

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Jenis Institusi, Nama Institusi dan Lokasi Institusi**

Telkom University berdiri pada tanggal 14 Agustus 2013 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Kemendikbud Nomor 309/E/0/2013. Universitas Telkom adalah Perguruan Tinggi Swasta yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Telkom, merupakan penggabungan dari empat Perguruan Tinggi Swasta, yaitu Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), Politeknik Telkom, dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom).

Sebelum bergabung menjadi Telkom University, keempat kampus masing-masing Institut Teknologi Telkom, Institut Manajemen Telkom, Politeknik Telkom, dan Sekolah Tinggi Seni dan Desain Indonesia Telkom telah menghasilkan karya-karya Tridharma Perguruan Tinggi yang berkontribusi besar dalam bingkai sejarah Pendidikan Tinggi di Indonesia. Dengan penggabungan menjadi satu perguruan tinggi Telkom University, maka seluruh kekuatan yang dimiliki oleh keempat kampus akan menjadi suatu sinergi kekuatan yang dapat menghasilkan karya-karya Tridharma lebih besar bagi peningkatan daya saing bangsa dalam menghadapi globalisasi melalui penyelenggaraan dan pengembangan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat pada berbagai rumpun keilmuan dengan penguatan kekhasan pada bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Untuk mencapai visi dan menjalankan misinya, Telkom University harus menunaikan amanah dengan memegang teguh nilai-nilai inti yang diyakininya dalam penyelenggaraan Tridharma secara bertanggungjawab, mandiri, berintegritas tinggi serta memegang prinsip-prinsip Tatakelola Universitas Yang Baik (Good University Governance), dengan memperhatikan aspek pertumbuhan, keselarasan, pemerataan dan keterjangkauan, sehingga pada masyarakat luas bertumbuh rasa memiliki yang tinggi terhadap Universitas Telkom.



**Gambar 1. 1**

Logo Telkom University

Arti dasar Mengenai Logo Telkom University :

- a. Bentuk dasar berupa perisai melambangkan institusi yang kokoh dan memiliki daya juang tinggi dengan inisial huruf **T** dari “Telkom” menandakan ciri/identitats dan kebanggan untuk bersama mengembangkan diri. Dasar perisai berupa **huruf U** dari “University” sebagai landasan konsep komunitas pendidikan dan riset tingkat tinggi.
- b. Bentuk utama pada puncak perisai berupa “**buku terbuka**” melambangkan ketrbukaan pikiran dan imajinasi, siap mengembangkan inovasi dna pedoman keilmuan baru dalam globalisasi dunia.

Program Studi Strata 1 (S-1) Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom merupakan salah satu Program Studi di Universitas Telkom, Bandung. Program studi Strata 1 (S-1) Administrasi Bisnis – Telkom University berada dalam pengelolaan Sekolah Administrasi Bisnis & Keuangan (SABK). SABK lahir dalam proses transformasi Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis Telkom (STMB Telkom) menjadi Institut Manajemen Telkom (IM Telkom) pada tanggal 28 Maret 2008 dan pada tahun 2012 bergabung menjadi Universitas Telkom dibawah Fakultas Komunikasi dan Bisnis. Transformasi dilakukan IM Telkom dalam menuju *World Class University* (WCU), dengan tahapan menjadi perguruan tinggi pilihan di Indonesia pada tahun 2017 dan di Asia pada tahun 2021. Fakultas

Komunikasi dan Bisnis ini bertempat di kampus Universitas Telkom yang beralamat di Jl. Telekomunikasi No.1, Terusan Buah Batu, Bandung, Jawa Barat.

### 1.1.2 Logo Prodi Strata 1 (S1) Adminitrasi Bisnis



**Gambar 1. 2**

**Gambar 1. 2**

### **Logo Prodi Strata 1 (S1) Administasi Bisnis**

*Sumber:* [www.telkomuniversity.ac.id](http://www.telkomuniversity.ac.id)

### 1.1.3 Visi dan Misi

#### **a. Visi Program Studi Strata 1 (S1) Administrasi Bisnis**

Menjadi program studi bertaraf internasional yang mampu memberikan inspirasi bagi para profesional dalam bidang pengelolaan bisnis berbasis information and communication teknologi (tahun 2021).

