampaikan melalui aplikasi seperti *zoom meeting* ataupun *google classroom*.

Kini pendidikan daring dilakukan oleh berbagai tingkat jenjang pendidikan dimulai dari SD, SMP, SMA hingga Perguruan Tinggi. Tidak ada lagi aktifitas pembelajaran di ruang-ruang kelas seperti biasanya yang dilakukan oleh guru maupun dosen, namun kini pelajar dan tenaga pendidik saling menatap layar *handphone* ataupun komputer demi tercapainya proses belajar mengajar. Hal tersebut selaras dengan apa yang disampaikan oleh Presiden Republik Indonesia, menurutnya pandemi *corona* telah membuat perubahan dalam dunia pendidikan. Kuliah daring telah menjadi normal baru (*new normal*) bahkan normal selanjutnya (*next normal*) bagi para mahasiswa dan universitas.

Oleh karena itu, di masa pandemi ini seluruh universitas melakukan pembelajaran daring. Berdasarkan data yang dikutip oleh katadata.co.id menyebutkan bahwa universitas di Indonesia terdiri dari:

Grafik 1.1
Jumlah Universitas di Indonesia pada Tahun 2017

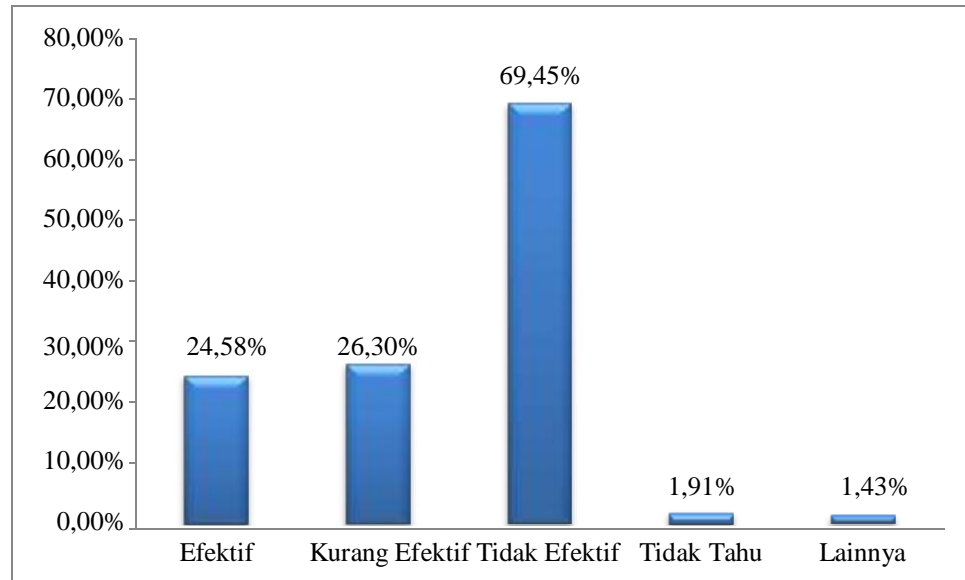


Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/05/05/berapa-jumlah-perguruan-tinggi-di-indonesia>

Berdasarkan data tersebut menyebutkan bahwa jumlah Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia sebanyak 3.136, lalu jumlah Perguruan Tinggi Agama di Indonesia sebanyak 1.060, lalu jumlah Perguruan Tinggi Kementerian/ Lembaga Negara di Indonesia sebanyak 186 dan jumlah Perguruan Tinggi Negeri di Indonesia sebanyak 122. Dari grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa Perguruan Tinggi Swasta merupakan memiliki jumlah Perguruan Tinggi terbanyak di Indonesia.

Kini sudah banyak perguruan tinggi yang telah menerapkan sistem perkuliahan secara daring. Namun berdasarkan survey yang dilakukan PP IPNU kepada 419 mahasiswa S-1 se-Indonesia tentang efektifitas pembelajaran *online* diperoleh hasil sebagai berikut:

