

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Universitas merupakan salah satu lembaga pendidikan formal tingkat tinggi yang memiliki tanggung jawab untuk mengembangkan ilmu pengetahuan serta teknologi, menanamkan melek sosial untuk dapat menganalisis, menumbuhkan opini serta pengetahuan yang kritis dan reflektif, sehingga bisa berkontribusi untuk menjadi generasi penerus bangsa. Universitas juga diharapkan dapat membentuk lulusan yang mampu meningkatkan kualitas diri sendiri, lingkungan maupun negara. Dalam menghadapi persaingan yang cukup kompetitif, sebuah universitas harus beradaptasi pada setiap inovasi baru dan tantangan. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Aspek pelayanan merepresentasikan kesan pertama yang akan didapat oleh seseorang dan kesan ini akan menjadi penentu gambaran dari kualitas Universitas.

Berbagai lembaga pendidikan tingkat tinggi, akademik, institut, Universitas serta politeknik baik negeri maupun swasta, Universitas Garut ialah salah satu Universitas terbaik di Garut. Kampus yang lebih dikenal dengan sebutan UNIGA ini memiliki 8 fakultas yaitu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Ekonomi, Fakultas Pertanian, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Fakultas Teknik, Fakultas Pendidikan Islam dan Keguruan, Fakultas Komunikasi dan Informasi serta Fakultas

Kewirausahaan (UNIGA, 2022). Fakultas Komunikasi dan Informasi merupakan salah satu fakultas di Universitas Garut yang menawarkan program studi terkait dengan bidang komunikasi dan informasi, seperti *Jurnalistik*, *Public Relations* (Hubungan Masyarakat), Rekayasa Perangkat Lunak (RPL), Teknologi Informasi serta Rekayasa Sistem Komputer (FKominfo Uniga, 2022).

Sebagai fakultas yang tergolong baru, pelayanan akademik yang berperan dalam membantu mahasiswa untuk mendapatkan informasi menjadi salah satu aspek yang harus diperhatikan. Semua bentuk aktivitas suatu lembaga jika memenuhi harapan maka dapat dikatakan berkualitas. Pelayanan dalam hal ini berarti *service* atau jasa yang diperhatikan dalam bentuk kemudahan, ketepatan, kecepatan, keandalan, serta keramahan yang ditunjukkan melalui sikap. Pelayanan merupakan unsur penting dalam penentuan kepuasan konsumen yang dalam unsur ini adalah mahasiswa. Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan yang baik pada mahasiswa, begitupun sebaliknya, jika kualitas pelayanan buruk maka mahasiswa akan mendapat kepuasan yang buruk maka mahasiswa akan mendapat kepuasan yang buruk. Baik atau buruknya pelayanan serta kepuasan dapat diukur dari pemenuhan harapan.

Kualitas layanan akademik dimulai dari apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa serta berakhir pada apa yang diharapkan mahasiswa, seperti dukungan akademik, fasilitas kampus, serta program akademik yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Terciptanya kepuasan mahasiswa memberikan manfaat yang baik bagi Universitas

ataupun fakultas, serta dapat menimbulkan rasa loyalitas pada mahasiswa. Keterlibatan antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa dapat mengukur citra fakultas itu sendiri, dimana citra ini dapat meningkatkan nilai atau *value* yang dimiliki oleh fakultas. Keuntungan bagi fakultas jika mahasiswa memiliki tingkat kepuasan tinggi atas pelayanan akademik merupakan salah satu pembentukan rekomendasi *word of mouth* (dari mulut ke mulut). Hal ini dapat membantu fakultas komunikasi dan informasi untuk mempertahankan serta menarik mahasiswa baru yang sangat menguntungkan (Zain, 2022).