#### **b. Misi Program Studi Strata 1 (S1) Administrasi Bisnis**

- 1) Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan berstandar internasional dalam bidang bisnis secara transparan dan bertanggungjawab.
- 2) Mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan dalam bidang bisnis berbasis teknologi informasi yang mengacu pada nilai-nilai professionalism, *recognition of achievement*, *integrity*, *mutual respect*, *entrepreneurship*.
- 3) Melaksanakan kegiatan penelitian, untuk memperkuat dan memperkaya bidang keilmuan,

- 4) Melaksanakan kegiatan pengabdian pada masyarakat dalam bentuk konsultasi, pelatihan dan bimbingan untuk memecahkan masalah-masalah bisnis

#### **1.1.4 Sejarah dan Perkembangan Institusi**

Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB) merupakan fakultas baru di Telkom University. Telkom University adalah perguruan tinggi yang dikelola oleh Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) yang sekarang dikenal dengan “*Telkom Foundation*”.

Perjalanan Fakultas Komunikasi dan Bisnis Telkom University dimulai pada tahun 1990 dengan nama MBA-Bandung. MBA-Bandung adalah penyelenggara program *Master in Business Administration* pertama di Jawa Barat, mendahului program sejenis yang kemudian diselenggarakan oleh perguruan tinggi negeri di Bandung. Pada awal pendiriannya, MBA-Bandung mengadopsi secara utuh *schooling system* dari *Asian Institut of Management* (AIM) Philipines, yang pada saat itu dikenal sebagai *Harvard Business School Asia*. Ketika didirikan, para Professor dari AIM mengajar dan membimbing penyelenggaraan program MBA sampai dengan tahun 1995. Dengan kondisi ini, pada tahun 1992 MBA-Bandung berhasil masuk ke dalam 7 sekolah bisnis terbaik versi majalah SWA, bersama-sama dengan IPPM, IPMI, Prasetya Mulya, UI, dan ITB.

Pada tahun 1994, MBA-Bandung berubah menjadi Sekolah Tinggi Manajemen Bandung (STMB). Dengan status sekolah tinggi, STMB mengubah program MBA-nya menjadi program Magister Manajemen (MM). selain itu, STMB juga semakin meragamkan varian program MM-nya, menjadi program MM Reguler, MM Eksekutif, dan MM *Cooperative Education*. Pada kesempatan akreditasi pertama yang diselenggarakan oleh pemerintah, program MM STMB memperoleh akreditasi A (Unggul) dan predikat ini masih dipertahankan saat re-akreditasi tahun 2002.

Eksistensi STMB Telkom yang semakin kuat telah mendorong upaya transformasi STMB Telkom menjadi Institut Manajemen Telkom (IM Telkom) pada tahun 2008. Transformasi ini ditandai dengan bertambahnya program studi yang diselenggarakan oleh IM Telkom. Program studi baru yang diselenggarakan

sejak tahun 2008 adalah program studi: S-1 Ilmu Komunikasi, S-1 Desain Komunikasi Visual, S-1 Akuntansi, S-1 Administrasi Niaga, D-3 Pemasaran. Seluruh program studi S1 telah melaksanakan akreditasi dan masing-masing program studi memperoleh predikat B.

Pada masa transformasi menjadi Telkom University di tahun 2013, sesuai keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 270/0/E/2013 tanggal 17 Juli 2013 tentang Penggabungan Politeknik Telkom, Institut Teknologi Telkom, Institut Manajemen Telkom dan STISI Telkom yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Telkom menjadi Universitas Telkom di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat dan Keputusan Menteri Pendidikan dan Dengan penggabungan empat Perguruan Tinggi tersebut ke dalam Telkom University, maka Institut Manajemen Telkom berubah menjadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Sesuai dengan keputusan Dewan Pengurus Yayasan Pendidikan Telkom Nomor: KEP0205/00/DGA-02/YPT/2014 tentang struktur Struktur Organisasi dan Tata Kerja Universitas Telkom, tanggal 28 Maret 2014, Fakultas Ekonomi dan Bisnis dikembangkan menjadi dua Fakultas, (1) Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB), dan (2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB). Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB) terdiri dari dua Program Studi, yaitu Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan Program Studi Ilmu Komunikasi.

### **1.1.5 Tujuan Institusi**

Menghasilkan Sarjana Administrasi Bisnis yang:

- 1) Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki integritas kepribadian tinggi, mampu berusaha secara mandiri dan berorientasi pada professionalism, recognition of achievement, integrity, mutual respect, dan entrepreneurship
- 2) Berkualitas, mandiri, dan memiliki daya saing individu yang tinggi
- 3) Mampu menciptakan gagasan baru dan memberi inspirasi dalam menghadapi persaingan bisnis.
- 4) Bertanggungjawab dan mampu berkontribusi dalam peningkatan taraf hidup masyarakat.

- 5) Menghasilkan karya-karya ilmiah yang berkualitas dalam bidang Ilmu Administrasi Bisnis untuk peningkatan kualitas hidup masyarakat.