Grafik 1.2
Efektifitas Perkuliahan Daring



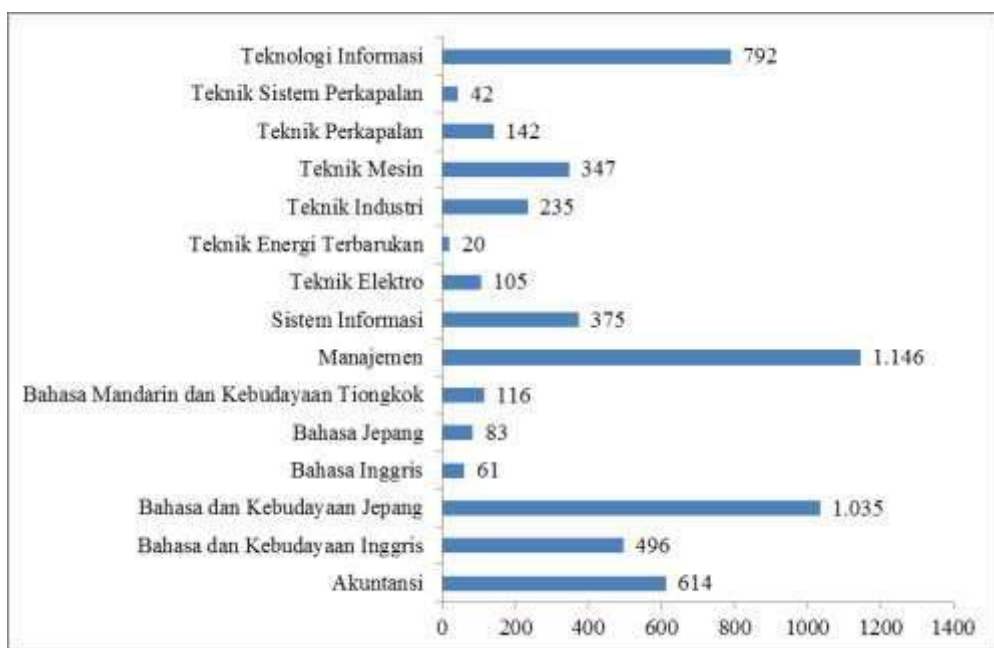
Sumber: <https://nkriku.com/survei-pp-ipnu-8067-persen-mahasiswa-belum-dapat-fasilitas-pembelajaran-daring-dari-kampus/>

Dari hasil survey di atas, diperoleh hasil sebanyak 69,45% dari 419 mahasiswa atau sebanyak 291 mahasiswa menilai bahwa perkuliahan secara daring tidak efektif. Hal tersebut sesuai dengan informasi yang dikutip melalui <https://jabar.idntimes.com> menyebutkan tentang keluhan mahasiswa selama mengikuti perkuliahan *online* diantaranya yaitu, dosen banyak memberikan tugas, rindu untuk bertemu teman dan belajar di kampus, harus ada persiapan yang matang seperti koneksi internet, lebih sering telat absen kuliah, dan keluhan lainnya.

Salah satu Perguruan Tinggi yang menyelenggarakan perkuliahan secara *online* yaitu Universitas Darma Persada. Universitas Darma Persada merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta yang berlokasi di Jakarta yang diselenggarakan oleh Yayasan Melati Sakura yang bernaung di bawah

Perhimpunan Persahabatan Indonesia-Jepang. Berdasarkan informasi dari Pangkalan Data Perguruan Tinggi (PDDikti), menyebutkan bahwa jumlah mahasiswa di Universitas Darma Persada saat ini sebanyak 5.609 orang. Adapun rincian jumlah mahasiswa tersebut yaitu:

Grafik 1.3
Jumlah Mahasiswa Universitas Darma Persada



Sumber: <https://pddikti.kemdikbud.go.id/>

Grafik di atas menunjukkan jumlah mahasiswa Universitas Darma Persada di setiap jurusan. Tiga jurusan dengan jumlah mahasiswa terbanyak yaitu, pada jurusan Manajemen dengan jumlah 1.146 mahasiswa. Lalu jurusan Bahasa dan Kebudayaan Jepang dengan jumlah 1.035 mahasiswa dan jurusan Teknologi Informasi dengan jumlah 792 mahasiswa.

Dengan memiliki jumlah mahasiswa yang cukup banyak, tentu pihak universitas harus memikirkan tentang pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa agar mahasiswa merasa puas. Salah satu cara yang dilakukan

universitas dalam memberikan pelayanan yaitu dengan pembangunan ruang baca di setiap fakultas. Hal tersebut memudahkan mahasiswa untuk mencari referensi materi perkuliahan.

