

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan tinggi berfungsi sebagai lembaga yang menyediakan layanan pendidikan. Seiring dengan bertambahnya jumlah institusi pendidikan, khususnya ditingkat perguruan tinggi, mahasiswa kini dihadapkan pada beragam pilihan untuk menentukan lembaga yang paling sesuai dengan tujuan pendidikan mereka. Proses pemilihan perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang ditawarkan oleh masing-masing institusi. Kualitas layanan yang unggul memberikan keuntungan kompetitif bagi perguruan tinggi. Kualitas layanan dalam konteks pendidikan tinggi dikenal sebagai *Higher Education Service Quality* (HESQUAL) (Teeroovengadum, *et. al.*, 2019). Oleh karena itu, setiap lembaga pendidikan diharapkan dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mahasiswanya. Keberhasilan dalam pendidikan sering kali diukur dari tingkat kepuasan peserta didik (Komarudin and Subekti, 2021).

Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi secara sistematis, Teeroovengadum, *et. al.*, (2016) memperkenalkan metode HESQUAL (*Higher Education Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi kunci, yaitu: *Administrative Quality* (Kualitas Administrasi), *Physical Environment Quality* (Kualitas Lingkungan Fisik), *Core Educational Quality* (Kualitas Pendidikan Inti), *Support Facilities Quality* (Kualitas Fasilitas Pendukung), dan *Transformative Quality* (Kualitas Transformasi).

Layanan administrasi (dalam dimensi *administrative quality*) berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini disebabkan oleh layanan administrasi yang efektif dan efisien memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap pengalaman yang dialami oleh mahasiswa. Pengalaman tersebut, pada gilirannya, berdampak langsung pada cara mahasiswa menilai kualitas dan kredibilitas lembaga pendidikan tempat mereka belajar. Dengan demikian, kualitas layanan administrasi tidak hanya memengaruhi kenyamanan mahasiswa dalam menjalani kegiatan akademik, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi mereka terhadap institusi pendidikan tersebut. Sistem informasi yang efisien, respons yang cepat dari staf frontliner terhadap kebutuhan mahasiswa, serta ketepatan waktu dalam pelayanan sangat berpengaruh terhadap kualitas pengalaman mahasiswa. Selain itu, interaksi yang baik antara pemberi dan penerima layanan, yang mencakup sikap saling menghargai, menghormati, serta responsif, akan membangun rasa kepercayaan dan kredibilitas antara kedua belah pihak. Hal ini pada akhirnya akan memberikan perhatian lebih yang membuat mahasiswa merasa dihargai, dan berujung pada tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diterima. Kondisi yang seperti ini menjadi harapan utama bagi mahasiswa, yaitu pelayanan administrasi yang sesuai dengan ekspektasi mereka. Dengan demikian, persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan mereka, karena kualitas layanan yang diterima langsung mempengaruhi pengalaman dan penilaian mereka terhadap institusi tersebut. Hal ini berarti bahwa semakin meningkat layanan administrasi yang diterima, maka akan semakin meningkat pula kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Amoako, *et. al.*, (2023) dan penelitian Tari, Liufeto, dan Koroh

(2022) membuktikan bahwa layanan administrasi memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Demikian halnya dengan layanan sarana prasarana (dimensi *physical environment quality*) juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penyusunan standar yang jelas untuk sarana dan prasarana, pengadaan yang tepat, serta optimalisasi penggunaan fasilitas yang ada, termasuk sarana pendukung berkualitas, dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas sarana dan prasarana ini memiliki pengaruh yang besar terhadap persepsi dan kepuasan mahasiswa. Mahasiswa cenderung merasa puas ketika fasilitas yang disediakan oleh perguruan tinggi memenuhi ekspektasi mereka. Peningkatan kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan yang memadai secara langsung meningkatkan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, pengelolaan sarana dan prasarana yang efektif dan berkualitas sangat berperan dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi mahasiswa, yang pada gilirannya berkontribusi pada penilaian mereka terhadap kualitas pendidikan yang diterima. Hasil studi yang dilakukan oleh Harahap, Makhdalena, dan Zulkarnain (2019) dan juga penelitian yang dilakukan oleh Shahbana, Timan, dan Sultoni (2021) membuktikan bahwa layanan sarana prasarana memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa sangat ditentukan juga oleh layanan dosen (dimensi *core educational quality*) sebagai pihak yang memberikan layanan langsung kepada mahasiswa utamanya dalam proses pembelajaran. Tingkat pelayanan dosen yang semakin baik dan tinggi berbanding lurus dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Kepedulian dan kemauan dosen untuk memberikan perhatian yang lebih kepada mahasiswa, serta kemampuan mereka dalam membimbing dan

