

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (UINSA) merupakan lembaga penyedia pendidikan yang berbasis islami, Universitas ini tidak hanya membentuk mahasiswa dan alumni paham pendidikan islami, yang merujuk pada pembentukan akhlak, aqidah dan iman tetapi juga pendidikan umum, yang merujuk pada perubahan sikap dan pengembangan ketrampilan yang dimiliki. Tujuan Pendidikan baik secara islam dan umum hampir memiliki kesamaan yaitu mendapatkan kesuksesan. Apabila digabungkan maka tujuan pendidikan adalah upaya untuk meraih kesuksesan hidup di dunia dan akherat.

Lembaga pendidikan di Kota Surabaya sendiri sangat banyak, Oleh karena itu lembaga ini harus menghadapi persaingan yang sangat ketat khususnya dalam mencari calon mahasiswa yang berkualitas. Selain itu UIN Sunan Ampel Surabaya harus mempunyai keunggulan untuk memenuhi harapan pengguna lulusan. Agar UIN Sunan Ampel Surabaya mempunyai keunggulan, kuncinya adalah memberi kepuasan yang lebih tinggi daripada yang diharapkan oleh pengguna lulusan.

Visi UIN Sunan Ampel Surabaya adalah “Menjadi Universitas Islam yang unggul dan kompetitif bertaraf internasional”. Salah satu misinya adalah Mengembangkan riset ilmu-ilmu keislaman multidisipliner serta sains dan teknologi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Agar misi ini dapat tercapai maka seluruh civitas akademika harus menciptakan kegiatan dan disiplin kerja yang profesional, yang meliputi kegiatan pelayanan akademik, administratif dan keuangan. Berbagai upaya yang dapat dilakukan oleh lembaga untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa misalnya memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap dan ramah, memberikan bantuan keuangan, dan menyediakan sarana prasarana.

Pada masa transisi perubahan status dari IAIN Sunan Ampel menjadi UIN Sunan Ampel ini, yang didasari agar membuat kampus UIN Sunan Ampel lebih Universal, yakni agar tidak hanya mencetak civitas akademika yang mengerti kajian islami tetapi juga kajian umum. Proses transisi berlangsung penuh hambatan kurangnya Sumber Daya Manusia untuk pengajar serta kurangnya gedung untuk proses perkuliahan dan lainnya. UIN Sunan Ampel sementara ini memiliki lima fakultas, yakni Fakultas Adab dan Humaniora, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Ushuludin dan Pemikiran Islam serta Fakultas Syari’ah dan Hukum untuk ke depannya akan ditambah lagi beberapa Fakultas.

Penelitian ini difokuskan pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Karena peneliti ingin melihat kepuasan mahasiswa dilihat dari Kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di Fakultas Dakwah dan Komunikasi pasca berubahnya nama Fakultas yang semula bernama Fakultas Dakwah. Perubahan nama fakultas ini merupakan bagian dari perubahan besar IAIN menjadi UIN, dari adanya perubahan tersebut Fakultas tidak hanya ingin terlihat sebagai Fakultas yang hanya menaungi jurusan dan program studi islami, tetapi juga menaungi jurusan dan program studi umum.

Sebelum berubah menjadi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Dakwah terlihat sebagai fakultas yang kurang begitu memadai untuk sekelas Perguruan Tinggi Negeri. Ruang kelas yang kurang nyaman, gedung yang terlihat kusam, ruang kuliah yang numpang di fakultas lain dan sampah yang terlihat di sudut-sudut gedung dan kelas, untuk pelayanan dari bagian akademik kurangnya keterbukaan dalam informasi beasiswa. Sumber daya manusia yang ada sudah cukup memadai dan tidak banyak perubahan yang terjadi, tetapi yang berubah lebih kepada pengorganisasiannya, yakni staf jurusan tidak lagi berada di dalam ruang jurusan tetapi menjadi satu di akademik. Setelah berubah dan pimpinan fakultas juga berganti, kini Fakultas Dakwah dan Komunikasi sedikit demi sedikit mulai berubah mulai dari renovasi gedung, dan alat penunjang perkuliahan yang sudah cukup lengkap, meski begitu masih banyak kekurangan disana-sini, pelayanan di ruang akademik masih dikeluhkan

oleh mahasiswa, seperti ketika pengurusan surat menyurat. Ruang jurusan dan ruang dosen kini dipisah, yang dahulu ruang jurusan dan ruang dosen jurusan tersebut jadi satu dalam satu ruangan, kini telah berubah.

