

BAB I

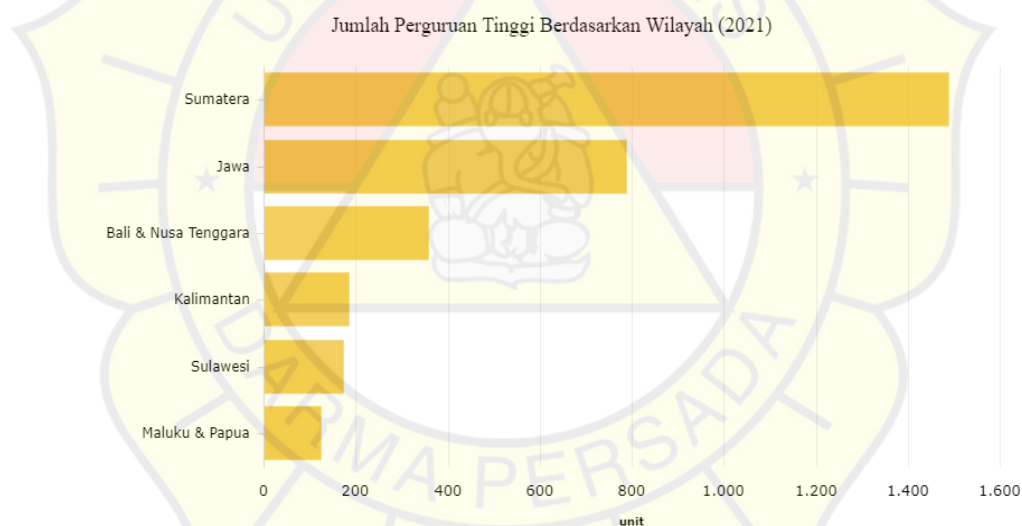
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bermula dari merebaknya virus Corona jenis baru (SARS-CoV-2), yang disebut *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*, di dataran negeri Tiongkok tepatnya di provinsi Wuhan pada akhir 2019, seluruh negara di dunia seolah dihantam krisis besar. Dengan kecepatan penyebaran yang luar biasa, virus ini telah menginfeksi sejumlah 555.321.015 orang, 530.088.979 orang yang sembuh akibat terinfeksi, dan 6,362,613 yang meninggal dunia. Data tersebut berdasarkan situs worldometers.info yang memantau perkembangan penyebaran virus Corona seluruh dunia secara *realtime* per tanggal 5 Juli 2022. Bahkan Organisasi Kesehatan Dunia *World Health Organization (WHO)* telah mengumumkan wabah COVID-19 sebagai pandemi global sejak 11 Maret 2020. Dikarenakan statusnya sebagai pandemi global, tentu hal ini juga berpengaruh pada negara kita. Jumlah kasus COVID-19 di Indonesia per 5 Juli 2022 mencapai lebih dari 16.476 kasus.

Menyikapi hal tersebut, Presiden Republik Indonesia Joko Widodo melalui Konferensi Pers di Bogor pada tanggal 15 Maret 2020 menghimbau kepada seluruh masyarakat untuk bekerja, sekolah dan beribadah dari rumah demi mencegah semakin meluasnya penyebaran virus corona. Menyusul pernyataan tersebut pandemi Covid-19 saat ini maka pembelajaran di tahun ajaran baru 2021/2022 bersifat dinamis mengacu pada kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di masing-masing daerah, dan Keputusan

bersama (SKB) 4 Menteri tentang Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran di Masa Pandemi Covid-19. Hal tersebut diutarakan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Mendikbudristek), Nadiem Anwar Makarim, saat menghadiri gelar wicara di televisi swasta. Menurutnya, satuan pendidikan harus memperhatikan zona wilayahnya dalam menentukan aktivitas pembelajaran. Untuk Level 1 dan 2 dapat memulai pembelajaran tatap muka (PTM) Terbatas, dengan mengutamakan kehati-hatian, keselamatan, dan kesehatan warga sekolah. Sementara untuk daerah yang berada di Level 3 dan 4, masih harus menggelar pembelajaran secara jarak jauh (PJJ).



Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

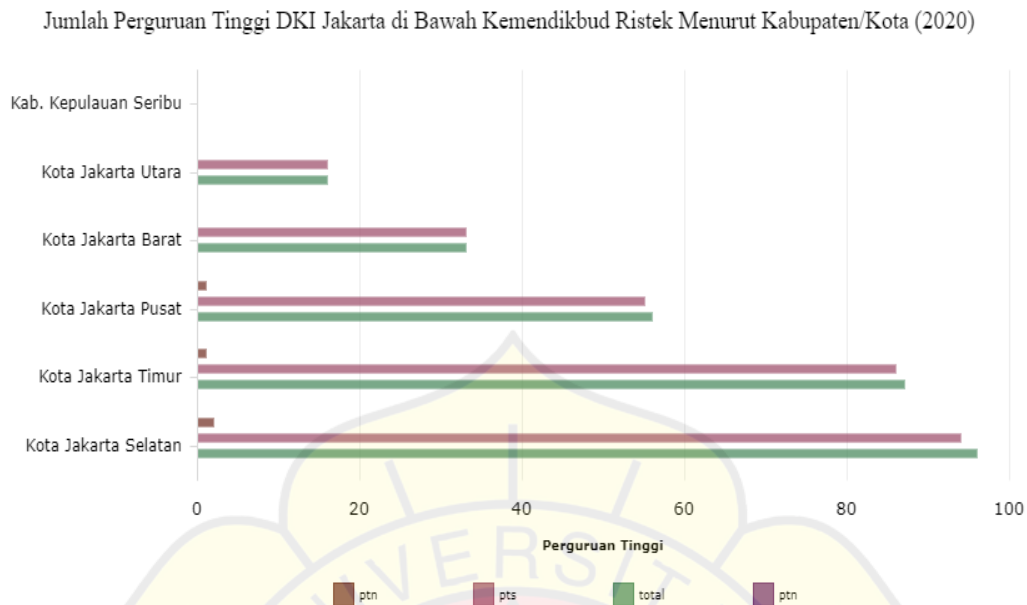
Gambar 1.1 Jumlah Perguruan Tinggi Berdasarkan Wilayah (2021)

Dapat dilihat pada gambar 1.1 jumlah perguruan tinggi berdasarkan wilayah di Indonesia tahun 2021, Sebanyak 2.990 unit atau 93,98% perguruan tinggi yang tercatat pada 2021 merupakan perguruan tinggi swasta. Sedangkan sisanya, yakni sebanyak 125 unit merupakan perguruan tinggi negeri. Pulau Su-

matera merupakan wilayah dengan perguruan tinggi terbanyak di skala nasional, dengan perguruan tinggi berjumlah 1.489 unit. Sebaran terbanyaknya ada di Sumatera Utara dengan jumlah 221 unit. Pulau Jawa menduduki peringkat kedua dengan jumlah perguruan tinggi sebanyak 787 unit. Diikuti Pulau Bali dan Nusa Tenggara 357 unit, dan Kalimantan 184 unit. Pulau Sulawesi tercatat memiliki 173 unit perguruan tinggi, kemudian Kepulauan Maluku dan Papua memiliki 125 unit perguruan tinggi. Jika dilihat berdasarkan provinsi, perguruan tinggi terbanyak berada di Provinsi Jawa Barat yakni sebanyak 392 unit. Sedangkan provinsi dengan perguruan tinggi paling sedikit adalah Kalimantan Utara, yakni hanya 9 unit.

Kualitas Pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan Tjiptono dalam affandi (2017). Universitas Darma Persada merupakan salah satu kampus di daerah Jakarta Timur yang melaksanakan kuliah secara online (*Daring*), dengan memberikan fasilitas guna menunjang kegiatan kuliah online tersebut.

Salah satu universitas di Jakarta Timur yang melakukan perkuliahan secara daring adalah Universitas Darma Persada. Demi kelangsungan perkuliahan tetap berjalan dengan baik, Universitas Darma Persada mengeluarkan kebijakan-kebijakan untuk pelaksanaan kuliah secara online. Diantaranya adalah penggunaan aplikasi untuk menggantikan sistem luring menjadi daring.



Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

Gambar 1.2 Jumlah Perguruan Tinggi DKI Jakarta di Bawah Kemendikbud Ristek Menurut Kabupaten/Kota (2020)

Berdasarkan gambar 1.2 dapat dijelaskan bahwa data jumlah perguruan tinggi DKI Jakarta sebanyak 288 perguruan tinggi berada di DKI Jakarta pada 2020. Rinciannya, ada 284 perguruan tinggi swasta (PTS) dan empat perguruan tinggi negeri (PTN). Jakarta Selatan menjadi wilayah di Ibu Kota yang paling banyak memiliki perguruan tinggi, yakni 96 unit. Jumlah itu terdiri dari 94 PTS dan dua PTN. Sebanyak 87 perguruan tinggi berada di Jakarta Timur, antara lain 86 PTS dan satu PTN. Ada 56 perguruan tinggi di Jakarta Pusat yang terdiri dari 55 PTS dan satu PTN. Kemudian, terdapat 33 perguruan tinggi di Jakarta Barat yang keseluruhannya dikelola swasta. Sebanyak 16 perguruan tinggi di Jakarta Utara juga dikelola oleh swasta. Sedangkan, tak ada satupun perguruan

tinggi di Kepulauan Seribu. Berdasarkan data Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbud Ristek), ada 11 perguruan tinggi di Jakarta yang telah terakreditasi A. Sebanyak 63 perguruan tinggi terakreditasi B. Sedangkan, 48 perguruan tinggi terakreditasi C.

