

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Singkat Asrama Universitas Telkom

Asrama Universitas Telkom berada didalam naungan YPT (Yayasan Pendidikan Telkom) yang dibuat untuk tujuan menjadi wadah bagi mahasiswa baru yang ditempatkan didalam asrama untuk dibekali dan diberikan pengembangan karakter serta *softskill*. Asrama Universitas Telkom berdiri pada tahun 2012 dimana lokasi asrama masih terbagi menjadi 2 yaitu, asrama untuk mahasiswa putri berlokasi didalam kampus sedangkan untuk asrama putra berada di apartemen Buah Batu karena pada tahun 2012 masih dalam kondisi institusi yang berbeda – beda yakni IT,IM,Poltek dan STISI.

Di tahun 2012 asrama memiliki 4 program untuk mahasiswa baru yaitu *softskill*, bela Negara, keagamaan dan bahasa inggris disajikan dalam bentuk materi maupun praktik *outdoor*. Lalu pada tahun 2013, ada peralihan lokasi asrama putra di apartemen Buah Batu ke dalam wilayah kampus yang membuat program asrama bagi mahasiswa baru sempat *vacuum*. Semenjak tahun 2013 asrama putra dan putri sudah berada didalam wilayah kampus Universitas Telkom.

Kegiatan program asrama mulai berjalan kembali di tahun 2014, 2015, 2016 dan 2017. Titik puncak program asrama terjadi ditahun 2016, karena adanya kemasn kurikulum baru yakni *framework* yang dijadikan pola dasar pengembangan karakter dan *softskill* mahasiswa baru serta muncul 4 (empat) program baru yaitu, pembinaan dan pengembangan *soft skill* di Asrama yang disebut *Framework* “ASAS” (Adaptif, Spiritual, Akademis dan Sosial). Selama di Asrama, Mahasiswa mendapatkan dasar bagaimana dia belajar mandiri, bersosialisasi, kepemimpinan, memanfaatkan waktu sebaik-baiknya untuk mengeksplor diri, membuka wawasan tentang dunia luar. Untuk membangun rasa nasionalis para mahasiswa baru atau penghuni asrama bukan hanya menyanyikan lagu Indonesia Raya tetapi melalui hal kecil seperti bertanggungjawab pada asrama para penghuni asrama khususnya mahasiswa baru. Jadi, program-program yang ada di Asrama Universitas Telkom ini di fokuskan pada nilai-nilai dasar kepada mahasiswa baru ditingkat 1, untuk pengembangan karakter mahasiswa itu sendiri dilakukan pada tingkat 2, 3 dan 4.



Gambar 1.1 Gedung Asrama Universitas Telkom

Sumber: <http://dormitory.telkomuniversity.ac.id/sekilas-asrama> diakses 16 Februari

2018

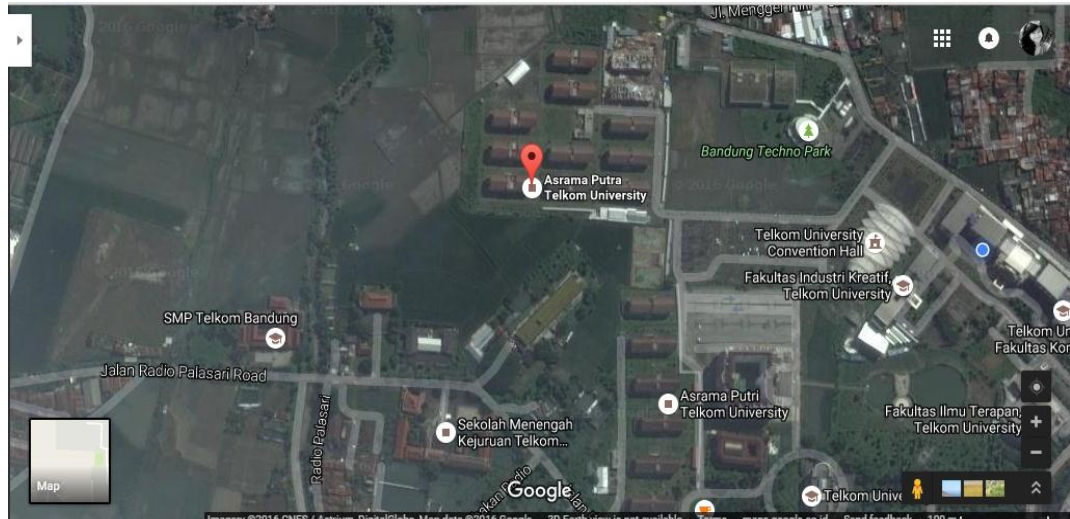
1.1.2 Profil, Tujuan dan Lokasi Asrama Universitas Telkom

Dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas hasil didik dalam program belajar mengajar di Universitas Telkom, maka Telkom Foundation memberlakukan kebijakan mewajibkan bagi seluruh mahasiswa/i baru tinggal di asrama yang telah disediakan untuk masa 1 (satu) tahun pertama yang bertujuan dalam rangka membentuk karakter mahasiswa dengan pemberian pembinaan dasar-dasar kepribadian yang di dasarkan pada semangat kebersamaan, nasionalisme, iman dan taqwa. Tujuan dari asrama Universitas Telkom itu sendiri yaitu membentuk mahasiswa yang tangguh dan trengginas yang didukung dengan kepribadian dan kemampuan bekerja dengan framework ASAS (Adaptif, Spiritual, Akademis dan Sosial), Melalui bidang Adaptif, penghuni dapat belajar dan melatih diri untuk beradaptasi dengan lingkungan dan kehidupan yang baru. Melalui bidang Spiritual, penghuni dapat belajar dan memahami keyakinan serta agama mereka masing-masing. Melalui bidang Akademis, penghuni dapat belajar dan meningkatkan kemampuan akademis di perguruan tinggi. Melalui bidang Sosial, penghuni dapat belajar dan membangun kepedulian mereka terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar. Lokasi asrama Universitas Telkom terletak dalam 1 (satu) kawasan Universitas Telkom, yang

dipisahkan antara putra dan putri di jalan Telekomunikasi No.1 Bandung Technoplex, terusan Buah Batu, Kabupaten Bandung.

Gambar 1.2 Peta Asrama Universitas Telkom

Sumber: <http://dormitory.telkomuniversity.ac.id> diakses 16 Februari 2018



1.1.3 Layanan yang diberikan Asrama Universitas Telkom

Layanan yang diberikan oleh asrama Universitas Telkom berupa Fasilitas Asrama Universitas Telkom terbagi menjadi 2 (dua) yakni fasilitas hunian dan fasilitas pendukung . Asrama Universitas Telkom terdiri dari 9 (Sembilan) unit gedung untuk Asrama Putra dan 7 (tujuh) unit gedung untuk Asrama Putri.

TABEL 1.1
DAFTAR FASILITAS ASRAMA UNIVERSITAS TELKOM

Fasilitas Hunian	Fasilitas Pendukung
1. Masing-masing Gedung Asrama terdiri dari 4 (empat) lantai, dengan 94 unit kamar, masing-masing kamar seluas 23 M2 yang dilengkapi dengan 1 (satu) unit kamar mandi/WC.	1. Masing-masing Gedung Asrama terdiri dari 4 (empat) lantai, dengan 94 unit kamar, masing-masing kamar seluas 23 M2 yang dilengkapi dengan 1 (satu) unit kamar mandi/WC.
2. Masing-masing kamar dilengkapi dengan 2 (dua) unit tempat tidur bertingkat untuk 4 (empat) orang penghuni.	2. Masing-masing kamar dilengkapi dengan 2 (dua) unit tempat tidur bertingkat untuk 4 (empat) orang penghuni.
Fasilitas Hunian	Fasilitas Pendukung
3. Masing-masing penghuni mendapatkan 1 (satu) tempat tidur lengkap dengan kasur, bantal, guling, sprei, dan meja belajar, lemari pakaian, kursi belajar dan rak buku.	3. Kantin-kantin dan laundry pembayaran tanggung jawab masing-masing penghuni.
4. Masing-masing kamar dilengkapi dengan 1 (satu) tempat gantungan handuk, gantungan baju, cermin, ember besar, gayung air, tempat sampah, keset dan 1 (satu) buah dispenser (biaya penggunaan air gallon menjadi tanggung jawab penghuni).	4. Lapangan Futsal dan lapangan Volly.
5. Setiap lantai tersedia ruang lobby bersama dengan fasilitas Televisi dan lantai dasar tersedia 1 (satu) ruang sholat, Televisi dan 1 (satu) dapur bersih.	5. Sistem pengamanan dilakukan 24 jam baik dalam maupun di lingkungan asrama
6. Penggunaan air bersih free dan biaya listrik ditanggung penghuni dengan sistem pulsa listrik Prabayar (token) untuk masing-masing kamar.	6. Tersedia poliklinik yang terletak dalam kawasan Telkom University dengan fasilitas mobil Ambulance yang siap 24 jam.