Fakultas Dakwah dan Komunikasi memiliki 7 program studi dengan jumlah total mahasiswa sebanyak 2284 mahasiswa pada periode 2013/2014 yang terkategori aktif dengan rincian sebagai berikut Jurusan KPI : 270 mahasiswa, Jurusan BKI : 330 mahasiswa, Jurusan PMI : 166 mahasiswa, Jurusan MD : 293 mahasiswa, Program Studi Ilmu Komunikasi : 433 mahasiswa, Program Studi Psikologi : 491 mahasiswa, dan Program Studi Sosiologi : 301 mahasiswa.

Pengetahuan tentang kepuasan mahasiswa akan memberikan banyak manfaat. Manfaat tersebut antara lain: kepuasan mahasiswa berfungsi sebagai pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi ke arah pemenuhan kebutuhan mahasiswa sehingga menjadi sumber dari keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Mahasiswa memilih penyedia jasa berdasarkan informasi dari teman, keluarga, atau dari lembaga, dan setelah menerima jasa itu mereka membandingkan jasa yang dialaminya dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami berada di bawah jasa yang diharapkan, mahasiswa akan merasa tidak puas. Sedangkan jika jasa yang dialami oleh mahasiswa memenuhi atau melebihi harapan mereka, maka mereka akan puas atau sangat puas. Konsepsi kepuasan berdasar pendapat Azwar (dalam Utama, 2003) cenderung selaras dengan kepuasan konsep kepuasan yang dikembangkan

oleh Wexley dan Yukl (dalam Utama, 2003), bahwa seseorang akan terpuaskan jika tidak ada selisih antara kondisi yang dibutuhkan dengan kondisi aktual. Semakin besar kekurangan dalam banyak hal penting yang dibutuhkan, maka semakin besar rasa ketidakpuasan.

Hasil studi para ahli (Azwar, 1996; Mosliw, 1970; Kossen, 1986; Schein 1991) dapat disimpulkan bahwa masalah penting paling rumit adalah menentukan indikator kualitas pelayanan yang selaras kebutuhan dan menimbulkan kepuasan; sebab hal ini bersifat subjektif, yaitu merupakan hasil reaksi afeksi (penilaian perasaan) seseorang. Reaksi afeksi yang bersifat subjektif dapat menghasilkan penilaian yang sama atau berbeda, meskipun objek yang dinilai adalah sama. Munculnya reaksi afeksi ditentukan oleh latar belakang atau karakteristik individu. Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan suatu fenomena sosial yang relatif kompleks.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada beberapa mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi, banyak diantara mereka tidak puas dengan kondisi pelayanan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Rasa ketidakpuasan mahasiswa ini lebih tertuju pada pelayanan pada parkir yang semrawut dan lahan parkir yang kurang serta tidak adanya tukang parkir untuk menata, kotornya toilet di Fakultas Dakwah dan Komunikasi juga menjadi keluhan mahasiswa, selain itu pada hal surat-menyerurat juga lebih rumit karena surat tidak dikeluarkan dari Prodi masing-masing melainkan sekarang harus di akademik. Ketidakterbukaan

pihak fakultas dalam memberikan informasi tentang beasiswa juga menjadi ketidakpuasan bagi mahasiswa. Untuk fasilitas ruang kuliah dan alat-alat penunjang perkuliahan sudah dirasa puas bagi mahasiswa.

Telah dilakukan usaha peningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna, guna mengatasi berbagai masalah yang timbul di Pelayanan Akademik dan Sarana Prasarana Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Peningkatan kualitas tersebut antara lain, di Pelayanan Akademik adanya Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia, sedangkan di pelayanan Sarana Prasarana ergonomic ruang dan perlengkapan perkuliahan diperlengkap serta adanya renovasi gedung. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan yang telah dilakukan, dirasa masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna. Untuk itu penelitian ini mengambil judul "*Kepuasan Pelayanan Akademik dan Sarana Prasarana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel*" yang nantinya dapat digunakan sebagai masukan terhadap perbaikan pelayanan jasa pada pelayanan akademik dan pelayanan sarana prasarana di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel. Mengingat kinerja (*Performance*) merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan kepuasan pengguna.

Parasuraman (dalam Rahmawati, 2010), mengemukakan bahwa ada lima dimensi pokok kualitas pelayanan jasa yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan

(*Assurance*), dan empati (*Emphaty*). Model SERVQUAL memang dirancang khusus untuk penyedia layanan jasa dan memandang kualitas jasa sebagai fungsi kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengguna, dan pada prinsipnya definisi kualitas jasa berprinsip pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengguna (Tjiptono, dalam Rahmawati, 2010).