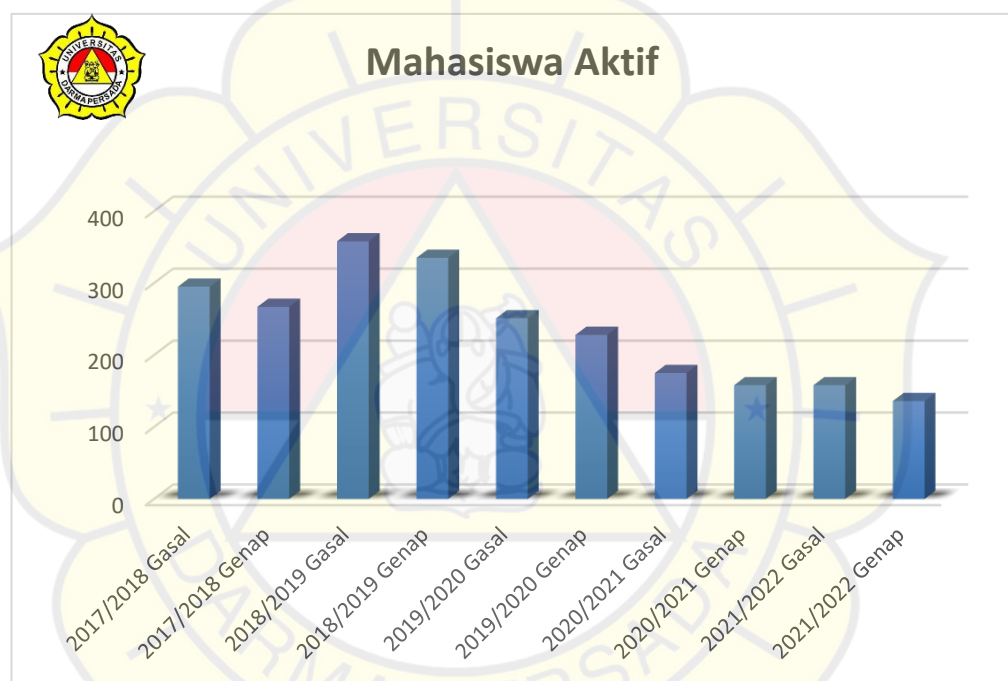
| berikut adalah 10 daftar Universitas Swasta terbaik di Jakarta Tahun 2021 | |
|--|--|
| No. | Universitas |
| 1 | Universitas Bina Nusantara |
| 2 | Universitas Gunadarma |
| 3 | Universitas Mercu Buana |
| 4 | Universitas Esa Unggul |
| 5 | Universitas Tarumanagara |
| 6 | Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya |
| 7 | Universitas Trisakti |
| 8 | Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA |
| 9 | Akademi Telkom Jakarta |
| 10 | Perbanas Institute |

Sumber: Data *Webometrics.info*

Tabel 1.1 Data 10 Universitas Swasta dari Webometrics edisi Juli 2021

Dari tabel 1.1 dilihat peringkat 10 universitas swasta terbaik di Jakarta yang sudah di rangkum oleh *Webometrics*, peringkat tersebut sudah diakumulasikan yang memiliki tiga indikator utama untuk penilaian atau pemeringkatan pada Juli 2021, antara lain *visibility* atau *impact* (visibilitas data), *tranparency* (transparansi data), dan *excellence*. Berdasarkan data di atas terlihat bahwa Universitas Darma Persada masih belum bisa masuk ke dalam 10 peringkat universitas swasta terbaik di Jakarta, tentu hal ini juga bisa disebabkan karna ada nya faktor perbandingan biaya. Menurut Fandy Tjiptono (2015:151) mengemukakan

bahwa harga adalah satu-satunya elemen dari bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, Sedangkan elemen lainnya menimbulkan atau merupakan biaya. Hal tersebut dikarenakan masih ada yang harus di tingkatkan kembali kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Menurut Kotler dan Keller (2016: 143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”.

