

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Setiap bangsa yang ingin mengalami sebuah kemajuan maka harus memperhatikan bidang pendidikan. Pendidikan merupakan salah satu aspek penting yang dapat mengubah nasib sebuah bangsa. Dapat kita lihat sebuah negara di Asia yaitu Jepang dapat mengalami kemajuan yang cukup pesat setelah Jepang di bom atom oleh Amerika, ternyata bidang pendidikanlah yang membantu perubahan di Jepang. Ketika pasca pengeboman tersebut maka pemerintah Jepang segera menginventarisir data, data pertama yang dicari adalah data jumlah guru yang ada setelah kejadian pengeboman. Bidang pendidikan sangat diperhatikan sekali oleh negara Jepang, maka tidak heran saat ini Jepang sudah mampu bersaing dengan Amerika Serikat.

Di negara kita pendidikan kurang diperhatikan oleh pemerintah. Terbukti telah terjadi pro dan kontra mengenai sistem pendidikan Nasional kemudian anggaran yang diberikan untuk bidang pendidikan juga masih sangat kecil yaitu 20% dari APBN negara kita. Dengan anggaran yang cukup kecil tersebut maka Indonesia akan tidak mampu dengan negara-negara berkembang lainnya. Begitu mengerikan ketika negara sebesar Indonesia tidak mampu bersaing lagi dengan negara-negara berkembang lainnya.

Perkembangan zaman yang begitu pesatnya menuntut sebuah negara melalui pendidikan agar mampu mengolah sumber daya alam maupun sumber daya manusia untuk lebih mengasah keahliannya agar mampu mengangkat harkat dan martabat bangsa Indonesia untuk mampu bersaing dalam era globalisasi saat ini dan membuat Indonesia menjadi lebih mampu.

Muhammadiyah sebuah organisasi yang sangat peduli dalam dunia pendidikan, saat ini telah berhasil mencetak kader-kadernya yang memiliki kualitas tinggi dan mampu menyumbangkan buah pikirannya demi kemajuan bangsa ini. Tidak hanya berhasil mencetak kader yang potensial saja akan tetapi Muhammadiyah juga memiliki ratusan lembaga pendidikan, mulai dari tingkat bawah hingga jenjang tertinggi. Jumlah perguruan tinggi yang dimiliki Muhammadiyah saat ini mencapai 167. ([www.muhammadiyah.or.id](http://www.muhammadiyah.or.id))

Di kota Yogyakarta yang notabene disebut sebagai kota pelajar dan kota dimana Muhammadiyah dilahirkan terdapat 5 sekolah tinggi maupun universitas yang dimiliki oleh Muhammadiyah. Salah satu dari universitas yang dimiliki Muhammadiyah adalah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pada perkembangannya saat ini Universitas Muhammadiyah Yogyakarta memiliki 7 Fakultas untuk memenuhi kebutuhan pendidikan masyarakat. Fakultas yang dimiliki Universitas Muhammadiyah Yogyakarta saat ini adalah Fakultas Kedokteran, Fakultas Teknik, Fakultas pertanian, Fakultas Agama Islam, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Fakultas Ekonomi dan Fakultas Hukum.

Seluruh Fakultas yang dimiliki Universitas Muhammadiyah Yogyakarta selalu didorong agar mampu memberikan kualitas jasa yang maksimal. Ini bertujuan agar jumlah mahasiswa yang diterima akan bertambah setiap tahunnya. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik dengan jumlah mahasiswa terbanyak setiap tahunnya dibanding dengan fakultas yang lain hendaknya mampu memberikan layanan yang berkualitas sehingga untuk dimasa yang akan datang mahasiswa yang dimiliki tetap banyak. Dengan jumlah mahasiswa dan aktivis yang selalu bertambah maka sudah sewajarnya apabila mahasiswa fakultas Ilmu Sosial dan Politik mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari dosen. Dosen selaku tenaga pendidik atau tenaga pengajar juga telah merasa memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan mahasiswa yaitu layanan yang berkualitas. Namun pada kenyataan yang ada mahasiswa juga menilai pelayanan yang diberikan dosen kepada mahasiswa masih tidak sesuai dengan kualitas yang diharapkan oleh mahasiswa.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Samsurijal (2007) yang meneliti perbedaan kualitas layanan dosen dan mahasiswa di fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini menganalisis perbedaan persepsi kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan persepsi kualitas layanan yang diberikan dosen. Pengukuran kualitas layanan nantinya akan menggunakan dimensi kualitas jasa yaitu:

1. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)
2. Dimensi *Reliable* (kehandalan)
3. Dimensi *Assurance* (jaminan)
4. Dimensi *Empathy* (empati)
5. Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

Kualitas pelayanan bagi sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pendidikan sangat memiliki pengaruh bagi kemajuan sebuah lembaga pendidikan, karena dengan kualitas pelayanan yang maksimal maka pengguna jasa akan merasa nyaman melakukan proses pembelajaran dan tidak akan berpindah pada pesaing. Untuk itu peneliti akan mengangkat judul **“ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN ANTARA MAHASISWA DAN DOSEN. (studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)”**.

## **B. Batasan Penelitian**

Peneliti akan memberikan batasan penelitian pada variabel penelitian yaitu dimensi kualitas jasa :

1. *Responsiveness* (daya tanggap)
2. *Reliable* (kehandalan)
3. *Assurance* (jaminan)
4. *Empathy* (empati)
5. *Tangible* (bukti fisik)

### C. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat perbedaan persepsi kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen fakultas ilmu sosial dan politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Apakah terdapat perbedaan persepsi pada dimensi *tangible* atas kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen?
3. Apakah terdapat perbedaan persepsi pada dimensi *reliability* atas kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen?
4. Apakah terdapat perbedaan persepsi pada dimensi *responsiveness* atas kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen?
5. Apakah terdapat perbedaan persepsi pada dimensi *assurance* atas kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen?
6. Apakah terdapat perbedaan persepsi pada dimensi *emphaty* atas kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen?

#### D. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis perbedaan persepsi kualitas layanan yang diterima mahasiswa sebagai konsumen dengan kualitas layanan yang diberikan dosen Fakultas Ilmu sosial dan politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Menganalisis perbedaan persepsi pada dimensi *tangible* atas kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen?
3. Menganalisis perbedaan persepsi pada dimensi *reliability* atas kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen?
4. Menganalisis perbedaan persepsi pada dimensi *responsiveness* atas kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen?
5. Menganalisis perbedaan persepsi pada dimensi *assurancesce* atas kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen?
6. Menganalisis perbedaan persepsi pada dimensi *emphaty* atas kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen?

#### E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak Fakultas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi oleh pihak Fakultas agar di masa yang akan datang tetap menjadi fakultas yang memiliki mahasiswa paling banyak dibanding fakultas lain dan menghasilkan mahasiswa yang berkualitas yang mampu bersaing dengan mahasiswa lainnya.

## 2. Bagi Peneliti

Sebagai wahana implementasi terhadap teori-teori yang diperoleh pada saat kuliah.

## 3. Bagi Pihak Lain

Dapat digunakan sebagai bahan penelitian lanjut mengenai kualitas pelayanan.