

# BAB I

## PENDAHULUAN

Bahasan pada bagian pendahuluan ini terdiri dari latar belakang permasalahan yang diangkat, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan dari Tugas Akhir.

### 1.1 Latar Belakang

Kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan saat ini sudah semakin meningkat. Peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pendidikan memicu terjadinya peningkatan jumlah perguruan tinggi di Indonesia. Hal ini dapat dibuktikan dengan data jumlah perguruan tinggi pada dua tahun terakhir menurut Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi) (2016), Tahun 2014 tercatat 3280 perguruan tinggi di Indonesia yang berada dibawah kementerian pendidikan dan kebudayaan serta kementerian agama (Termasuk institut, sekolah tinggi, akademik, dan politeknik) dan pada tahun 2015 tercatat sebanyak 4434 perguruan tinggi. Berdasarkan data tersebut, dalam rentang waktu satu tahun, terjadi peningkatan jumlah perguruan tinggi di Indonesia sebanyak 1154 perguruan tinggi.

Peningkatan jumlah perguruan tinggi ini juga akan meningkatkan persaingan antar perguruan tinggi untuk menjadi yang terbaik. Perguruan tinggi yang berkualitas dapat dilihat dari kualitas lulusannya. Kualitas lulusan perguruan tinggi yang baik akan mempengaruhi *image* dari perguruan tinggi tersebut. Kualitas mahasiswa juga akan menentukan bagaimana kualitas perguruan tinggi ke depannya. Perguruan tinggi yang memiliki mahasiswa berkualitas akan menghasilkan lulusan yang berkualitas baik. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik yang diberikan perguruan tinggi juga akan sangat berpengaruh terhadap kualitas lulusan serta kualitas perguruan tinggi. Kualitas lulusan serta kualitas

perguruan tinggi yang baik menandakan bahwa perguruan tinggi mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada mahasiswanya.

Pengelolaan kualitas pelayanan perguruan tinggi dengan baik merupakan salah satu alternatif dalam meningkatkan daya saing perguruan tinggi. Kepentingan kualitas pelayanan perguruan tinggi tersebut dapat dinilai dari bagaimana kualitas pelayanan dalam bidang pendidikan/akademik, bidang administrasi, serta kualitas pelayanan sarana dan prasarana (Sallis, 2006). Kualitas pelayanan dalam sarana dan prasarana dari perguruan tinggi ini termasuk didalamnya kualitas pelayanan transportasi dari dan ke dalam kampus.

Setiap kegiatan yang ada di dalam kampus akan menuntut mahasiswa untuk selalu bisa tepat waktu, baik itu dalam mengikuti kuliah, praktikum, ataupun dalam berorganisasi. Demi memenuhi serta menunjang setiap kegiatan tersebut, sangat diperlukan pelayanan dan manajemen yang baik dari sarana transportasi di dalam kampus. Dalam profil kementerian perhubungan, dinyatakan bahwa: “Transportasi merupakan salah satu komponen strategis dalam pemerataan pertumbuhan ekonomi, aliran pergerakan manusia dan barang, aliran informasi (*Flow of Information*) dan aliran finansial (*Flow of Finance*) yang perlu dikelola secara cepat dan akurat untuk memenuhi tuntutan ketepatan waktu” (diakses melalui: [http://ppid.dephub.go.id/files/Buku\\_Profil\\_Kemenhub.pdf](http://ppid.dephub.go.id/files/Buku_Profil_Kemenhub.pdf)).

Berbicara mengenai pengelolaan transportasi secara cepat dan akurat, tentu saja tidak terlepas dari peningkatan aspek kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan dari pihak penyelenggara dan penyedia jasa transportasi sangat diperlukan. Hal ini dilakukan guna tercapainya keselamatan, kenyamanan, kelancaran, dan ketertiban para penumpang. Kondisi ini diharapkan terjadi pada transportasi mahasiswa di perguruan tinggi, terutama yang berkaitan dengan pelayanan jasa transportasi bus kampus di perguruan tinggi bersangkutan. Dengan demikian, kendala mahasiswa yang berhubungan dengan masalah transportasi dapat teratasi, sehingga semua kegiatan mahasiswa di kampus dapat diikuti dengan lancar dan tepat waktu.

Universitas Andalas (UNAND) merupakan salah satu perguruan tinggi yang memberikan pelayanan transportasi bus kampus untuk mahasiswanya. Tujuan pengoperasian alat transportasi ini adalah untuk mempermudah mahasiswa dalam menjalankan aktivitas di lingkungan kampus. Bus kampus merupakan salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam menunjang kesuksesan pendidikan bagi mahasiswa UNAND. Tanpa adanya bus kampus, mahasiswa akan kesulitan untuk mencapai suatu lokasi tertentu di lingkungan kampus, mengingat luasnya area kampus UNAND. Selain itu, tanpa adanya bus kampus juga akan menyebabkan banyak mahasiswa yang mengalami keterlambatan ketika menghadiri kegiatan akademik maupun non akademik di kampus. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dikatakan bahwa bus kampus memang memegang peranan penting dalam menunjang kesuksesan pendidikan bagi mahasiswa UNAND.

