

BAB I

PENDAHULUAN

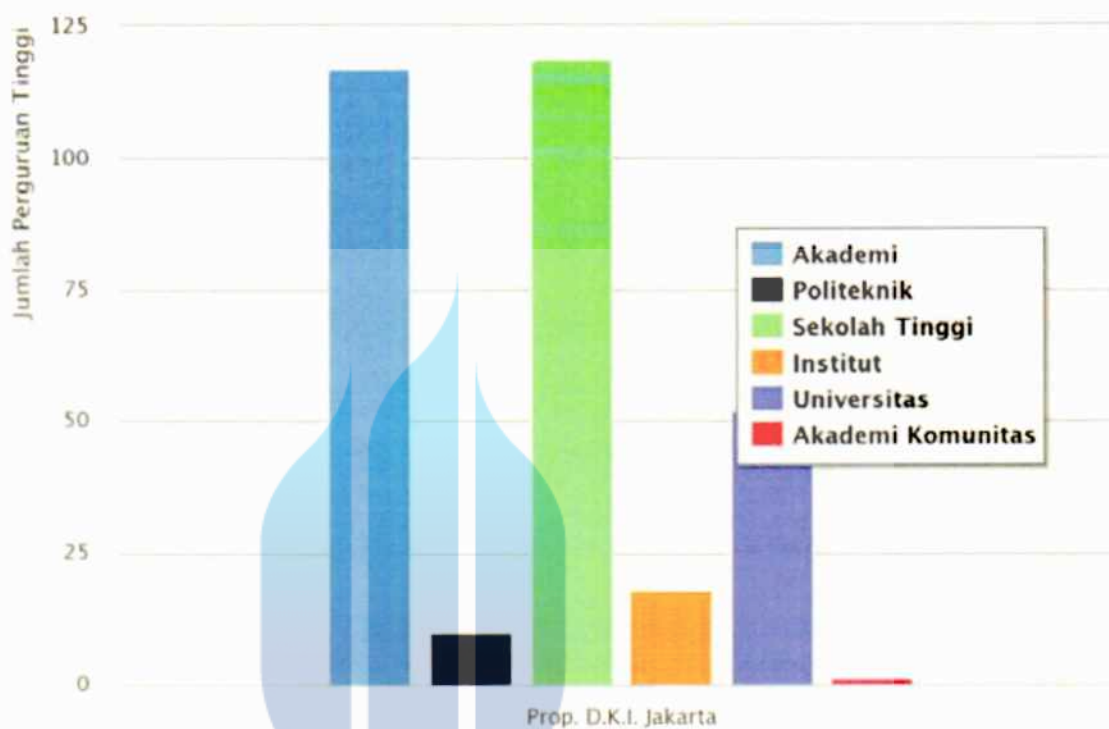
1.1. Latar Belakang Penelitian

Perguruan tinggi atau universitas merupakan lembaga yang menyelenggarakan pendidikan ilmiah secara profesional dalam berbagai disiplin ilmu tertentu. Universitas memiliki peranan yang sangat besar dalam peningkatan sumber daya manusia yang unggul dalam bidangnya. Universitas bertugas menghasilkan lulusan yang berkualitas. Proses belajar dan mengajar saja tidak cukup tetapi perlu didukung dengan fasilitas penunjang lainnya seperti teknologi informasi.

Semakin bertambahnya universitas-universitas baik negeri ataupun swasta di Indonesia khususnya di Jakarta, menyebabkan persaingan antar perguruan tinggi ini semakin ketat terutama dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Perguruan tinggi swasta salah satu perguruan tinggi alternatif bagi masyarakat untuk menghadapi peningkatan permintaan masyarakat terhadap kebutuhan pendidikan dewasa ini. Berbagai keunggulan yang ditonjolkan seperti gelar kesarjanaan, gelas magister untuk tingkat strata dua, kurikulum yang diberikan, dan fasilitas yang akan didapat untuk mahasiswa.

Jakarta sebagai kota metropolitan tidak mengurangi minat pelajar untuk menuntut ilmu di Jakarta. Ratusan sekolah tinggi dan akademi didirikan di Jakarta untuk menampung minat belajar masyarakat. Perguruan tinggi ini diisi oleh mahasiswa atau pelajar dari berbagai daerah di Indonesia maupun luar Indonesia.

Hal ini juga menjadikan persaingan baik antar perguruan tinggi untuk melayani mahasiswa sebaik mungkin.