#### **1.1.6 Pengelolaan Sumber Daya Manusia**

Pengelolaan sumber daya manusia adalah aspek yang sangat penting dalam proses pendidikan secara umum. Oleh karena itu fungsi-fungsi dalam pengelolaan sumber daya manusia yang dilaksanakan secara optimal sehingga kebutuhan yang menyangkut tujuan individu, perusahaan, organisasi ataupun kelembagaan dapat tercapai. Disamping itu dengan prosedur pengelolaan sumber daya manusia yang baik diharapkan kekurangan dan masalah yang dihadapi oleh bangsa Indonesia, yaitu yang terkait dengan kemampuan daya saing dapat teratasi.

#### **1.2 Latar Belakang Masalah**

Pendidikan merupakan faktor yang sangat penting dalam kelangsungan hidup manusia. Proses pendidikan tidak lepas dari belajar sebab tanpa belajar manusia tidak mungkin dapat mengembangkan minat, bakat dan cita-cita yang sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

Perkembangan dunia pendidikan pada saat ini tergolong dalam keadaan maju dimana tidak hanya dilihat dari bagaimana seorang pengajar tersebut mentransfer pengetahuan yang dimilikinya namun dilihat juga bagaimana para peserta didik mampu menerima pengetahuan yang diberikan tersebut. Pada dasarnya dari segi pendidikan juga terdiri dari beberapa faktor yang mendukung jalannya sebuah pendidikan baik pada Perguruan Tinggi maupun Tingkatan Sekolah. Ada beberapa faktor yang menentukan kesuksesan dan keberhasilan dalam pendidikan. Faktor-faktor itu dapat diklasifikasikan menjadi tiga kelompok. **Pertama**, faktor perangkat keras (hardware), yang meliputi ruangan belajar, peralatan praktik, laboratorium, perpustakaan; **Kedua**, faktor perangkat lunak (software) yaitu meliputi kurikulum, program pengajaran, manajemen sekolah, sistem pembelajaran; **Ketiga**, apa yang disebut dengan perangkat pikir (brainware) yaitu menyangkut keberadaan guru (dosen), kepala sekolah, anak didik, dan orang-orang yang terkait di dalam proses pendidikan itu sendiri. (Lupiyoadi 2008:148)

Dalam hal ini kegiatan pendidikan pada dasarnya sangat bergantung pada perangkat pikir (brainware) mulai dari guru hingga dosen. Namun pada kenyataannya, faktor pendukung yang lain juga memiliki pengaruh terhadap para peserta didik tersebut, terlepas dari baiknya kualitas pengajar itu sendiri. Faktor pendukung disini ialah pada manajemen yang dikelola oleh perguruan tinggi tersebut seperti halnya kualitas layanan akademik itu sendiri. Dalam pelaksanaannya seringkali kita melihat bahwa kualitas layanan akademik ini memiliki pengaruh pada tingkat kegiatan mahasiswa maupun tingkat kepuasan mahasiswa. Pada dasarnya sebagai salah satu pengelola jasa, Perguruan tinggi harus mampu menyediakan sebuah sarana yang mampu melayani mahasiswanya, sehingga adanya rasa puas maupun kepercayaan dari mahasiswa itu sendiri pada pengelolaan jasa yang dijalankan oleh perguruan itu sendiri. Selain itu, sebagai salah satu pengelola jasa lembaga Perguruan Tinggi juga harus memperhatikan daya tarik serta kenyamanan bagi mahasiswanya, dimana harus mendesain penyampaian yang efisien.

Aspek manajemen (pengelola) merupakan hal yang penting dalam lembaga apapun termasuk juga Perguruan Tinggi, dalam hal ini mampu mengelola tiap elemen yang terdapat pada perguruan tinggi itu sendiri.

Bidang pendidikan juga menjadi sebuah ajang persaingan hal ini di karena kan semakin banyaknya perguruan tinggi yang mulai memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa maupun calon mahasiswa, dengan maksud perguruan tinggi tersebut mampu memenangkan persaingan tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Kotler ( 2006:105) menyatakan bahwa *“Salah satu cara menempatkan sebuah perusahaan jasa lebih unggul daripada pesaingnya ialah dengan memberikan pelayanan yang lebih bermutu dibandingkan dengan para pesaingnya.* Pengelolaan kualitas layanan yang baik dan benar dapat menjadi daya tarik bagi mahasiswa.