Mengingat pentingnya peranan bus kampus UNAND ini maka tentu diperlukan manajemen pengelolaan jasa transportasi bus kampus yang baik oleh pihak pengelola. Manajemen pengelolaan yang baik terhadap jasa transportasi bus kampus dapat meningkatkan kualitas pelayanan bus kampus tersebut. Jika kualitas pelayanan bus kampus sudah baik, maka kepuasan mahasiswa sebagai pengguna bus kampus akan terpenuhi. Jika kepuasan mahasiswa sudah terpenuhi, maka loyalitas mahasiswa sebagai pengguna bus kampus tentu juga akan meningkat. Loyalitas yang diberikan mahasiswa tentu juga dapat memperbaiki citra perguruan tinggi dengan semakin bagusnya persepsi mahasiswa terhadap salah satu kualitas pelayanan jasa yang ada di kampus. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Parasuraman, dkk (1988) bahwa “Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang memuaskan. Disisi lain kepuasan konsumen dapat memiliki dampak yang signifikan diantaranya loyalitas yang ditandai dengan dilakukannya pembelian kembali”. Jadi, karena itulah diperlukan pengelolaan bus kampus dengan manajemen yang tepat dan sesuai, sehingga tingkat pelayanan bus kampus juga akan semakin baik dan bisa memenuhi harapan dan kepuasan mahasiswa.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan transportasi bus kampus UNAND, menurut survei awal yang telah dilakukan kepada 15 orang mahasiswa yang biasa menggunakan jasa transportasi bus kampus, didapatkan informasi bahwa kualitas pelayanan jasa transportasi bus kampus UNAND saat ini dinilai masih belum memuaskan. Rekapitulasi hasil penyebaran kuesioner pendahulu kepada 15 mahasiswa UNAND dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1** Hasil Penyebaran Kuesioner Pendahulu

No	Nama	Fakultas	Keteraturan Jadwal			Keamanan dan Keselamatan			Sarana bus Kampus			Penilaian secara Keseluruhan
			TP	CP	P	TP	CP	P	TP	CP	P	
1	Felysa Dariahhulvi	Ekonomi	√			√				√		Tidak Puas
2	Yori Andexpa Pratiwi	Pertanian	√				√		√			Cukup Puas
3	Uttiya Annissa D	Teknik	√			√			√			Tidak Puas
4	Deby Yupiko	Ekonomi		√		√				√		Cukup Puas
5	Yovira Asrifa	Ekonomi	√			√				√		Cukup Puas
6	Wahyu Satria	Teknik	√			√				√		Cukup Puas
7	Ririn Arsita	Teknik	√				√		√			Cukup Puas
8	Fitri Fakhrun Nisa	Teknik	√			√			√			Tidak Puas
9	Nur Putri Hidayati	Teknik	√			√				√		Cukup Puas
10	Annisa	Teknik		√		√			√			Tidak Puas
11	Gabriella N	Teknik	√			√			√			Tidak Puas
12	Suci Rahmawati	Teknik		√		√				√		Cukup Puas
13	Yulia Ainil Wardah	Teknik	√				√			√		Cukup Puas
14	Dea Yolanda	Teknik	√			√			√			Tidak Puas
15	Wildani Deza F	Teknik		√		√			√			Tidak Puas

Keterangan: TP = tidak puas, CP = cukup puas, P = puas

Berdasarkan hasil survei awal yang terdapat pada Tabel 1.1, dapat diketahui beberapa aspek pelayanan jasa transportasi bus kampus UNAND yang dinilai tidak memuaskan oleh mahasiswa. Aspek keamanan dan keselamatan di dalam bus kampus UNAND memiliki tingkat kepuasan yang paling rendah, diikuti dengan keteraturan jadwal operasional bus kampus, dan yang terakhir adalah aspek sarana bus kampus UNAND.

Kondisi fisik bus kampus saat ini dapat menjadi salah satu bukti yang menunjukkan kurangnya perhatian dari pihak pengelola bus kampus terhadap aspek keamanan dan keselamatan penumpang di dalam bus kampus. Hasil pengujian kendaraan (*keur*) bus kampus pada tahun 2016 dapat membuktikan bagaimana

kondisi fisik bus kampus saat ini. Berdasarkan hasil uji *keur*, didapatkan informasi bahwa dari 34-*unit* bus kampus UNAND, 12-*unit* bus dinyatakan layak untuk dioperasikan dan hanya tiga unit diantaranya yang dinyatakan lulus uji *keur*, sedangkan sembilan unit bus lainnya sudah dinyatakan layak untuk dioperasikan akan tetapi masih belum lulus uji *keur* dikarenakan kondisi cat yang tidak rata serta beberapa kaca bus yang retak. Sedangkan 22-*unit* bus lainnya dinyatakan belum lulus uji *keur* dan belum layak untuk dioperasikan sampai semua kriteria dan syarat-syaratnya dipenuhi (BEM-KM UNAND, 2016).

