

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan kualitas jasa yang terjadi dari tahun ke tahun terus meningkat bagi masyarakat luas dan menjadi perhatian. Perkembangan kualitas jasa ini dapat dilihat dari banyaknya persaingan ketat mulai dari persaingan promosi, layanan dan berbagai harga yang ditawarkan oleh beberapa Lembaga Pendidikan, maka dari itu jasa yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan dengan tujuan agar dapat mencerdaskan kehidupan bangsa dan diharapkan hal tersebut dapat peka dengan kondisi dan situasi sehingga mampu untuk mencapai keinginan dan kebutuhan dari pengguna jasa tersebut.

Kualitas dan kepuasan pelanggan sangat berkaitan erat satu sama lain. Layanan pelanggan perguruan tinggi harus dapat memotivasi pelanggan guna menjalin keterikatan yang erat dengan institusi. Hubungan jangka panjang memperkuat kemampuan perguruan tinggi untuk memahami keinginan dan harapan klien, yang mengarah pada peningkatan kepuasan pelanggan. Pengalaman yang dimiliki institusi membantunya meningkatkan pertemuan pelanggan yang positif sambil meminimalkan atau menghilangkan yang negatif. menghibur bagi konsumen. Tanpa terkecuali, The Leadership Institute harus mampu meningkatkan standar pelayanan untuk mengikuti arus globalisasi pendidikan.

The Leadership Institute sebagai penyelenggara jasa Pendidikan harus mampu memahami dan memperhatikan perasaan pelanggan dalam hal ini ada pelajar.

Lembaga Kepemimpinan akan sangat terpengaruh oleh gagasan bahwa mahasiswa diperlakukan seperti klien yang harus melalui prosedur pelayanan akademik. Dengan begitu kesan ini dapat memberikan penilaian terhadap layanan yang diberikan, terlepas dari seberapa baik atau buruk layanan tersebut, kesan tersebut diharapkan dapat menciptakan persepsi yang selanjutnya akan mempengaruhi lebih banyak penyedia layanan pendidikan.

Pelajar yang mempersepsikan baik dapat mempengaruhi orang lain akan kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara jasa Pendidikan sehingga orang tersebut tertarik dan mempengaruhi orang-orang berikutnya, pada akhirnya The Leadership Institute dapat menjadi pilihan utama dan banyak peminatnya. Kondisi ini selaras dengan pernyataan yang diberikan oleh (Haryono, 2021: 47) yang mengatakan bahwa nilai klien atau pelanggan awal akan menjadi dua kali lipat jika mereka senang dan dapat meyakinkan rekan kerja tentang nilai produk atau layanan perusahaan, yang pada akhirnya mendatangkan pelanggan atau pelanggan baru.

Apabila The Leadership Institute tidak dapat memuaskan pelanggannya, pada akhirnya akan mengalami masalah serius. Siswa yang tidak puas dengan layanan perusahaan sering kali menceritakan pengalaman negatif mereka kepada orang lain, yang mungkin merupakan kerugian besar bagi bisnis dalam hal mempertahankan klien. Oleh karena itu, Lembaga Kepemimpinan harus mengembangkan, mengatur, melaksanakan, dan mengawasi sistem mutu sehingga layanan yang ditawarkan dapat memuaskan kliennya. Tuntutan pelanggan harus didahulukan, diikuti dengan persepsi pelanggan, untuk menentukan keunggulan layanan. Mahasiswa yang menggunakan dan mengapresiasi layanan yang ditawarkan institusi sebagai

konsumen adalah yang paling berkualitas untuk menilai kualitas layanan tersebut (Fransiska & Bernarto, 2021: 8).

The Leadership Institute melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu upaya yang bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan pelajar. Namun jika dicermati dari kelima dimensi pelayanan tersebut, makanya muncul pertanyaan apakah hal tersebut benar-benar dapat memberi kepuasan bagi pelajar (Lusiana et al.,2020:3) yaitu seperti *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

The Leadership Institute merupakan lembaga Pendidikan dimana perusahaan ini memberikan Pendidikan khusus diploma bagi para pelajar dengan usia 30-62 tahun untuk dapat menyelesaikan Pendidikan diploma dalam waktu singkat. Pendidikan Diploma yang ada di The Leadership Institute terdiri dari tujuh mata pelajaran. Ketujuh mata pelajaran ini dapat diselesaikan dalam waktu tiga bulan. Program diploma ini diberikan kepada para pelajar dengan usia 30-62 tahun yang ingin menyelesaikan Pendidikan diplamanya. Selain itu, terbukti juga adanya peningkatan jumlah pelajar pada tiap awal periode semester baru, yaitu pada rentang masa registrasi oktober 2019 sampai dengan oktober 2021. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel berikut ini.