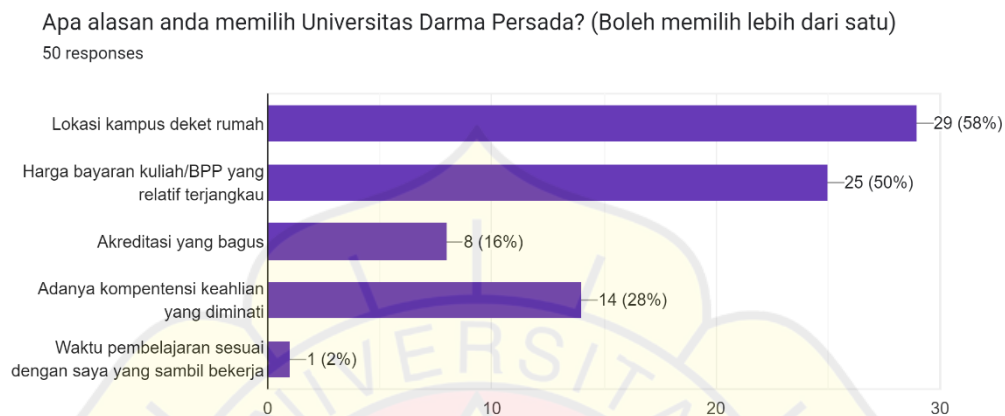


Sumber: Biro Akademik Universitas Darma Persada 2022

Gambar 1.3 Data Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen

Dapat dilihat gambar 1.3 menjelaskan grafik data mahasiswa aktif fakultas ekonomi prodi manajemen dari tahun 2017-2021 bahwa ada nya kenaikan grafik di tahun 2017-2018, sedangkan di tahun 2018-2021 terlihat adanya penurunan grafik. Tentu hal ini bisa disebabkan karena adanya pandemi di tahun 2019-2021, akan tetapi Universitas Darma Persada tetap menjaga kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa yang sesuai dengan arahan pemerintah

pada tanggal 15 Maret 2020 menghimbau kepada seluruh masyarakat untuk sekolah dan beribadah dari rumah untuk mengurangi penyebaran Covid-19.



Sumber: Diolah Penulis 2022

Gambar 1.4 Data Rata-Rata *Pra Survey* Mahasiswa Aktif Manajemen

Berdasarkan gambar 1.4 dapat dijelaskan bahwa hasil *pra survey* menurut mahasiswa aktif manajemen Angkatan 2018-2019 mengenai alasan memilih Universitas Darma Persada lebih dominan dikarenakan lokasi kampus mudah dijangkau dari rumah, dekat dengan pusat perbelanjaan, stasiun K.A Buaran, Halte Transjakarta, dsb. Selanjutnya disusul oleh biaya kuliah yang relatif terjangkau, hal ini ditunjukkan bahwa biaya yang ditawarkan oleh Universitas Darma Persada relatif lebih rendah dibandingkan biaya yang ditawarkan oleh Universitas swasta yang lain. Alasan ke tiga, yaitu akreditasi Universitas Darma Persada sudah Bagus. Alasan ke empat, yaitu adanya kompetensi keahlian yang diminati mahasiswa, bahwa manajemen menjadi program studi dengan jumlah mahasiswa terbanyak ke dua. Alasan yang terakhir adalah tersedianya kelas

khusus karyawan yang memberikan fasilitas bagi para karyawan untuk tetap bisa mengikuti perkuliahan.

| Pernyataan | Rata-Rata |
|---|------------------|
| Merasa puas dengan kualitas pelayanan Universitas Darma Persada terhadap lingkungan kampus | 0,63 |
| Merasa puas dengan kualitas pelayanan Universitas Darma Persada terhadap dosen-dosen yang berpengalaman dalam proses pengajaran | 0,82 |
| Biaya kuliah di Universitas Darma Persada terjangkau | 0,72 |
| Merasa puas karena fasilitas Universitas Darma Persada dapat di pergunakan dengan baik | 0,6 |
| Merasa puas terhadap perkuliahan di Universitas Darma Persada | 0,78 |
| Rata – Rata Keseluruhan | 0,71 |

Sumber: Diolah Penulis 2022

Tabel 1.2 Data Rata-Rata *Pra Survey* Mahasiswa Aktif Manajemen

Berdasarkan hasil tabel 1.2 *pra survey* diatas dilihat dari hasil rata-rata keseluruhan tingkat pelayanan Universitas Darma Persada cukup baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa Manajemen Universitas Darma Persada merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan dan biaya yang ditawarkan.