Kepuasan mahasiswa sangat penting bagi kemajuan Universitas atau Fakultas, kepuasan mahasiswa akan berdampak pada loyalitas terhadap perguruan tinggi. Mahasiswa atau pengguna jasa akan menjadi aset penting bagi perguruan tinggi, karena mahasiswa akan mempromosikan perguruan tinggi kepada orang lain dapat memberikan umpan baik positif dan meningkatkan citra positif dari lembaga. Kepuasan mahasiswa merupakan kesesuaian antara harapan siswa serta kinerja akademik. Kepuasan mahasiswa dapat ditentukan oleh kualitas layanan akademik termasuk kurikulum, rancangan perkuliahan, penyampaian materi dan evaluasi, dan sarana perkuliahan dapat menentukan kepuasan mahasiswa (Suffiyah Arrafiatus, 2017).

Kepuasan mahasiswa yaitu suatu keadaan terpenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi dikarenakan adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan. Beberapa faktor mempengaruhi kepuasan mahasiswa

yaitu kualitas pelayanan pendidikan, kinerja dosen, kepastian layanan, dayang tanggap serta sarana dan prasana pembelajaran.

Dalam penelitian ini, terkait dengan kualitas layanan akademik penelitian ini menggunakan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*). Teori pertukaran sosial yakni strategi yang menguraikan dan memprediksi menjaga hubungan. Teori pertukaran sosial juga menjelaskan kapan dan mengapa individu mengembangkan serta mengakhiri beberapa hubungan pribadi (Andatan, 2022).

Teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) memandang bahwa kebahagiaan seseorang dalam tautan ialah faktor utama dalam sebuah hubungan interpersonal. Dalam hubungan manusia terikat dengan permasalahan ataupun persesuaian ekonomi yang terkait dengan pengorbanan dan penghargaan, di mana manusia menganggap kehidupan sebagai pasar dikarenakan keinginan mereka untuk mendapatkan imbalan serta pengeluaran (Waluyo & Revianti, 2019). Teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) digunakan pada penelitian ini untuk menjelaskan hubungan antar individu yang memuaskan dari segi ganjaran (*reaward*) dan biaya, mahasiswa menilai kualitas layanan akademik berdasarkan pengalaman. Hal ini dapat membantu perguruan tinggi untuk memahami kebutuhan serta keinginan mahasiswa dalam layanan akademik, sehingga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan serta meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Teori Pertukaran Sosial menjadi dasar utama dalam penelitian, dengan fokus pada eksplorasi hubungan interpersonal yang melibatkan pertukaran pesan dan sumber

daya antara individu. Penelitian ini secara khusus mengutamakan pada konteks kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa di Fakultas Komunikasi dan Informasi. Interaksi antara mahasiswa, dosen, serta sistem akademik dipandang sebagai bentuk pertukaran sosial yang kompleks, di mana setiap pihak terlibat dalam arus informasi. Teori Pertukaran Sosial menyoroti peran antara kepercayaan dan komitmen dalam membentuk hubungan sosial. Dalam konteks penelitian kualitas layanan akademik yang diterima mahasiswa dianggap sebagai faktor utama yang dapat memperkuat kepercayaan mereka terhadap institusi dan dosen. Diharapkan bahwa komitmen mahasiswa terhadap Fakultas Komunikasi Dan Informasi akan berkembang seiring dengan pengalaman positif dalam pertukaran sosial.

Aspek manfaat juga menjadi fokus Teori Pertukaran Sosial dengan menekankan bahwa setiap individu terlibat dalam pertukaran dengan harapan mendapatkan manfaat yang sesuai. Dalam konteks penelitian, diharapkan bahwa mahasiswa dapat mengenali manfaat signifikan dari kualitas layanan akademik yang tinggi seperti pembelajaran yang efektif, akses fasilitas yang memadai serta dukungan akademik yang memuaskan. Melalui penerapan Teori Pertukaran Sosial, memiliki tujuan mendalam dalam pemahaman tentang kompleksitas interaksi komunikatif dan pertukaran sosial antara mahasiswa dan lingkungan akademik. Dapat disimpulkan bahwa Teori Pertukaran Sosial menjadi landasan ilmiah yang kuat untuk membentuk persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di Fakultas Komunikasi Dan Informasi.

Teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) berdasarkan pada metafora pertukaran ekonomi, teori ini berasumsi pada spekulasi bahwa manusia melihat kehidupan sebagai tempat transaksi barang ataupun jasa. Pertukaran sosial mendasarkan pada dua teoritis yakni sifat dasar setiap individu serta mendeskripsikan jalinan antara dua orang atau lebih. Dapat dilihat rekomendasi suatu motivator internal, bisa mengenal karakter diri serta dapat memandang prinsip-prinsip permainan untuk memahami kepentingan diri (Nickerson, 2023).

Kualitas layanan diartikan sebagai kebutuhan serta tekad dan kemampuan dalam proses penyampaian informasi untuk mencakup harapan pengguna. Hal ini berfokus pada jasa yang berarti *service* atau jasa untuk menciptakan kepuasan mahasiswa serta loyalitas mahasiswa. Dimensi kualitas layanan akademik terdapat lima dimensi terdiri dari *tangible* (bentuk fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), serta *empathy* (empati) (Mokodompit & Luneto, 2019).

Lembaga pendidikan tingkat tinggi masih memiliki beberapa persoalan akan mengakibatkan ketidakpuasan bagi mahasiswa. Penelitian ini bertumpu apa sudut pandang dari pelayanan akademik yang dinilai masih belum memadai. Permasalahan layanan akademik yang sering dihadapi oleh mahasiswa yaitu ketidakjelasan jawaban informasi yang diberikan oleh petugas layanan akademik di Fakultas Komunikasi dan Informasi UNIGA.

Berdasarkan data yang di peroleh melalui *website* Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti) Fakultas Komunikasi dan Informasi juga memfasilitasi berbagai program studi yang terdiri dari 4 program studi (Ilmu Komunikasi, Teknologi Informasi, Rekayasa Perangkat Lunak dan Rekayasa Sistem Komputer). Data mahasiswa pada tahun ajaran 2022/2023, 1020 mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi (S1), 76 mahasiswa program studi Teknologi Informasi (S1), 10 mahasiswa program studi Rekayasa Sistem Komputer (S1), sedangkan untuk program studi Rekayasa Perangkat Lunak (S1) yaitu 33 mahasiswa (PDDikti, 2022).

Tabel 1.1
Data Jumlah Mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Informasi

Program	Jumlah Mahasiswa
Ilmu Komunikasi	1020
Teknologi Informasi	76
Rekayasa Perangkat Lunak	33
Rekayasa Sistem Komputer	10
Grand Total	1139

(Sumber : *Website Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti)*)

Fenomena dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kualitas layanan akademik serta tingkat kepuasan mahasiswa dapat membantu perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Kualitas pendidikan

serta layanan akademik dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa dapat membentuk lembaga pendidikan dalam meningkatkan layanan akademik. Kualitas layanan dapat meningkatkan kualitas pendidikan, dan meningkatkan loyalitas mahasiswa. Persaingan antara lembaga akademik untuk menarik calon mahasiswa dan meningkatkan reputasi, kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa menjadi faktor penting dalam menarik mahasiswa baru.

Kepuasan yang baik suatu pelayanan dapat terjadi ketika harapan yang diinginkan oleh mahasiswa seimbang dengan kualitas layanan yang diberikan. Sebagaimana pada penelitian terdahulu mengenai “Hubungan Antara Kualitas Layanan Akademik Fakultas Ilmu Komunikasi Unpad dengan Kepuasan Mahasiswa Unpad”, mengenai permasalahan-permasalahan yang dikeluhkan oleh mahasiswa sebagian besar yaitu ketidak jelasan jawaban informasi yang diberikan petugas layanan akademik. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui hubungan bukti langsung, keandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati (Zain, 2022).

Penelitian selanjutnya (Septiani et al., 2020) fokus masalah pada penelitian ini pengumuman sistem informasi akademik Universitas Abdurrah dalam menggunakan sistem akademik (SIMAK) kurang *update* tentang pengumuman ataupun pemberitahuan dari pihak kampus. Hasil dari penelitian ini menyatakan variabel *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel *tangible reliability*, *responsiveness*, *assurance* serta *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

pengguna pada tingkat signifikan sebesar 10%. Perguruan tinggi mampu untuk mengelola sistem layanan akademik yang bermutu, kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Fokus masalah pada penelitian ini penggunaan sistem informasi akademik Universitas Abdurrah dalam menggunakan sistem akademik (SIMAK) kurang *update* tentang pengumuman ataupun pemberitahuan dari pihak kampus. Hasil dari penelitian ini menyatakan variabel *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* serta *empahty* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengguna. Perguruan tinggi mampu untuk mengelola sistem layanan akademik yang bermutu, kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