Gambar 1.1. Jumlah Lembaga Pendidikan Tinggi di Propinsi D.K.I. Jakarta
Sumber: Forlap.dikti

Perguruan tinggi atau universitas terbaik di seluruh Indonesia turut memanfaatkan teknologi di bidang pelayanan dan pembelajaran terhadap mahasiswa. Teknologi informasi dimanfaatkan untuk kepentingan belajar-mengajar dan penyampaian informasi. Teknologi yang dimanfaatkan dalam bentuk pembuatan *website* dan aplikasi di *smartphone*. Hal ini bertujuan pengguna mengakses informasi lebih cepat tanpa ada batasan wilayah.

Teknologi memberikan manfaat untuk mempermudah kehidupan manusia untuk menyelesaikan berbagai permasalahan. Berbagai sektor kehidupan turut bergeser dari cara konvensional menjadi berbasis teknologi. Kemudahan

mahasiswa mendapatkan kebutuhan informasi akademik tanpa terbatas wilayah dan waktu. Hal ini menjadikan banyak universitas berkompetisi menyediakan jasa layanan informasi terbaik dengan memanfaatkan teknologi. Layanan informasi yang dapat diakses dengan mudah dan cepat merupakan harapan setiap mahasiswa saat ini. Mahasiswa dan pengajar (dosen) menggunakan telepon genggam untuk membantu proses belajar mengajar. Proses belajar mengajar dapat diselenggarakan tanpa harus tatap muka.

Teknologi juga dapat memberikan dampak positif maupun negatif. Dampak positif yang bisa dirasakan penggunaannya adalah teknologi dapat mempermudah urusan penggunaannya. Dampak negatif yang timbul dari penggunaan teknologi dapat menyebabkan ketergantungan penggunaannya terhadap teknologi itu sendiri. Berbagai dampak yang timbul akibat penggunaan teknologi dapat disikapi pengguna dengan bijak. Untuk itu pihak universitas perlu melakukan kegiatan promosi penggunaan teknologi informasi kampus dengan baik kepada warga universitas. Penggunaan teknologi dengan baik dapat berdampak baik terhadap kehidupan penggunaannya.

Universitas Mercu Buana merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Jakarta yang memiliki predikat salah satu universitas terbaik. Universitas Mercu Buana adalah salah satu perguruan tinggi di Indonesia tepatnya di Jl. Meruya Selatan Jakarta. Universitas Mercu Buana didirikan pada 22 oktober 1985. Berawal dari pengalaman sebagai guru di Perguruan Taman Siswa, seorang pengusaha H. Probosutedjo pada tanggal 10 Nopember 1981 mendirikan Akademi Wiraswasta Dewantara (AWD), dan peresmiannya dilakukan oleh Bapak H.

Adam Malik, Wakil Presiden RI saat itu. Dewantara diambil dari nama tokoh Pendidikan Nasional, yaitu Ki Hajar Dewantara. Pada tahun 1985, berbekal kemampuan dan pengalaman dalam menyelenggarakan pendidikan Akademi Wiraswasta Dewantara, timbul gagasan mendirikan lembaga pendidikan tingkat universitas.

Penamaan Mercu Buana didasari oleh tekad dan komitmen para pendiri Universitas Mercu Buana untuk memberikan yang terbaik demi meningkatkan mutu pendidikan dan kecerdasan Bangsa Indonesia. Penamaan Mercu Buana berasal dari kata mercu yang berarti 'menara' dan buana yang berarti 'bumi'. Menara melambangkan kekokohan dan pedoman, sedangkan buana melambangkan masyarakat. Secara simbolis, penamaan Mercu Buana melambangkan tekad untuk menjadi perguruan tinggi panutan yang membawa manfaat bagi bangsa Indonesia di dalam mencapai masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila. Visi Universitas Mercu Buana adalah menjadi universitas unggul & terkemuka di Indonesia untuk menghasilkan tenaga profesional yang memenuhi kebutuhan industri dan masyarakat dalam persaingan global pada tahun 2024.

Universitas Mercu Buana memiliki beberapa kampus yg tersebar di sekitaran propinsi Jakarta. Kampus di Meruya Selatan, Jakarta Barat merupakan kampus utama (kampus-A), Kampus Menteng (kampus-B), Kampus Kranggan (kampus-D). Hal ini memudahkan calon mahasiswa memilih kampus mana yang dapat dijangkau untuk perkuliahan. Universitas Mercu Buana membukan

beberapa jenjang pendidikan dalam perkuliahannya. Mulai dari jenjang Diploma, Sarjana (Strata I), Magister (Strata II), dan Doktor (Strata III).