**Tabel 1.1** Data Pelajaran The Leadership Institute

<i>Course</i>	2019 – 2021 (Jumlah Pelajar)		
	2019	2020	2021
<i>Effective Business Negotiation</i>	30	65	120
<i>Innovate The Customer Experience</i>	30	65	120
<i>Promote Service Innovation Culture</i>	30	65	120
<i>Search Engine Optimisation</i>	30	65	120
<i>Service Brand</i>	30	65	120
<i>Service Leadership In Action</i>	30	65	120
<i>Social Media Marketing</i>	30	65	120

**Sumber:** The Leadership Institute Pte Ltd, 2022

Berdasarkan tabel 1.2 diatas menggambarkan terjadinya suatu peningkatan atas suatu jumlah mahasiswa pada tiap tahunnya, yaitu pada rentang masa registrasi oktober 2019 sampai dengan oktober 2021. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa masyarakat khususnya usia 30 sampai dengan 62 tahun yang cenderung mempunyai minat yang cukup tinggi dalam mengikuti Pendidikan program diploma di The Leadership Institute. Dengan adanya program diploma yang dimiliki oleh The Leadership Institute sangat diminati banyak orang. Selain itu, karena pandemi dari tahun 2020 maka proses pembelajaran dilakukan melalui media online yaitu zoom. Adapun maksimal pelajaran dalam satu kelas 20 orang sehingga materi yang disampaikan oleh pengajar dapat dimengerti dengan baik oleh pelajar.

Program diploma di The Leadership Institute merupakan Sebagian dari perencanaan pemerintah Singapura untuk mendukung penduduk usia paruh baya agar dapat menempuh Pendidikan diploma, dengan begitu penduduk yang telah menyelesaikan Pendidikan diploma ini mereka bisa mendapatkan promosi ditempat kerja ataupun bagi mereka yang mungkin tidak memiliki pekerjaan dengan mengikuti program diploma ini mereka dapat mendapatkan pekerjaan dengan

pendapatan yang lebih baik dari sebelumnya. Pemerintah Singapura memberikan dukungan kepada penduduk Singapura mulai dari usia 30 tahun sampai dengan 62 tahun. Para pelajar yang ingin mengambil Pendidikan diploma mereka hanya perlu membayar 10% dari biaya Pendidikan. Pemerintah Singapura memberikan subsidi yang disebut dengan *Skills Future Credit*, akun ini dapat digunakan untuk pembayaran Pendidikan diploma. Para pelajar yang mendaftar untuk mengambil program diploma ini pada umumnya adalah kelompok usia paruh baya. Sebagian dari mereka adalah pelanggan yang sangat ingin mendapatkan pelayanan yang sangat baik dari The Leadership Institute. Tidak semua pelanggan yang dimiliki oleh The Leadership Institute puas akan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan di The Leadership Institute sangat banyak ditentukan oleh kualitas jasa yang diinginkan oleh konsumen, sehingga The Leadership Institute sebagai Lembaga penyedia layanan diploma seharusnya menekankan pada pemberian layanan yang berkualitas dengan begitu dapat memperoleh kepercayaan dari pelanggan dan masyarakat luas. Adapun kualitas layanan yang harus menjadi fokus bagi The Leadership Institute adalah kualitas layanan akademik dan administrasi.

**Tabel 1.2** Survei Kuisoner Kepuasan Pelajar Terhadap Kualitas Pelayanan (Masa Study July 2021-Oktober 2021)

Kuisoner Pelayanan	Score Kepuasan		
	1	2	3
1.Saya setuju bahwa tujuan program telah tercapai.	40%	30%	30%
2.Saya menemukan topik yang relevan	25%	30%	45%
3.Saya akan mampu menerapkan konsep/keterampilan pada pekerjaan saya.	50%	30%	20%
4.Saya menemukan materi panduan/program pelajar berguna untuk pembelajaran saya.	40%	30%	30%
5.Pembelajaran saya ditingkatkan oleh pengetahuan dan pengalaman pelatih	50%	25%	25%
6.Pelatih saya jelas dalam presentasi	45%	30%	25%
7.Pelatih saya menggunakan berbagai metode/kegiatan pembelajaran untuk melibatkan saya.	40%	40%	20%
8.Pelatih saya mendorong partisipasi aktif selama sesi.	50%	25%	25%
9.Tempat pelatihan cocok untuk belajar	40%	30%	30%
10.Topik terpenting yang anda pelajari sesuai harapan	40%	30%	30%
Total	420%	300%	280%

**Sumber:** The Leadership Institute Pte Ltd, 2022

Keterangan

1. Cukup
2. Baik
3. Puas

Survei Kuisoner dilakukan pada 50 Peserta didik pada The Leadership Institute Pte Ltd. Berdasarkan survei tersebut jika dihitung per kategori score kepuasan pelajar adalah sebagai berikut:

1. Untuk Score Kepuasan Cukup sebesar  $420\% : 50 = 8,4\%$

2. Untuk Score Kepuasan Baik sebesar  $300\% : 50 = 6\%$
3. Untuk Score Kepuasan Puas sebesar  $280\% : 50 = 5,6\%$



**Gambar 1.1** Score Kepuasan Peserta Didik The Leadership Institute

**Sumber:** The Leadership Institute Pte Ltd, 2022

Jika dilihat dari hasil atas suatu survei yang diimplementasikan oleh manajemen The Leadership Institute Pte Ltd, maka tingkat kepuasan yang di terima oleh para peserta didik masih berada pada kategori “Cukup”.