memberikan layanan yang penuh perhatian dan bijaksana, memiliki dampak yang signifikan terhadap pengalaman mahasiswa. Ketika dosen menunjukkan komitmen tinggi dalam mendukung mahasiswa secara akademik dan emosional, mahasiswa akan merasa dihargai dan didukung dalam proses belajar mereka. Oleh karena itu, semakin besar kepedulian dan dedikasi dosen terhadap mahasiswa, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan, yang pada akhirnya berdampak positif pada kualitas pengalaman akademik mereka secara keseluruhan. Hasil studi yang dilakukan oleh Sudirman, *et. al.*, (2023), Suryanto (2023); membuktikan bahwa dosen memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Kualitas layanan akademik, khususnya yang terkait dengan sistem informasi akademik (SIKAD), memainkan peran yang sangat penting dalam mencapai kepuasan mahasiswa. Semakin baik kualitas sistem informasi akademik yang disediakan oleh perguruan tinggi, semakin besar manfaat yang dapat diperoleh oleh mahasiswa maupun institusi itu sendiri. Sistem informasi yang efisien dan mudah diakses memungkinkan mahasiswa untuk lebih mudah mengakses informasi penting terkait akademik mereka, sehingga menciptakan pengalaman yang lebih lancar dan memuaskan. Oleh karena itu, pihak manajemen perguruan tinggi sebagai pemberi layanan harus terus melakukan perbaikan dan pembaruan pada sistem yang ada, guna memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan tetap optimal. Hal ini penting tidak hanya untuk mempertahankan tingkat kepuasan mahasiswa, tetapi juga untuk meningkatkan kepercayaan mereka terhadap institusi, yang pada akhirnya akan memperkuat reputasi dan kredibilitas perguruan tinggi tersebut.. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Suroso, Suherman dan Sumarni (2022) dan

juga penelitian Shahbana, Timan, and Sultoni (2021) membuktikan bahwa layanan Akademik memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Balikpapan (STIE Balikpapan), yang sering disebut sebagai STIEPAN, adalah institusi pendidikan tinggi swasta yang berperan dalam pengembangan ilmu ekonomi dan manajemen. Lembaga ini beroperasi di bawah koordinasi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah XI Kalimantan, dengan komitmen untuk menyediakan pendidikan berkualitas bagi mahasiswa di kawasan tersebut. Lembaga ini memiliki peran penting dalam menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran, melakukan penelitian, serta berkontribusi melalui pengabdian masyarakat. Salah satu tugas utama STIEPAN adalah memberikan layanan jasa pendidikan yang berkualitas kepada masyarakat, dengan harapan dapat mencetak lulusan yang kompeten dan siap bersaing di dunia kerja. Selain itu, STIEPAN juga berkomitmen untuk mengembangkan kurikulum yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan industri, serta mendorong mahasiswa untuk aktif dalam penelitian dan kegiatan pengabdian, sehingga dapat berperan serta dalam memecahkan permasalahan sosial dan ekonomi di sekitar mereka. Dengan demikian, STIEPAN tidak hanya berfokus pada aspek akademik, tetapi juga berupaya menciptakan dampak positif yang lebih luas bagi komunitas dan bangsa.

