

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kondisi perekonomian internasional sekarang membuat dunia industri bertambah kompetitif, khususnya sektor pendidikan khususnya pada perguruan tinggi. Semakin banyak universitas yang mulai bersaing dengan universitas yang lebih mapan. Pendidikan adalah upaya yang bertujuan untuk membantu dan mempengaruhi anak-anak dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, kecakapan fisik, dan moral mereka, yang pada akhirnya akan memungkinkan mereka mewujudkan ambisi terbesar mereka.

Universitas merupakan bisnis bidang jasa. Berdasarkan Kotler dan Amstrong 2001 jasa yaitu:

“Jasa adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya tanpa wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”.

Karena mahasiswa yang bahagia secara tidak langsung akan merekomendasikan barang yang mereka gunakan kepada teman dan keluarga, universitas harus terus memantau perubahan perilaku mahasiswa dan mengukur tingkat kebahagiaan mereka. kepuasan konsumen adalah konsep yang digunakan dalam pemasaran untuk menentukan puas atau tidaknya seorang konsumen; secara khusus dapat dibedakan sebagai berikut:

1. *Positive Disconfirmation*

Hasil yang diharapkan merupakan hasil yang berhasil di capai

2. *Simple Disconfirmation*

Hasil yang diinginkan sesuai dengan yang diperoleh.

3. *Negative Disconfirmation*

Ketika hasil yang diinginkan melebihi hasil kenyataannya.

Fasilitas yang ada di suatu universitas dapat berdampak pada seberapa puas mahasiswa terhadap layanan yang diterimanya.

Menurut Tjipton, 2006:

“Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen”.

Pelanggan agar mengikuti kegiatan dengan lebih mudah dengan bantuan fasilitas. Konsumen sangat pilih-pilih dan hemat dengan pengeluaran mereka. Saat memilih suatu produk atau jasa, mereka mempertimbangkan berbagai hal, namun salah satu yang terpenting adalah fasilitasnya. Konsumen akan lebih tertarik pada suatu barang dan jasa suatu perusahaan jika menyediakan fasilitas yang lebih luas.

Kinerja dosen menjadi aspek selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Tidak diragukan lagi, keunggulan kompetitif dapat terlihat jika mahasiswa senang dengan layanan akademik yang diberikan dosen. Karena merekalah yang melayani mahasiswa secara langsung, dosen merupakan bagian penting dari penawaran universitas.

Jenis layanan yang ditawarkan dosen kepada mahasiswa selalu terhubung dengan proses pendidikan kampus, “Aspek-aspek yang ditetapkan sebagai tolak ukur kepuasan oleh dosen diantaranya penguasaan materi, penyampaian bahan pembelajaran, disiplin kerja dan fasilitas penunjang kegiatan pendidikan di perguruan tinggi yang dapat dinamakan kepuasan *tangible*” (Soelasih, 2004).

Setiap universitas harus lebih fokus pada permintaan dan preferensi mahasiswa saat ini untuk bisa berkompetisi di pasar yang semakin penuh tantangan, karena pembelian suatu layanan terutama didasarkan pada keunggulan dan keandalannya selain penampilan luarnya.

Berdasarkan pandangan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Indonesia. Skripsi ini diberi judul **ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN DARING DI FEB UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA (Studi kasus mahasiswa FEB aktif semester gasal 2020/2021).**

1.2. Perumusan Masalah

Dengan dasar masalah, sehingga dirancang perumusan masalah ialah:

1. Apakah kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring sudah memuaskan mahasiswa FEB Universitas Kristen Indonesia?
2. Atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring di FEB Universitas Kristen Indonesia?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Penulis melakukan pembatasan agar tidak terlalu luasnya pembahasan sehingga agar lebih mudah dimengerti dan dipahami. Oleh karena itu penelitian membatasi responden secara spesifik yakni mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis UKI aktif di tahun ajaran 2020/2021 Genap.

1.4. Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini memfokus dan untuk menghindari adanya salah pengertian maka diperlukan batasan masalah nya yaitu:

1. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring sudah memuaskan mahasiswa FEB Universitas Kristen Indonesia. .
2. Untuk mengetahui Atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring di FEB Universitas Kristen Indonesia.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mudah-mudahan berguna:

1. Penelitian ini diharapkan menjadi informasi serta data untuk evaluasi bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada saat memutuskan kebijakan dan strategi di bidang pembelajaran secara daring agar dapat meningkatkan pelayanan universitas terhadap konsumen.
2. Hal ini dimaksudkan agar dapat menjadi panduan bagi kajian lebih lanjut.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Peneliti menjabarkan dan memaparkan tentang rumusan masalah, tujuan penelitian, sistematika penulisan dan latar belakang penelitian di bab ini.

BAB II URAIAN TEORETIS

Teori yang berkaitan dengan masalah penelitian ini di bahas pada bab ini. Teori tersebut antara lain berisi tentang: Kepuasan mahasiswa dan pembelajaran daring.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan penelitian akan dijelaskan pada bab ini. Definisi operasional, terkait populasi dan sampel, waktu serta tempat penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik pengolahan data membentuk metodologi ini

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Ringkasan mengenai fasilitas serta kinerja dosen akan disajikan dalam bab ini, beserta informasi hasil penelitian yaitu analisis dan interpretasi temuan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan yang didapat dari pembahasan dan saran yang bisa bermanfaat bagi Universitas Kristen Indonesia di jelaskan dalam bab ini.