

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga penyelenggaraan pendidikan tinggi yang turut serta dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Perguruan tinggi swasta sekarang dihadapkan pada keputusan yang sulit, selain mereka harus tetap bersaing dengan perguruan tinggi negeri lainnya, ia juga harus bersaing dengan perguruan tinggi yang sekarang saling berlomba menawarkan produk-produk pendidikan yang semakin kompetitif.

Apabila kita berbicara tentang persaingan, maka berlaku hukum siapa yang pandai memoles dan mengemas diri itulah yang akan dilirik dan dipinang oleh konsumen. Salah satu cara mengemas diri adalah membenahi tampilan fisik. Penampilan gedung, tempat pelayanan administrasi yang nyaman, ruangan perkuliahan yang *representatif*, dukungan teknologi canggih, kelengkapan buku dipergustakaan, maupun kenyamanan dalam ruangan baca, ada sarana ibadah yang mencukupi, dan lain-lain. Hal tersebut dapat mempengaruhi calon mahasiswa untuk memilih sebuah perguruan tinggi yang mereka inginkan.

Perguruan tinggi sebagai sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa harus mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen dan pelanggannya. Hal ini diperlukan agar dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain yang kian menjamur dimana-mana. Layanan pendidikan dikategorikan sebagai *pure service* atau *high contact service*. Dalam hal ini mahasiswa menjadi bagian dari sistem pendidikan dengan tingkat kontak yang tinggi antara mahasiswa dengan pemberi layanan pada saat layanan tersebut dihasilkan.

Kepuasan mahasiswa merupakan unsur yang paling penting dan harus menjadi perhatian utama, baik bagi perguruan tinggi negeri maupun swasta karena mahasiswa merupakan subjek yang paling berperan dalam eksistensi perguruan tinggi. Tanpa adanya mahasiswa, perguruan tinggipun tidak akan ada.

Setiap perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan, agar mahasiswa tidak lari ke perguruan tinggi pesaing.

Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto (ITDA) didirikan berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor: 124 /D/O/2001, tanggal 2 Agustus 2001. Secara operasional proses belajar mengajar dimulai pada tahun Akademik 2002/2003, bersamaan dengan selesainya pembangunan sarana dan prasarana tahap I. Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto (ITDA) Yogyakarta merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) bernuansa Kedirgantaraan yang diselenggarakan oleh Yayasan TNI Angkatan Udara Adi Upaya (YASAU). Yasau sebagai badan hukum yang salah satu kegiatannya bergerak di bidang sosial dan pendidikan yang bersifat non-profit, sehingga biaya perkuliahan di Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto relatif lebih murah dan terjangkau oleh masyarakat tanpa mengorbankan kualitas pendidikan.

Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto (ITDA) Yogyakarta berlokasi di kawasan pangkalan TNI Angkatan Udara Adisutjipto. ITDA memiliki 5 pilihan jurusan: Teknik Dirgantara, Teknik Mesin, Teknik Industri, Informatika, Teknik Elektro, dan D3 Aeronautika yang semuanya sudah terakreditasi B oleh BAN-PT. Menurut data yang di peroleh dari BAAK ITDA untuk 8 (delapan) tahun terakhir masyarakat memilih untuk kuliah di Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto (ITDA) Yogyakarta cenderung mengalami penurunan dari tahun ketahun. Hal tersebut bisa dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1** Jumlah Mahasiswa Perangkatan ITDA Yogyakarta  
Tahun 2015 s/d 2022

Tahun	Jumlah Mahasiswa
2015	12

2016	125
2017	121
2018	245
2019	201
2020	223
2021	171
2022	200

Sumber: BAAK ITDA

Tabel diatas, Merupakan jumlah mahasiswa yang aktif perangkatan (mengisi KRS) menunjukkan suatu fakta bahwa minat masyarakat untuk kuliah di perguruan tinggi Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto (ITDA) Yogyakarta selama delapan tahun terakhir mengalami penurunan. Terdapat beberapa keluhan dari mahasiswa ITDA seperti kurang lengkapnya peralatan praktikum, tidak adanya jaringan internet (WIFI), tidak adanya lift/eskalator pada gedung dosen, kurangnya kursi dan meja di kantin, dan parkir yang sering penuh, Berdasarkan data diatas dan berdasarkan keluhan-keluhan mahasiswa, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknologi industri Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto (ITDA) Yogyakarta.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diambil dalam penelitian ini adalah:

- A. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto Yogyakarta menggunakan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*)?
- B. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto Yogyakarta menggunakan dimensi kehandalan (*Reliability*)?
- C. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto Yogyakarta menggunakan dimensi bukti fisik (*Tangible*)?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dilakukan penelitian ini untuk:

- A. Mengetahui bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto Yogyakarta menggunakan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*).
- B. Mengetahui bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto Yogyakarta menggunakan menggunakan dimensi kehandalan (*Reliability*).
- C. Mengetahui bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto Yogyakarta menggunakan dimensi bukti fisik (*Tangible*).

### 1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi permasalahan agar tidak keluar dari tujuan penelitian yang akan dibahas, yaitu;

- A. Mengukur kualitas pelayanan akademik bagi mahasiswa di tinjau dari 3 dimensi yaitu: *Responsiveness*, *Tangible* dan *Reliabilitas*

- B. Responden yang di ukur adalah mahasiswa Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto Yogyakarta.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

- A. Mengetahui kualitas layanan akademik untuk mahasiswa.
- B. Memberikan usulan bagi pelayanan akademik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.