Namun, berdasarkan beberapa temuan di lapangan, terdapat sejumlah keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Balikpapan melalui Majelis Permusyawaratan Mahasiswa, yang tercatat dalam Surat Nomor: MPM/041/VI/2023 tertanggal 4 Juni 2023. Keluhan-keluhan tersebut

mencakup berbagai aspek layanan di kampus, di antaranya layanan administrasi (*front liner*), sarana dan prasarana, layanan dosen, serta layanan akademik yang terkait dengan sistem SIAKAD. Salah satu keluhan utama yang disampaikan mahasiswa adalah terkait perilaku staf tenaga kependidikan (*tendik*) yang bertugas di *front office*. Staf tersebut dinilai kurang memberikan pelayanan yang memadai, dengan sikap yang tidak ramah, terlihat murung, dan cenderung lambat dalam menangani permintaan mahasiswa. Keluhan ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan kualitas interaksi dan responsivitas dalam pelayanan, guna memastikan pengalaman mahasiswa yang lebih baik dan memuaskan.. Beberapa keluhan mahasiswa disajikan pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
Rangkuman keluhan mahasiswa STIE Balikpapan

No	Layanan	Jenis Keluhan
1	Layanan Administrasi	1. Staf administrasi kurang ramah
		2. Staf bermuka masam
		3. Waktu penyelesaian lambat
2	Layanan Sarana Prasarana	1. Perlu menutup kaca pintu kamar mandi biar tidak transparan
		2. Toilet bau dan kotor
3	Layanan Dosen	1. Dosen main hp saat mahasiswa presentasi
		2. Ada dosen mengajak pacarnya saat mengajar
		3. Ada dosen kurang menguasai materi
		4. Ada dosen selalu memberi tugas presentasi, sehingga setiap mengajar mahasiswa yang selalu mengisi presentasi
		5. Dosen hadir diharapkan tepat waktu
4	Layanan Akademik	1. Sistem tidak bisa diakses
		2. Sistem <i>down</i>

Sumber : UPM STIE Balikpapan

Begitu pula, masalah terkait sarana dan prasarana juga menjadi sorotan utama di kalangan mahasiswa. Salah satu keluhan yang sering muncul adalah keberadaan kaca toilet wanita yang terlalu transparan, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi mahasiswi saat berada di dalam toilet. Selain itu, kondisi kebersihan toilet dinilai kurang optimal, sering kali tidak terawat dengan baik. Hal ini ditandai dengan munculnya air berwarna keruh serta aroma tidak sedap yang berasal dari dalam toilet, sehingga mengurangi kenyamanan pengguna. Masalah lain yang tidak kalah penting adalah ketidakstabilan pasokan listrik, yang menyebabkan lampu mati secara tiba-tiba saat perkuliahan sedang berlangsung, membuat mahasiswa merasa terganggu dan tidak nyaman selama proses pembelajaran. Situasi ini semakin diperburuk oleh gangguan sinyal internet yang sering terjadi setiap kali listrik padam.

Selain itu, beberapa mahasiswa juga mengeluhkan kualitas pengajaran yang tidak memadai. Mereka melaporkan bahwa ada dosen yang mengajar tanpa menguasai materi dengan baik, sehingga menyebabkan proses pembelajaran di kelas terganggu, terutama ketika mahasiswa sedang melakukan presentasi. Hal ini semakin diperburuk dengan perilaku dosen yang asyik bermain ponsel saat kuliah berlangsung. Lebih lanjut, ada juga keluhan terkait etika, di mana beberapa mahasiswa merasa tidak nyaman karena ada teman dekat atau pacar salah satu staf pengajar yang ikut masuk ke dalam kelas selama proses pembelajaran berlangsung, yang dianggap tidak pantas dan tidak sesuai dengan norma akademik.

Melihat berbagai fenomena dan keluhan yang terjadi, peneliti tertarik untuk melakukan analisis lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap

berbagai layanan yang diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Balikpapan. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi kualitas layanan administrasi, sarana dan prasarana, dosen, serta layanan akademik, dengan mengacu pada model HESQUAL (*Higher Education Service Quality*). Penelitian ini juga akan mempertimbangkan peran gender sebagai variabel moderasi dalam pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diterima yang peneliti tuangkan dalam judul: “Studi Kualitas Layanan Model Hesqual (*Higher Education Service Quality*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Gender Sebagai Variabel Moderasi di Stie Balikpapan”

1.2 **Rumusan Masalah**

Dengan mempertimbangkan fenomena yang terjadi serta latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Balikpapan ?
2. Apakah kualitas layanan sarana & prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Balikpapan ?
3. Apakah kualitas layanan dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Balikpapan ?
4. Apakah kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Balikpapan ?