Berdasarkan data Dikti, jenjang pendidikan Magister di Universitas Mercu Buana, jurusan yang tergabung dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) memiliki jumlah mahasiswa terbanyak dibanding Fakultas Teknik (FT). Program Studi Magister Manajemen Mercu Buana merupakan jurusan paling diminati. Hal ini dapat dilihat dari jumlah mahasiswa yang tergabung dalam jurusan tersebut. Program studi Manajemen memiliki Akreditasi A. Hal ini menjadi salah satu alasan mahasiswa program studi Magister melanjutkan pendidikan ke program studi Manajemen Universitas Mercu Buana. Universitas Mercu Buana menyeimbangkan kebutuhan dosen tetap dengan jumlah mahasiswa di program studi Magister Manajemen. Sebanyak 58 dosen tetap dan beberapa tambahan tenaga pengajar mampu menyeimbangkan dan mengefisiensikan proses perkuliahan Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Tabel 1.1. Jumlah Mahasiswa Jenjang Strata II di Universitas Mercu Buana

No.	Kode	Program Studi	Jenjang	Data Pelaporan Tahun 2016/2017		Rasio Dosen Tetap/Jumlah Mahasiswa
				Jumlah Dosen Tetap	Jumlah Mahasiswa	
1	62101	Akuntansi	S2	14	521	1:37,2
2	70101	Ilmu Komunikasi	S2	11	518	1:47,1
3	61101	Manajemen	S2	58	2.160	1:37,2
4	20101	Teknik Elektro	S2	5	156	1:31,2
5	26101	Teknik Industri	S2	11	211	1:19,2
6	22101	Teknik Sipil	S2	6	38	1:6,3

Sumber: Forlap.dikti

Universitas Mercu Buana secara berkelanjutan meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap seluruh warga akademika Universitas Mercu Buana. Beberapa pelayanan yang terdapat di Universitas Mercu Buana antara lain adalah Tata Usaha (TU) pada setiap fakultas, perpustakaan di setiap kampus, pemasaran, Biro Administrasi Pembelajaran (BAP), Pusat Bahan Ajar eLearning (PBaEL), Biro Administrasi Keuangan (BAK), Pusat Operasional Support & Sistem Informasi (POSSI), Direktorat Kemahasiswaan (Ditmawa), Mercu Buana Language Center (MBLC), dan pelayanan lain penunjang proses belajar mengajar. Biro-biro atau bagian ini dibentuk untuk meningkatkan pelayanan pihak kampus kepada seluruh akademika Mercu Buana terutama mahasiswa.

Universitas Mercu Buana merupakan salah satu dari banyak universitas di Indonesia yang memanfaatkan teknologi dalam proses perkuliahan. Mulai perkuliahan tatap muka yang menggunakan absensi *web-based*, perkuliahan *e-learning*, sistem informasi akademik dengan *website*, dan aplikasi UMB Mobile sebagai penunjang informasi akademik mahasiswa Universitas Mercu Buana. Fasilitas aplikasi UMB Mobile ini langsung dikelola oleh POSSI di kampus Meruya.

Aplikasi UMB Mobile merupakan aplikasi akademik berbasis sistem Android yang digunakan untuk membantu mempermudah pengguna Universitas Mercu Buana mulai dari Mahasiswa, Dosen dan Pimpinan Universitas untuk mendapatkan informasi terkini dan akurat dalam gengaman. Berbagai fasilitas yang terdapat dalam aplikasi UMB Mobile seperti berita aktual (*News Feeds*) seputar perkuliahan, jadwal perkuliahan, KRS, laporan pembayaran, dan fasilitas

lain yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Akademik (SIA) Mercu Buana. Aplikasi UMB Mobile justru menjadi fasilitas yang paling jarang digunakan oleh mahasiswa Universitas Mercu Buana. Aplikasi UMB Mobile ini masih banyak yang menggunakan dengan efektif bahkan banyak yang belum mengetahui aplikasi UMB Mobile.

Beragam motivasi belajar mahasiswa Universitas Mercu Buana mulai dari mahasiswa semester pertama hingga mahasiswa semester akhir. Keberagaman motivasi belajar mahasiswa dapat direalisasikan oleh pihak kampus. Motivasi belajar mahasiswa dari beberapa penelitian sebelumnya dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa. Motivasi belajar ini muncul dari beberapa keadaan dan beberapa faktor yang memengaruhi motivasi belajar mahasiswa sehingga memilih belajar (kuliah) di kampus Universitas Mercu Buana khususnya kampus D Kranggan. Tingkat kepuasan mahasiswa dapat disebabkan beberapa faktor seperti kurangnya promosi produk pendidikan, kualitas pelayanan secara keseluruhan belum sesuai dengan harapan mahasiswa, dan beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Mercu Buana.

