

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Universitas Telkom dan Sejarah TEBS



Gambar 1.1 Logo Universitas Telkom

Sumber : www.telkomuniversity.ac.id

Universitas Telkom adalah perguruan tinggi yang dikelola oleh Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). Dewan Pembina YPT, secara *ex-officio* adalah Direksi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (PT. Telkom). Universitas Telkom didirikan sebagai bentuk tanggung jawab PT. Telkom untuk menjadi *Good Corporate Citizenship* yang ingin berkontribusi dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa Indonesia.

Perjalanan Telkom *Business School* (TEBS), dimulai pada tahun 1990 dengan nama MBA-Bandung, lalu berubah menjadi Sekolah Tinggi Manajemen Bandung (STMB) pada tahun 1994, kemudian berganti nama menjadi Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis (STMB Telkom) pada tahun 2004, bertransformasi menjadi Institut Manajemen Telkom (IM Telkom) pada tahun 2008 dan pada tanggal 31 Agustus 2013 kembali berubah menjadi Telkom *Business School* seiring penggabungan Institut Manajemen Telkom, Institut Teknik Telkom dan Politeknik

Telkom menjadi Universitas Telkom. Berikut adalah program studi yang diselenggarakan oleh TEBS :

1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Konsentrasi : - Manajemen Bisnis Telekomunikasi
- Ilmu Komunikasi
- Administrasi Bisnis
- Akuntansi

2. Sekolah Pasca Sarjana

Konsentrasi : Magister *Management* (MM)

1.1.2 Profil Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Telkom

Fakultas ekonomi dan bisnis (FEB) adalah salah satu Fakultas yang ada di Universitas Telkom.

Visi, Misi, Nilai-Nilai Inti dan Tujuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Visi

Menjadi lembaga pendidikan tinggi bidang bisnis dan manajemen konvergensi yang unggul di Asia pada tahun 2021.

Misi

1. Menyiapkan mahasiswa menjadi pemimpin Asia masa depan.
2. Mengembangkan institusi “*knowledge enterprise*” kelas dunia.
3. Menghasilkan kontribusi yang “*determinant*” bagi kemandirian bangsa dalam persaingan global.

Nilai-Nilai Inti

1. *Integrity* (Integritas).
2. *Entrepreneurship* (Kewirausahaan).
3. *Best for excellence* (Terbaik untuk keunggulan).

Tujuan

1. Menghasilkan lulusan yang professional, berintegritas tinggi, serta memiliki semangat kewirausahaan.
2. Memiliki program studi yang terakreditasi A BAN-PT dan terakreditasi internasional seluruhnya.
3. Memiliki pusat penelitian bisnis dan manajemen konvergensi untuk seluruh *level* bisnis (korporasi dan usaha mikro, kecil dan menengah) yang mendapat pengakuan asia.
4. Memiliki *market share* dalam bidang konsultasi bisnis dan manajemen konvergensi yang terus meningkatkan baik secara nasional maupun secara regional di asia.
5. Memiliki jurnal yang terakreditasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Bagian sekretariat setiap program studi, jumlah mahasiswa angkatan 2010 - 2013 sebanyak 4205 (sesuai dengan data yang diperoleh pada tanggal 15 Maret 2014). Dengan rincian seperti tabel 1.1 :

**Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi dan
Bisnis 2010 – 2013**

No	Tahun	Program Studi				Jumlah Total
		Ilmu Komunikasi	Akuntansi	MBTI	Adbis	
1	2010	184	165	277	219	845
2	2011	197	178	355	209	939
3	2012	325	176	461	239	1201
4	2013	319	223	429	249	1220
Jumlah		1025	742	1522	916	4205

Sumber : Bagian Sekretariat Masing-Masing Program Studi.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wawancara bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005: 192). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003:28).

Di era globalisasi yang sarat dengan persaingan, kualitas layanan menjadi faktor penting bagi lembaga / perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Lembaga dengan kualitas layanan yang rendah akan kurang diminati atau bahkan ditinggalkan oleh pelanggan. Konsumen saat ini sangat berpengalaman, mengetahui dengan baik dan memiliki harapan yang tinggi atas pelayanan,

kenyamanan, serta tidak ingin dikecewakan. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami kebutuhan dan menjawab konsumen serta berusaha memberikan nilai lebih kepada pelanggan.