Dalam kegiatannya, Perguruan Tinggi harus mampu mengelola system mutu layanan maupun administrasinya. Ruang lingkup yang seperti ini akan menghasilkan sebuah system layanan yang transparan, tepat waktu, tepat jumlah dan tepat mutu. Apabila aspek-aspek seperti itu dilaksanakan dengan baik

maka akan menimbulkan image keterpercayaan (*reliability*) dan keterjaminan (*assurance*) yang mencakup: keterpercayaan terhadap penyelenggaraan, ketepatan waktu pendidikan, dan keterjaminan berhasilnya pendidikan (Lupiyoadi 2008: 163). Dari ketiga aspek tersebut akan merefleksikan sejauh mana mutu layanan dan manajemen dari Perguruan Tinggi tersebut.

Pelayanan yang bermutu juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen itu sendiri, dimana konsumen disini ialah mahasiswa maupun mahasiswi dari perguruan tinggi tersebut. Menurut Kotler ( 2006: 105) menyatakan bahwa “*kepuasan konsumen akan terpenuhi bila memperoleh apa yang mereka inginkan, pada saat mereka membutuhkan, dan dengan cara yang mereka tentukan*”.

Dapat dilihat bahwa perguruan tinggi sebagai salah satu pengelola jasa juga harus memperhitungkan tingkat kepuasan konsumennya agar mampu menjalankan kegiatan perkuliahan dengan baik.

Dalam hal ini Program Studi Administrasi Bisnis masih memiliki permasalahan dalam hal Kualitas Layanannya dalam segi Akademik. Kualitas layanan akademik yang ada pada Prodi Administrasi Bisnis masih memiliki kendala dalam hal menangani keluhan mahasiswa, melayani kegiatan mahasiswa, maupun adanya keterlambatan dalam memberikan informasi kepada mahasiswanya. Dimana kualitas layanan akademik Prodi Administrasi Bisnis ini memerlukan waktu yang cukup lama dalam merespon keluhan mahasiswa itu sendiri, sehingga terjadi kepuasan mahasiswa itu menjadi berkurang. Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Semester 7 Tahun 2016, penulis mengambil beberapa item yang berkenaan mengenai kualitas pelayanan pada Program Studi Administrasi Bisnis, sebagai berikut:



**Tabel 1. 1**

Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Semester 7 Tahun 2016

<b>No.</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kepuasan Mahasiswa ( dalam persentase)</b>
1.	Kemudahan dalam melakukan proses pendaftaran TA/PA/Thesis	67,1 %
2.	Kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang jadwal perkuliahan, kehadiran, dan nilai secara on line	70,9 %
3.	Petugas administrasi fakultas responsif dan informatif dalam menanggapi pertanyaan dan/ keluhan mahasiswa dengan baik	66,6 %
4.	Kemudahan dalam proses registrasi, proses perwalian secara on line	68 %
5.	Kemudahan proses layanan bimbingan dan konseling melalui dosen wali	69,1 %
<b>Rata-Rata</b>		<b>68,34 %</b>

*Sumber : Satuan Internal Audit Telkom University*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa rata-rata persentasenya sebesar 68,34% dalam hal ini tingkat presentasi tersebut belum dapat digolongkan kategori tinggi, namun juga tidak termasuk dalam kategori rendah. Oleh karena itu, penulis memilih melakukan penelitian lebih lanjut lagi mengenai kualitas layanan akademik yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa administrasi bisnis khususnya angkatan 2013.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana Kualitas Layanan Akademik yang meliputi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible* pada prodi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom?
- b. Bagaimana Kepuasan mahasiswa prodi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom?
- c. Bagaimana pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa prodi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom baik secara parsial maupun secara simultan?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis :

- a. Kualitas Layanan Akademik yang meliputi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible* pada prodi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis angkatan 2013 Universitas Telkom.
- b. Kepuasan mahasiswa prodi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis angkatan 2013 Universitas Telkom.
- c. Pengaruh Kualitas layanan akademik terhadap Kepuasan mahasiswa prodi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom baik secara parsial maupun secara simultan.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan memperkaya bidang keilmuan khususnya yang terkait dengan Kualitas Layanan Akademik yang dapat meningkatkan Kepuasan Mahasiswa. Disamping itu temuan yang dihasilkan dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian dalam bidang yang sejenis.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan bagi Telkom University khususnya Fakultas Komunikasi dan Bisnis, terutama untuk mengembangkan Kualitas Layanan Akademik yang lebih baik.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam memberikan arah serta gambaran materi yang terkandung dalam penulisan skripsi ini, maka penulis menyusun sistematika sebagai berikut.

#### **BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan tentang objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan serta sistematika penulisan.

#### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini diuraikan tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian teoritis.

#### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan tentang jenis penelitian dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

#### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan serta harus menguraikan kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian.

#### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan menyajikan kesimpulan mengenai hasil pembahasan yang sesuai dengan tujuan penelitian serta menyajikan saran yang sesuai dengan hasil penelitian.