Fasilitas-fasilitas penunjang perkuliahan Universitas Mercu Buana sudah banyak dijalankan. Fasilitas penunjang perkuliahan mampu mengoptimalkan mahasiswa menyerap materi perkuliahan. Universitas Mercu Buana menjalankan dua cara pembelajaran pada perkuliahan. Universitas Mercu Buana sudah menggunakan *eLearning* dan *Direct Learning*. Kedua metode ini dijalankan demi efektifitas perkuliahan. Namun pada kenyataannya mahasiswa merasakan efektif

dalam perkuliahan dengan metode pembelajaran konvensional atau tatap muka atau juga biasa disebut *direct learning*.

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu parameter keberhasilan pelayanan universitas. Kepuasan mahasiswa akan sangat berpengaruh terhadap loyalitas mereka terhadap almamater universitas. Kepuasan mahasiswa Universitas Mercu Buana dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti metode pembelajaran, fasilitas penunjang perkuliahan, dan kualitas pelayanan-pelayanan perkuliahan mahasiswa.

Tabel 1.2. Pra-riset

Pertanyaan	Jawaban Responden				
	STS	TS	R	S	SS
Keseluruhan pelayanan UMB telah memenuhi kebutuhan	3 10%	11 35%	17 55%	0 0%	0 0%
Keseluruhan pelayanan Universitas Mercu Buana	3 10%	6 19%	22 71%	0 0%	0 0%
Mahasiswa memanfaatkan fasilitas & pelayanan secara kontinu	3 10%	4 13%	18 58%	6 19%	0 0%
Keseluruhan pelayanan sesuai dengan harapan mahasiswa	4 6%	10 16%	16 26%	1 2%	0 0%
Informasi akademik Universitas Mercu Buana	10 16%	21 34%	0 0%	0 0%	0 0%
Mahasiswa memanfaatkan fasilitas & pelayanan	20 32%	11 18%	0 0%	0 0%	0 0%
Pelayanan UMB lebih baik dari perguruan tinggi lain	18 29%	13 21%	0 0%	0 0%	0 0%
Fasilitas penunjang perkuliahan lebih mudah digunakan dibanding fasilitas penunjang	22 35%	9 15%	0 0%	0 0%	0 0%
Fasilitas Penunjang Perkuliahan lebih baik dibanding perguruan tinggi lain	17 27%	14 23%	0 0%	0 0%	0 0%

Berdasarkan hasil pra-penelitian, dapat disimpulkan masih banyak mahasiswa Universitas Mercu Buana merasa tidak puas selama kuliah di

Universitas Mercu Buana. Ketidakpuasan mahasiswa banyak dipengaruhi fasilitas pelayanan, metode perkuliahan, dan fasilitas penunjang perkuliahan. Oleh sebab itu, penulis akan menganalisis variabel kualitas pelayanan, fasilitas penunjang perkuliahan, dan kualitas pembelajaran tatap muka yang memengaruhi motivasi belajar mahasiswaserta dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa Mercu Buana.

1.2. Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah Penelitian

1.2.1. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan Universitas Mercu Buana?
2. Bagaimana kegiatan promosi produk pendidikan Universitas Mercu Buana?
3. Bagaimana kualitas pembelajaran tatap muka Universitas Mercu Buana?
4. Bagaimana kualitas pembelajaran e-learning Universitas Mercu Buana?
5. Bagaimana motivasi belajar mahasiswa Universitas Mercu Buana?
6. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Mercu Buana?
7. Bagaimana proses mendapatkan pelayanan dari Universitas Mercu Buana?
8. Bagaimana motivasi mahasiswa menggunakan fasilitas pelayanan Universitas Mercu Buana?

1.2.2. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada variabel kualitas pelayanan, promosi, kualitas pembelajaran, motivasi mahasiswa menggunakan fasilitas penunjang perkuliahan, dan kepuasan mahasiswa pada mahasiwa magister manajemen Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan.

1.2.3. Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh motivasi belajar mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan?
2. Bagaimana pengaruh kegiatan promosi produk pendidikan Universitas Mercu Buana terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pembelajaran tatap muka terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi belajar mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi produk pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mercu Buana
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pembelajaran tatap muka terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan

1.3.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

1. **Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi Universitas Mercu Buana untuk peningkatan kepuasan mahasiswa melalui peningkatan kualitas pelayanan, kegiatan promosi, dan pembelajaran konvensional yang baik serta dapat menumbuhkan motivasi belajar mahasiswa yang berdampak pada kepuasan mahasiswa program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan.

2. **Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan kebijakan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, kegiatan promosi, kualitas pembelajaran tatap muka yang dapat memengaruhi motivasi belajar mahasiswa serta berdampak pada kepuasan mahasiswa program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan.

3. **Bagi Pembaca**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan pelengkap data untuk informasi yang diperlukan penelitian terkait.