Perguruan tinggi adalah satuan penyelenggara pendidikan tinggi. Menurut bentuknya perguruan tinggi dibagi menjadi lima, yaitu Akademik, Institut, Politeknik, Sekolah Tinggi dan Universitas. Menurut jenisnya perguruan tinggi dibagi menjadi dua, yaitu perguruan tinggi negeri (PTN) dan perguruan tinggi swasta (PTS). Di Indonesia terdapat 204 PTN dan 2.435 PTS (sumber: www.dikti.go.id diakses pada 18 Desember 2013), dimana jumlah rata-rata kelulusan siswa sekolah menengah atas atau sederajat setiap tahunnya berjumlah 1.581.286 siswa. Perguruan tinggi swasta harus berupaya ikut serta dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena kualitas pelayanan pendidikan merupakan salah satu cara dalam memunculkan minat bagi calon siswa untuk mendaftar sebagai mahasiswa di PTS tersebut. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Pengukuran tingkat pelayanan jasa sangat penting untuk mengukur apakah penyedia layanan sudah lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Pelayanan jasa pendidikan di perguruan tinggi terbagi dalam dua jenis pelayanan yaitu, pelayanan pengajaran dan pelayanan administrasi. Sekretariat merupakan bagian yang bertanggung jawab terhadap pelayanan administrasi bagi mahasiswa. Salah satu unit pendukung yang ada di fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) pada perguruan tinggi swasta Universitas Telkom adalah sekretariat FEB. Sekretariat FEB merupakan suatu unit jasa yang memberikan pelayanan dibidang kesekretariatan. Berdasarkan hasil *survey* yang penulis lakukan kepada 30 mahasiswa / mahasiswi dari angkatan 2010 – 2013 mengenai penilaian persepsi

mahasiswa terhadap pelayanan sekretariat FEB yang berada di gedung D Universitas Telkom adalah sebagai berikut

Tabel 1.2

Hasil *Survey* Kualitas Pelayanan Sekretariat FEB

No.	Keterangan	Persepsi Mahasiswa	
		Setuju	Tidak Setuju
1	Karyawan mampu memberikan solusi untuk permasalahan akademik mahasiswa.	60%	40%
2	Karyawan tanggap terhadap keluhan mahasiswa.	34%	66%
3	Karyawan sopan dalam berpenampilan saat bekerja.	76%	24%
4	Sikap karyawan menimbulkan rasa nyaman.	43%	57%
5	Ruang sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis sangat rapih dan nyaman.	63%	37%

Sumber : Hasil *survey* yang dilakukan penulis pada 4 Maret 2014

Berdasarkan data di atas masih terdapat kekurangan secara umum dalam pelayanan sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis terhadap mahasiswa Fakultas

Ekonomi dan Bisnis angkatan 2010 – 2013. Dari pemaparan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan 5dalam skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Sekretariat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2010 – 2013 Universitas Telkom”**

1.3 Perumusan Masalah

Sasaran utama penelitian ini adalah kualitas pelayanan sekretariat. Secara terperinci identifikasi masalah dalam penelitian ini dibatasi dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2010 – 2013 terhadap kualitas pelayanan sekretariat ?
2. Bagaimana persepsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2010 – 2013 terhadap kualitas pelayanan sekretariat ?
3. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2010 – 2013?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2010 – 2013 terhadap kualitas pelayanan sekretariat.
2. Mengetahui persepsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2010 – 2013 terhadap kualitas pelayanan sekretariat.
3. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom angkatan 2010 – 2013.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah bagi berbagai pihak yang membutuhkan, diantaranya :

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis penelitian ini adalah :

- a. Memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman yang bersifat praktis.
- b. Mengaplikasikan ilmu dan teori yang didapat selama perkuliahan.
- c. Dapat bermanfaat sebagai bahan acuan, referensi dan pengetahuan bagi pihak lain untuk penelitian lanjutan yang lebih mendalam.

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis penelitian ini adalah :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar untuk membuat kebijakan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa dimasa mendatang. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan pertimbangan bagi lembaga mengenai faktor-faktor yang harus diperbaiki dan ditingkatkan dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi gambaran

umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini mengemukakan dengan jelas, ringkas dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian yang meliputi uraian tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi uraian tentang hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Bab ini akan menguraikan karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan menyajikan kesimpulan dan saran. Melalui kesimpulan, peneliti akan berusaha menyimpulkan apa yang menjadi hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Setelah memberikan kesimpulan dari hasil

penelitian yang telah dilakukan, kemudian penulis memberikan saran sebagai masukan bagi objek yang diteliti.