Di masa pandemi ini, semua pelayanan di Universitas Darma Persada dilakukan secara *online*. Pemberitahuan tentang akademik kampus dapat diakses mahasiswa melalui <https://portal.unsada.ac.id/siakad/home>, pemberian materi perkuliahan dapat dilakukan melalui aplikasi *zoom meeting*, *google meet* serta *google class*, dan jika mahasiswa jurusan manajemen dan akuntansi membutuhkan informasi dari sekretariat pada fakultas ekonomi dapat ditanyakan melalui *WhatsApp* atau *email*.

Berikut merupakan pra-survey yang diberikan kepada 20 mahasiswa/i Universitas Darma Persada. Tujuan dilakukannya pra-survey ini yaitu untuk mengetahui kepuasan mahasiswa/i berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan di masa pandemi.

Tabel 1.1
Penilaian Kualitas Pelayanan *Online* di Universitas Darma Persada

No	Pernyataan	Rata-Rata
1.	Ruang kelas pembelajaran secara <i>offline</i> ataupun <i>online</i> sudah baik	2,90
2.	Selama masa pandemi, akses masuk ke Universitas Darma Persada mudah	1,35
3.	Sistem pembelajaran secara <i>online</i> sudah baik	2,50
4.	Penyampaian informasi akademik secara <i>online</i> sudah baik	2,70
5.	Staff TU sudah memberikan pelayanan <i>online</i> kepada seluruh mahasiswa dengan baik	2,95
6.	Keluhan mahasiswa ditanggapi dengan cepat meskipun melalui pelayanan <i>online</i>	2,95

7.	Adanya kelas pengganti apabila dosen tidak hadir dalam pertemuan <i>online</i>	3,00
Rata-Rata		2,62

Sumber: Data diolah penulis, 2021

Dari hasil pra-survey di atas, diperoleh hasil sebesar 2,62, yang artinya pelayanan *online* yang diberikan Universitas Darma Persada kepada mahasiswa/i dinilai masih kurang baik. Sebagai bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan yang maksimal sehingga mahasiswa merasa puas dan tujuan pembelajaran tercapai maka diperlukan penelitian. Dengan menggunakan metode *Servqual* dapat diketahui nilai *gap* (nilai kualitas pelayanan) dari setiap atribut kebutuhan, dapat diketahui bagaimana harapan-harapan dan bagaimana kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan, serta dapat diketahui atribut mana yang harus menjadi fokus perbaikan selanjutnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Darma Persada berdasarkan Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Manajemen.”

1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, terdapat masalah yang dapat diidentifikasi oleh penulis, diantaranya sebagai berikut:

- a. Saat ini Indonesia sedang berada di masa pandemi, dimana banyak kegiatan yang dibatasi oleh pemerintah, salah satunya bidang pendidikan. Kini pendidikan dilakukan secara daring/*online*. Namun pada kenyataannya banyak mahasiswa yang menilai bahwa perkuliahan secara daring tidak efektif.
- b. Universitas Darma Persada merupakan salah satu Perguruan Tinggi yang berada di wilayah Jakarta, dengan jumlah mahasiswa terbanyak pada jurusan manajemen dengan jumlah 1.146 mahasiswa.
- c. Kini seluruh pelayanan yang diberikan oleh Universitas Darma Persada dilakukan secara *online*.

2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut, agar penelitian ini lebih terfokus, sempurna, dan mendalam maka permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi, yaitu hanya membahas kepuasan mahasiswa Universitas Darma Persada pada jurusan Manajemen melalui kualitas pelayanan.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut:

- a. Bagaimana kepuasan mahasiswa Universitas Darma Persada jurusan Manajemen terhadap kualitas pelayanan di masa pandemi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, tujuan dari penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Mengetahui kepuasan mahasiswa Universitas Darma Persada jurusan Manajemen terhadap kualitas pelayanan di masa pandemi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, maka kegunaan penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan yang memiliki keterkaitan terhadap kepuasan mahasiswa/i, sebagai sumber referensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Universitas Darma Persada, dalam pengembangan penelitian selanjutnya dan sebagai sarana untuk menambah ilmu dan wawasan dalam bidang pemasaran.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi suatu bahan pustaka, referensi, serta dapat membantu pembaca, khususnya mahasiswa/i yang ingin mengetahui tentang kepuasan mahasiswa/i Universitas Darma Persada. Serta penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh peneliti lanjut yang akan melakukan penelitian dengan objek penelitian yang sama.