Setelah melewati masa Pandemi Covid-19 selama dua tahun, universitas-universitas di Indonesia sudah mulai menjalani uji coba perkuliahan tatap muka (*Hybrid*). Salah satunya Universitas Darma Persada yang juga menerapkan sistem tersebut dengan syarat mahasiswa sudah melakukan vaksin ketiga (*Booster*). Berikut adalah data yang didapat dari Biro Akademik Universitas Darma Persada terkait mahasiswa aktif yang sudah melakukan vaksin dosis ketiga (*Booster*):

| Program Studi | Mahasiswa Aktif | Sudah Isi Form Vaksin |
|---|-----------------|-----------------------|
| Universitas Darma Persada | 3716 | 3899 |
| Bahasa dan Budaya | 1234 | 1348 |
| Bahasa dan Kebudayaan Jepang | 784 | 848 |
| Bahasa Mandarin dan Kebudayaan Tiongkok | 80 | 79 |
| Bahasa dan Kebudayaan Inggris | 294 | 338 |
| Bahasa Jepang | 42 | 48 |
| Bahasa Inggris | 34 | 35 |
| Teknik | 1164 | 1181 |
| Teknik Elektro | 48 | 63 |
| Teknik Industri | 161 | 154 |
| Teknologi Informasi | 486 | 485 |
| Sistem Informasi | 252 | 278 |
| Teknik Mesin | 217 | 201 |
| Teknologi Kelautan | 140 | 156 |
| Teknik Perkapalan | 103 | 112 |
| Teknik Sistem Perkapalan | 37 | 44 |
| Ekonomi | 1161 | 1193 |
| Manajemen | 742 | 803 |
| Akuntansi | 419 | 390 |
| Pascasarjana | 17 | 21 |
| Teknik Energi Terbarukan | 17 | 21 |

Sumber: Biro Akademik Universitas Darma Persada 2022

Tabel 1.3 Data Mahasiswa Aktif Yang Sudah Melakukan Vaksin Dosis Ketiga (*Booster*)

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa mahasiwa Universitas Darma Persada per tahun 2022 yang sudah melakukan vaksin dosis ketiga sejumlah 3899 orang. Sedangkan 3716 orang diantaranya adalah mahasiswa aktif yang siap melaksanakan kegiatan perkuliahan tatap muka kembali di semester berikutnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesiapan universitas dan mahasiswa untuk melaksanakan kegiatan proses belajar-mengajar secara tatap muka (*luring*).

Berdasarkan penelitian Qomariah (2012) mendapatkan hasil bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini berbeda dengan hasil yang di peroleh Akto Harianwan (2015)

yang menyatakan bahwa variable kualitas layanan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dan Biaya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Selama Era Covid-19 Pada Universitas Darma Persada”**

1.2 Identifikasi, Pembatasan Dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Universitas Darma Persada menduduki peringkat 239 dari 562 universitas di Indonesia, dan belum masuk kedalam peringkat 10 besar universitas swasta terbaik di Jakarta
2. Bahwa selama era covid-19 terjadinya penurunan grafik mahasiswa aktif pada tahun 2018-2021
3. Kini seluruh pelayanan yang diberikan oleh Universitas Darma Persada dilakukan secara *online*

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi dengan hanya meneliti mahasiswa aktif manajemen Universitas Darma Persada dan pembahasan penelitian ini dibatasi hanya

dengan mengenai analisis kualitas pelayanan, biaya dan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini dilakukan dari bulan Juli hingga Agustus.

1.2.3 Perumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan Universitas Darma Persada terhadap kepuasan Mahasiswa?
2. Bagaimana Tingkat Kinerja biaya kuliah di Universitas Darma Persada?
3. Bagaimana kepuasan mahasiswa Universitas Darma Persada jurusan Manajemen terhadap kualitas pelayanan di masa pandemi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan Mahasiswa di Universitas Darma Persada.
2. Untuk mengetahui biaya terhadap kepuasan Mahasiswa di Universitas Darma Persada.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan biaya terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Darma Persada

1.4 Kegunaan Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan mengenai Kualitas Pelayanan dan Biaya Terhadap Kepuasan Mahasiswa untuk menambah pengetahuan dan kepustakaan dalam bidang ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi suatu bahan pustaka, referensi, serta dapat membantu pembaca, khususnya mahasiswa/i Universitas Darma Persada. Serta penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh peneliti lanjut yang akan melakukan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan dan Biaya Terhadap Kepuasan Mahasiswa.