Berdasarkan survei lain yang telah dilakukan, saat jam padat kuliah, jumlah penumpang yang diangkut oleh satu bus kampus ukuran besar dengan jumlah kursi penumpang  $\pm 39-47$  unit bisa mencapai 90-100 orang dan untuk bus ukuran kecil dengan jumlah kursi penumpang  $\pm 25-27$  unit bisa mencapai 40-50 orang. Terlalu padatnya jumlah penumpang di dalam bus kampus tentu akan sangat membahayakan keselamatan seluruh awak yang ada di dalam bus kampus tersebut. Padahal, jika dilihat dari standar keamanan dan keselamatan dari aspek kapasitas angkut maksimal yang diperbolehkan untuk angkutan umum besar (bus) berdasarkan keputusan dari Direktur Jenderal Perhubungan Darat No: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 bahwa “Bus dengan ukuran sedang mempunyai daya angkut maksimum sampai dengan 30 orang, termasuk penumpang yang duduk dan berdiri (tidak termasuk tempat duduk pengemudi), sedangkan bus dengan ukuran besar mempunyai daya angkut maksimum sampai dengan 79 orang, termasuk penumpang yang duduk dan berdiri (tidak termasuk tempat duduk pengemudi)”.

Hasil survei awal terhadap kualitas pelayanan transportasi bus kampus tersebut membuktikan bahwa pelayanan jasa transportasi bus kampus UNAND yang tersedia saat ini masih belum bisa dikatakan baik. Beberapa aspek pelayanan jasa transportasi bus kampus dinilai mahasiswa masih jauh dari harapan mahasiswa, sehingga menyebabkan munculnya ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan bus kampus yang diberikan. Hal ini tentu tidak seharusnya terjadi pada perguruan tinggi yang dinilai sudah memiliki kualitas yang baik. Jika dilihat dari kualitas perguruan tinggi, Universitas Andalas termasuk perguruan tinggi yang berkualitas

sangat baik. Dapat dibuktikan bahwa pada tahun 2014, UNAND mendapat akreditasi institusi dengan peringkat A (Taifur, 2015). Berdasarkan pencapaian yang telah diperoleh tersebut, terutama sebagai perguruan tinggi yang telah terakreditasi A, seharusnya UNAND mampu memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswanya dalam berbagai aspek pelayanan, termasuk pelayanan jasa transportasi bus kampus.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, pada bagian ini disampaikan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi bus kampus UNAND.
2. Bagaimana penilaian mahasiswa terhadap atribut pelayanan jasa transportasi bus kampus UNAND.
3. Bagaimana prioritas perbaikan pelayanan jasa transportasi bus kampus UNAND berdasarkan persepsi mahasiswa.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi bus kampus UNAND.
2. Mengetahui penilaian mahasiswa terhadap atribut pelayanan jasa transportasi bus kampus UNAND.
3. Memberikan usulan perbaikan terhadap atribut pelayanan jasa transportasi bus kampus UNAND yang diprioritaskan untuk diperbaiki berdasarkan persepsi mahasiswa

## 1.4 Batasan Masalah

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa S-1 dari tigabelas fakultas di kampus UNAND Limau Manis, Padang dan masih aktif pada tahun akademik 2015/1016.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bagian pendahuluan ini membahas mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan dari laporan tugas akhir.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisi mengenai berbagai referensi yang berkaitan dengan teori-teori yang digunakan pada penelitian. Teori-teori tersebut diantaranya: teori yang berkaitan dengan konsep kualitas, konsep *service quality*, pengukuran kualitas pelayanan, hubungan kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan, hubungan tingkat kepuasan, persepsi pelanggan, dan loyalitas, serta pelayanan jasa transportasi.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan bagian yang membahas mengenai langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian tugas akhir. Metodologi penelitian terdiri dari: studi pendahuluan, identifikasi masalah, pengumpulan data, pengolahan data, analisis, serta kesimpulan dan saran.

### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner penelitian. Sedangkan pengolahan data dilakukan dengan

menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*), metode *SERVPERF*, dan model Kano.

## BAB V ANALISIS

Analisis dalam penelitian ini terdiri dari analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi bus kampus UNAND yang diukur menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*), analisis terhadap penyebab terjadinya ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan bus kampus UNAND, pemberian rekomendasi perbaikan terhadap pelayanan bus kampus UNAND, dan yang terakhir adalah pemberian solusi untuk pemecahan masalah.

## BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian dan saran yang ditujukan untuk perbaikan pada penelitian selanjutnya.

