

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Secara global, kebutuhan hunian mahasiswa mengalami peningkatan seiring pertumbuhan jumlah mahasiswa dan semakin tingginya mobilitas akademik. Hal ini menunjukkan tingkat partisipasi pendidikan tinggi di berbagai negara terus meningkat, mendorong perguruan tinggi untuk menyediakan fasilitas hunian yang layak dan memenuhi standar layanan modern. Faktor seperti kenyamanan termal, konektivitas internet, keamanan, dan fasilitas sosial menjadi unsur penting yang memengaruhi pengalaman tinggal mahasiswa (Gong & Söderberg, 2024). Dalam konteks nasional, dinamika kenaikan jumlah mahasiswa setiap tahun serta mobilitas mahasiswa melalui berbagai program pertukaran dan magang membuat kebutuhan akan hunian dengan pelayanan berkualitas semakin mendesak. Hal ini menegaskan pentingnya penyusunan standar layanan *Level of Service* (LOS) yang dapat dijadikan acuan oleh institusi pendidikan tinggi.

Universitas Andalas menyediakan fasilitas asrama mahasiswa, namun kondisi eksisting menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan masih belum optimal. Beberapa permasalahan yang umum ditemukan meliputi keterbatasan akses air bersih, kualitas kebersihan yang tidak konsisten, jaringan internet yang tidak stabil, serta pemeliharaan fasilitas kamar yang belum memadai. Ketimpangan mutu antar-gedung asrama mengindikasikan belum adanya standar layanan yang seragam dan terukur. Dengan adanya rencana pembangunan *student housing* baru, Universitas Andalas memerlukan pedoman LOS yang komprehensif untuk memastikan fasilitas baru tidak mengulang permasalahan serupa. Pedoman LOS ini akan menjadi instrumen penting untuk menjamin kualitas layanan dan kenyamanan penghuni secara berkelanjutan.

Di Indonesia, penelitian mengenai hunian mahasiswa menunjukkan bahwa kualitas fasilitas dan layanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kenyamanan dan kepuasan penghuni. Menurut Gunanto et al. (2025) menemukan bahwa fasilitas fisik seperti kelayakan kamar, kebersihan, dan ketersediaan sarana pendukung memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tinggal mahasiswa di Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, terutama pada aspek kebersihan dan kualitas pemeliharaan. Temuan ini menegaskan bahwa layanan dasar dan kondisi fasilitas yang stabil sangat menentukan pengalaman penghuni asrama. Sementara itu, Satria et al. (2023) meneliti tipologi hunian mahasiswa di sekitar kampus Institut Teknologi

Sumatera dan menyimpulkan bahwa preferensi mahasiswa sangat dipengaruhi oleh kualitas lingkungan hunian, kedekatan dengan fasilitas kampus, serta kenyamanan ruang. Meskipun penelitian tersebut memberikan gambaran kontekstual mengenai kebutuhan dan persepsi mahasiswa terhadap hunian, keduanya masih berfokus pada evaluasi fasilitas yang ada dan belum menghasilkan pedoman *Level of Service* (LOS) yang terukur sebagai standar perencanaan pembangunan *student housing* secara prospektif.

Kesenjangan utama dari literatur sebelumnya adalah belum tersedianya pedoman *Level of Service* (LOS) yang terstruktur, terukur, dan sesuai konteks institusi pendidikan tinggi di Indonesia, termasuk Universitas Andalas. Sebagian penelitian menekankan aspek evaluatif, bukan standar layanan minimum yang dapat digunakan pada pembangunan dan pengelolaan hunian mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan mengembangkan kerangka LOS berbasis indikator kuantitatif dan bukti empiris, yang relevan dengan kebutuhan mahasiswa serta dapat diterapkan dalam proses perencanaan *student housing* baru.

Penelitian ini bertujuan untuk menyusun standar *Level of Service* (LOS) yang berfungsi sebagai rujukan dalam proses perencanaan maupun pengelolaan *student housing* di Universitas Andalas. Fokus utama penelitian adalah menetapkan standar layanan yang memiliki ukuran jelas, dapat diterapkan secara operasional, serta relevan dengan karakteristik dan kebutuhan lokal. Dengan adanya standar tersebut, pembangunan *student housing* yang akan dilakukan ke depan diharapkan mampu menghindari pengulangan berbagai permasalahan fasilitas yang sebelumnya ditemukan pada asrama mahasiswa yang telah beroperasi.