Penelitian yang relevan selanjutnya yaitu diteliti oleh (Tinggogoy & Meti, 2018) fokus permasalahan penelitian ini ialah menganalisis reputasi layanan dan fasilitas yang berdampak pada kepuasan dan kesetiaan mahasiswa Universitas Halmahera. Penelitian ini menggunakan desain penelitian asosiatif, analisis data untuk membuktikan bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Berdasarkan uraian dan penjelasan penelitian terdahulu terdapat perbedaan penelitian dalam segi teori, variabel ataupun indikator variabel. Dalam penelitian (Zain, 2022) menjelaskan indikator variabel Y (variabel terikat) ialah kepuasan mahasiswa menurut Parasurman, menggunakan studi korelasional dan teknik sampling menggunakan Teknik Sampling Acak Strata (*Stratified Random Sampling*). Pada

penelitian (Septiani et al., 2020) menjelaskan mengenai sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Servqual* dan teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *non-probability* atau menggunakan teknik *quota sampling*. Perbedaan pada penelitian (Tinggogoy & Meti, 2018) menggunakan teori *consumer behavior*, dan sample menggunakan teknik *non probabiliy*.

Kebaruan pada penelitian ini adalah penggunaan teori penelitian menggunakan teori Pertukaran Sosial (*social exchange theory*) mengaplikasikan bahwa kepuasan mahasiswa dengan kualitas layanan akademik mempengaruhi kepentingan mahasiswa dan persepsi mahasiswa terhadap manfaat yang diperoleh dari layanan akademik. Selain itu, terdapat perbedaan variabel terikat dan variabel bebas. Penelitian mengenai kualitas layanan akademik dalam kepuasan mahasiswa belum pernah dilakukan di Fakultas Komunikasi dan Informasi Universitas Garut sebelumnya, sehingga penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk acuan bagi peneliti selanjutnya.

Alasan pemilihan topik kualitas layanan akademik yaitu faktor penting dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap suatu lembaga, kualitas layanan akademik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan citra Universitas. Salah satu bentuk kepuasan mahasiswa ialah hal penting untuk mengukur kualitas pendidikan dari sebuah institusi pendidikan seperti Universitas atau perguruan tinggi. Hal ini sejalan dengan kegiatan *public relations* untuk membantuk perguruan tinggi dalam membangun citra, memperbaiki komunikasi dengan mahasiswa serta meningkatkan partisipasi mahasiswa

dalam kegiatan akademik. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa, menetapkan Fakultas Komunikasi dan Informasi Universitas Garut sebagai objek dalam penelitian. Dengan itu penulis mengambil penelitian tentang kualitas akademik dengan kepuasan mahasiswa, yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Informasi Universitas Garut?

1.3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka permasalahan yang diteliti dapat di identifikasikan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan akademik Fakultas Komunikasi dan Informasi?
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Informasi?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Informasi?

1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengenai hubungan antara kualitas layanan akademik dalam kepuasan mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Informasi Universitas Garut.

1.4.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, maka tujuan dilakukan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan akademik Fakultas Komunikasi dan Informasi.
2. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Informasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Informasi.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hal yang diteliti merupakan komunikasi antar dua orang atau lebih yaitu petugas layanan akademik dengan mahasiswa, maka penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai inspirasi pemikiran dalam pengembangan konsep pada kajian ilmu komunikasi khususnya dibidang komunikasi interpersonal yang menggunakan Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*).

1.5.2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Informasi UNIGA. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada Fakultas Komunikasi dan Informasi UNIGA.

1.5.3. Kegunaan Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya, karena penelitian ini masih belum banyak mengkaji mengenai layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa. Penelitian mengenai kualitas layanan akademik dapat dikembangkan lebih luas sesuai dengan perguruan tinggi.