Dalam proses belajar mengajar banyak pelajar yang tidak puas dengan pelatih atau pengajarnya. Tidak sedikit dari mereka menganggap bahwa pengajar yang menyampaikan materi pelajaran tidak begitu ahli dan tidak berpengalaman dalam menjelaskan materi. Tidak hanya mengenai akademik tetapi pelajar juga cenderung kurangnya tingkat kepuasan atas suatu pelayanan administrasi yang diberikan oleh The Leadership Institute.

Lembaga Kepemimpinan bertanggung jawab untuk menentukan bagaimana suatu layanan yang diberikan kepada siswa telah melakukan suatu pemenuhan atas

suatu harapan mereka. Ini menunjukkan bagaimana The Leadership Institute peduli dengan kesenangan siswanya. Ketidakpuasan pelajar dengan layanan The Leadership Institute ada jika harapan siswa lebih tinggi dari kualitas layanan yang mereka dapatkan. Di sisi lain, dapat dikatakan bahwa siswa puas dengan layanan jika harapan mereka terpenuhi, atau gagal, dari apa yang ditawarkan.

Dengan adanya permasalahan diatas, hal inilah yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih dalam lagi mengenai kualitas layanan akademik dan administrasi The Leadership Institute, dengan hal ini bisa diketahui dimensi pelayanan manakah yang paling dominan dan dapat memberikan kepuasan bagi pelajar. Dengan begitu The Leadership Institute akan berusaha untuk dapat meningkatkan lagi pelayanan yang belum dominan sehingga mempengaruhi kepuasan pelajar dan diharapkan mampu untuk mempertahankan pelayanan dominan dan tentunya berlandaskan pada prinsip kualitas layanan, sehingga The Leadership Institute dapat meningkatkan market share dan tetap memiliki kesan yang baik dikancah persaingan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti memiliki dorongan untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Pelajar Pada The Leadership Institute Pte Ltd”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Melihat pada latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi pada The Leadership Institute Pte Ltd, sebagai berikut:

1. Kualitas layanan akademik yang tidak memenuhi kepuasan para pelajar

2. Kualitas layanan administrasi yang tidak memenuhi kepuasan para pelajar.

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas, menghemat waktu dan biaya, maka dalam penelitian ini penulis membatasi masalah dan berfokus pada:

1. Pelajar di The Leadership Institute Pte Ltd akan menjadi fokus utama dari penelitian ini.
2. Penulis akan fokus pada Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Pelajar Pada The Leadership Institute Pte Ltd.
3. Penelitian ini dilakukan di The Leadership Institute Pte Ltd Singapura.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas yang sudah penulis paparkan, maka rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Layanan Akademik secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelajar pada The Leadership Institute Ptd Ltd?
2. Apakah Kualitas Layanan Administrasi secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelajar pada The Leadership Institute Ptd Ltd?
3. Apakah Kualitas kayanan Akademik dan Kualitas Layanan Administrasi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelajar pada The Leadership Institute Ptd Ltd ?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah yang penulis paparkan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui secara parsial Analisis Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Pelajar pada The Leadership Institute Ptd Ltd ?
2. Untuk mengetahui secara parsial Analisis Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelajar pada The Leadership Institute Ptd Ltd ?
3. Untuk mengetahui secara simultan Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelajar pada The Leadership Institute Ptd Ltd ?

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

1. Memberikan sumbangan pemikiran dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis, metodologi dan pengalaman penulis dalam menyusun suatu wacana serta memperkaya ilmu pengetahuan.
2. Penelitian ini bermanfaat sebagai referensi bagi perpustakaan akademik yang tertarik untuk melakukan kajian di masa yang akan datang.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Peneliti menemukan manfaat yang berguna untuk menambahkan teori sebagai pendukung untuk penelitian dimasa depan, bagi para peneliti yang ingin mengangkat topik atau judul penelitian dengan menggunakan variabel yang serupa.

Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah informasi dan pemahaman:

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan mampu untuk menjadi suatu ladang ilmu pengetahuan dan diharapkan dapat diaplikasikan bagi Lembaga Pendidikan lainnya.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi tumpuan dan menambah informasi serta tinjauan bagi penelitian selanjutnya.

3. Bagi perusahaan

Diharapkan bahwa penelitian ini akan menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan untuk menilai kualitas layanan akademik dan administrasi untuk meningkatkan kepuasan pelajar.

4. Bagi Universitas

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber ajaran serta kepustakaan bagi mahasiswa yang terdorong untuk melakukan penelitian yang terdapat suatu variabel yang sejenis.