Untuk membandingkan antar *Expectation* (harapan) dengan *Perceived Performance* (kinerja perusahaan) dalam mengukur kepuasan konsumen menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (Hidayatullah, 2006). Selain itu juga dapat diketahui atribut yang buruk kinerjanya dan keluhan dari pengguna, dari situ dapat ditentukan langkah perbaikan secara terencana mulai dari atribut-atribut yang dianggap penting namun kinerjanya masih buruk, sehingga pengguna merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka fokus atau rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelayanan Akademik dan Pelayanan Sarana Prasarana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel

C. Keaslian Penelitian

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti menemukan beberapa kajian riset terdahulu mengenai variabel *kepuasan* yang dijadikan sebagai pedoman dalam penelitian ini. Penelitian mengenai kepuasan umumnya kepuasan pelayanan mahasiswa memang telah banyak dilakukan.

Salah satunya penelitian tentang Kepuasan yang dilakukan oleh Lydia Iskandar yang berjudul “*Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Atmajaya Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Mahasiswa*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, penilaian akan kepuasan dan loyalitas pengguna menggunakan kuesioner yang dirancang dengan skala likert dengan instrumen atau dimensi berdasarkan metode webqual. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer berasal dari jawaban kuesioner yang diberikan pada responden. Kuesioner berupa daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden.

Dalam kuesioner tersebut terdapat pertanyaan mengenai karakteristik responden dan pertanyaan atau pernyataan mengenai kepuasan website Universitas Atmajaya dan loyalitas mahasiswa terhadap Universitas Atmajaya. Sedangkan untuk analisis data nya menggunakan Teknik uji validitas yaitu dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* atau juga yang disebut bivariate pearson, yaitu dengan cara mengorelasikan skor item dengan skor total item. Berdasar hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan. Karena nilai

hitung 1501,86 lebih besar dari pada nilai tabel X^2 0,05 ; 8 = 15,5073 berarti uji hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima, yang berarti menyatakan mahasiswa merasa puas terhadap Dimensi Usability, Information Quality, dan Service Interaction pada website Universitas Atmajaya.

Penelitian lain dari Sukanti (2009), yang berjudul “*Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY*”, penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian analisis kepuasan ini teknik pengumpulan datanya menggunakan angket. Sampel yang diperoleh sebanyak 183 mahasiswa dari populasi sebanyak 659 mahasiswa, pengambilan sampel menggunakan *proportional random sampling*.

Pada penelitian sebelumnya meneliti tentang Kepuasan mahasiswa yang dihubungkan dengan Loyalitas Mahasiswa, sedangkan pada kesempatan ini peneliti menggunakan Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan. Selain itu terdapat pula penelitian lain yang hanya meneliti kepuasan mahasiswa tanpa dihubungkan dengan variable lain.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Perubahan Fakultas Dakwah menjadi Fakultas Dakwah dan Komunikasi terhadap Kepuasan Pelayanan Akademik dan Pelayanan Sarana Prasarana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel

E. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih informasi dan pengetahuan terhadap ilmu Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi dalam mengembangkan pengetahuan tersebut.

2. Manfaat praktis

1. Bagi pihak Akademik dan Dekan penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk melihat seberapa besar tingkat kepuasan pelayanan akademik dan pelayanan sarana prasarana di Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

2. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan pemahaman bagi mahasiswa, khususnya mahasiswa di Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang kepuasan pelayanan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi sehingga mereka mampu melihat keadaan yang ada.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan pemahaman pembaca, diorganisasikan dengan sistematika, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini menguraikan berbagai hal mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, keaslian penelitian, tujuan dilaksanakannya penelitian, manfaat dari penelitian, serta sistematika penulisan laporan yang digunakan dalam penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori, konsep dan fakta yang menjadi landasan berpikir untuk menganalisis dan membahas permasalahan yang ada. Disini jelaskan pula hubungan antar variable.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai kerangka berpikir yang digunakan untuk mengkaji masalah, tahap-tahap dan prosedur penelitian untuk menggambarkan bagaimana penelitian dilakukan mulai dari rancangan penelitian, identifikasi variable, definisi operasional, populasi, sampel dan teknik sampling, instrument penelitian serta analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang pengumpulan data yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden. Data yang telah terkumpul, selanjutnya diuji validitas dan reliabilitas, kemudian kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan yang dirasakan mahasiswa.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian mengacu pada penelitian serta memberikan saran berupa masukan bagi fakultas dan penelitian lanjutan