5. Apakah gender memoderasi pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Balikpapan?
6. Apakah gender memoderasi pengaruh kualitas layanan sarana & prasarana terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Balikpapan?
7. Apakah gender memoderasi pengaruh kualitas layanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Balikpapan?
8. Apakah gender memoderasi pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Balikpapan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan merujuk pada hasil identifikasi dan perumusan masalah yang telah dilakukan, penelitian ini bertujuan untuk mencapai beberapa aspek penting sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Balikpapan.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan sarana & prasarana terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Balikpapan.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa di di STIE Balikpapan.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Balikpapan.

5. Menguji dan menganalisis pengaruh moderasi gender terhadap hubungan antara kualitas layanan administrasi dan kepuasan mahasiswa di STIE Balikpapan.
6. Menguji dan menganalisis pengaruh moderasi gender terhadap hubungan antara kualitas layanan sarana & prasarana dan kepuasan mahasiswa di STIE Balikpapan.
7. Menguji dan menganalisis pengaruh moderasi gender terhadap hubungan antara kualitas layanan dosen dan kepuasan mahasiswa di STIE Balikpapan.
8. Menguji dan menganalisis pengaruh moderasi gender terhadap hubungan antara kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa di STIE Balikpapan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian mengenai latar belakang dan permasalahan yang telah dirumuskan, tujuan utama dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teori, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan sebagai berikut:

- a. Memberikan sumbangan pemikiran yang konstruktif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pemasaran yang berkaitan erat dengan kepuasan mahasiswa serta kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wacana teori dalam memahami dinamika hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan tinggi.

b. Menjadi sumber referensi yang berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berfokus pada aspek kualitas layanan perguruan tinggi dan kepuasan mahasiswa. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut yang dapat memperluas pemahaman dalam bidang yang sama atau serupa.

2. Manfaat Praktis

Dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung, terutama bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Balikpapan, tempat penelitian ini dilaksanakan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan dan rekomendasi yang berguna untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi, khususnya dalam upaya peningkatan kualitas layanan di STIE Balikpapan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan teoritis, tetapi juga memberikan solusi praktis yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan dapat dirumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih efektif, yang pada gilirannya akan mampu meningkatkan pengalaman dan kepuasan mahasiswa secara signifikan.

1.5 **Sistematika Penulisan Tesis**

Sistematika penulisan tesis ini disusun untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai struktur dan alur penulisan yang sistematis, yang terdiri dari beberapa bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah yang melatarbelakangi penelitian, perumusan masalah yang ingin diselesaikan, tujuan yang hendak dicapai, serta manfaat yang diharapkan dari penelitian ini. Selain itu, bab ini juga menyajikan sistematika penulisan tesis secara keseluruhan, yang menjadi pedoman dalam menyusun isi tesis secara terstruktur.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, dibahas mengenai penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan, yang akan mengidentifikasi kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Selain itu, bab ini juga menjelaskan dasar-dasar teori yang digunakan dalam penelitian, menguraikan hubungan antar variabel yang terlibat, serta menyusun kerangka pemikiran yang menjadi landasan penelitian. Di akhir bab ini, hipotesis penelitian akan dijelaskan sebagai arah pengujian dalam penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini merinci desain penelitian yang digunakan, mencakup ruang lingkup dan batasan-batasan penelitian. Penjelasan mengenai identifikasi variabel yang diteliti, definisi operasional dari masing-masing variabel, serta metode pengukuran yang digunakan juga terdapat dalam bab ini. Selanjutnya, dijelaskan mengenai instrumen penelitian yang digunakan, populasi dan sampel yang menjadi objek penelitian, serta teknik

pengambilan sampel yang diterapkan. Bab ini juga memaparkan cara pengumpulan data dan metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, disajikan gambaran umum mengenai objek atau subyek penelitian, diikuti dengan deskripsi hasil penelitian yang telah dianalisis dan diuji. Pembahasan mengenai model analisis yang diterapkan serta pengujian hipotesis juga dijelaskan di bagian ini. Selain itu, bab ini membahas pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Kesimpulan yang ditarik mencakup temuan-temuan utama dalam penelitian ini. Selain itu, bab ini juga memberikan implikasi dari penelitian yang dilakukan, serta saran-saran yang relevan untuk lembaga yang menjadi objek penelitian, guna perbaikan atau pengembangan lebih lanjut.