1.2. TUJUAN DAN MANFAAT

1.2.1. Tujuan

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menyusun standar *Level of Service* (LOS) yang komprehensif dan terukur untuk *student housing* Universitas Andalas

1.2.2. Lingkup Penelitian

Lingkup penelitian ini dirancang untuk membatasi fokus analisis agar sesuai dengan tujuan utama penelitian, yaitu menyusun standar *Level of Service* (LOS) untuk *student housing* di Universitas Andalas berdasarkan kondisi eksisting, kebutuhan penghuni, dan kriteria tingkat layanan bangunan gedung. Lingkup penelitian ini antara lain:

- a. Menentukan standar *Level of Service* (LOS) untuk *student housing* di Universitas Andalas.
- b. Mengidentifikasi indikator-indikator yang mempengaruhi standar *Level of Service* (LOS) pada *student housing* di Universitas Andalas.
- c. Menjadikan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai tolok ukur dalam menentukan standar *Level of Service* (LOS).

1.2.3. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari tugas ini antara lain:

1. Akademik

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan kajian akademik mengenai standar *Level of Service* (LOS) pada bangunan hunian mahasiswa serta dapat menjadi referensi untuk penelitian sejenis di bidang manajemen fasilitas dan pelayanan bangunan.

2. Pemerintah

Hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan bagi instansi pemerintah dalam penyusunan kebijakan terkait standar layanan hunian pendidikan, pengembangan kawasan kampus, dan perencanaan infrastruktur pendukung yang lebih terukur dan berkelanjutan.

3. Universitas Andalas

Penelitian ini memberikan evaluasi komprehensif terhadap kualitas layanan *student housing* serta rekomendasi peningkatan LOS yang dapat digunakan untuk pengembangan fasilitas, pengelolaan layanan, penyusunan SOP, dan pengambilan keputusan strategis oleh pihak universitas.

4. Mahasiswa

Penelitian ini berkontribusi pada peningkatan kualitas hunian mahasiswa melalui penyediaan rekomendasi layanan yang lebih aman, nyaman, terjangkau, dan sesuai kebutuhan penghuni sehingga mendukung aktivitas belajar dan kesejahteraan mahasiswa.

1.3. BATASAN MASALAH

Agar pembahasan tugas akhir ini semakin fokus dan terarah, maka perlu dilakukan pembatasan masalah. Pembatasan masalah yang dilakukan yaitu:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada penyusunan Standar *Level of Service* (LOS) untuk *student housing* di Universitas Andalas
2. Kerangka LOS yang dikembangkan mengacu pada indikator-indikator Rancangan Pedoman Teknis Tingkat Layanan (*Level of Service*) Pengelolaan Gedung dan Kawasan di Ibu Kota Nusantara (IKN).
3. Pengembangan standar *Level of Service* (LOS) dibatasi pada aspek-aspek layanan utama *student housing* di lingkungan Universitas Andalas

1.4. SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas beberapa bagian, di antaranya:

1. BAB I

Membahas mengenai latar belakang, tujuan, manfaat, dan batasan masalah penelitian yang digunakan sebagai acuan dalam membuat penelitian.

2. BAB II

Bagian ini berupa tinjauan pustaka yang membahas mengenai teori yang akan diteliti. Pada penelitian ini lebih berfokus membahas secara mendalam mengenai *Standard Level Of Service For Student Housing At Andalas University*.

3. BAB III

Pada bagian ini menjelaskan mengenai tata cara/alur penelitian dan data yang digunakan dalam penelitian.

4. BAB IV

pada bagian ini berisi hasil pengolahan data untuk mendapatkan standar *Level of Service* untuk *Student Housing* di Universitas Andalas.

5. BAB V

bagian ini merupakan kesimpulan dari hasil analisis standar *Level of Service* untuk *Student Housing* di Universitas Andalas.