Sumber: <http://dormitory.telkomuniversity.ac.id/seputar-asrama/#fasilitas-hunian>
<http://dormitory.telkomuniversity.ac.id/seputar-asrama/#fasilitas-pendukung> diakses
16 Februari 2018.

Berikut gambar 1.3 fasilitas hunian yang ada di Asrama Putri Universitas Telkom. Pada umumnya, fasilitas yang ada di Asrama Putri sama halnya dengan Asrama Putra.



Gambar 1.3 Fasilitas Asrama Putri Universitas Telkom

Sumber: <https://studentstelkomuniversity.com/nih-sekilas-asrama-telkom-2014>

diakses 16 Februari 2018

1.2 Latar Belakang Penelitian

Universitas Telkom dibentuk dari penggabungan empat institusi pendidikan tinggi di bawah Yayasan Pendidikan Telkom. Universitas Telkom secara resmi didirikan pada 17 Juli 2013 berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan no 270/E/O/2013 tentang persetujuan penggabungan tiga institusi, yaitu Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), dan Politeknik Telkom. Namun kemudian keputusan itu diperbaharui dengan Surat Keputusan no 309/E/O/2013 yang menyatakan bahwa Sekolah Seni dan Desain Telkom (STISI Telkom) bergabung untuk menjadi bagian dari Universitas Telkom.

Menuju *World Class University* pada tahun 2017, Universitas Telkom berupaya meraihnya dengan menjalin kerja sama dengan universitas di luar negeri, merekrut mahasiswa internasional, mendukung penerbitan buku materi ISBN, dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan kualitas dalam hal jumlah dosen untuk meningkatkan akademik posisi fungsional.

Kampus Universitas Telkom terletak di bagian selatan Bandung yang berjarak sekitar 12 km dari pusat kota Bandung (Gedung Sate) dan merupakan lokasi strategis yang dapat dijangkau oleh transportasi umum. Situs kampus yang didirikan di atas lahan 48 hektar ini dulunya adalah tempat bersejarah di mana proklamasi Kemerdekaan Indonesia tersebar di seluruh Indonesia dan dunia melalui 13 stasiun penyiaran yang berlokasi di sini. Saat ini, hanya ada dua stasiun penyiaran yang tersisa

yang menjadi monumen bersejarah dan mereka digunakan sebagai laboratorium antena.

Kampus Universitas Telkom menyediakan banyak fasilitas yang menunjang kegiatan bagi mahasiswa, baik kegiatan akademik maupun non-akademik seperti fasilitas lab untuk praktikum, fasilitas retail preneur lab untuk mahasiswa yang mempunyai usaha, fasilitas olahraga seperti lapangan tenis, futsal, basket, voli, kolam renang, fasilitas gedung serbaguna serta asrama yang disediakan bagi mahasiswa yang baru masuk untuk melanjutkan *study* di kampus Universitas Telkom.

Asrama Universitas Telkom merupakan sebuah hunian yang disediakan oleh Telkom Foundation teruntuk mahasiswa baru. Dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas hasil didik dalam program belajar mengajar di Universitas Telkom, maka Telkom Foundation memberlakukan kebijakan mewajibkan bagi seluruh mahasiswa/I baru tinggal di asrama yang telah disediakan untuk masa 1 (satu) tahun pertama yang bertujuan dalam rangka membentuk karakter mahasiswa dengan pemberian pembinaan dasar-dasar kepribadian yang di dasarkan pada semangat kebersamaan, nasionalisme, iman dan taqwa.

Pengelolaan Asrama Universitas Telkom pada saat ini dipegang oleh PT. Trengginas mengelola 11 gedung asrama yang terdiri dari 10 gedung putra dan 1 gedung putri. Terkait dengan hal tersebut maka PT. Trengginas memiliki kantor pengelola asrama yang berada di lingkungan Asrama Putra Universitas Telkom (sebelah selatan Gedung Laag). Asrama yang dikelola diantaranya, yaitu Gedung Laag 1, Gedung Larat 2, Gedung Leti 3, Gedung Liki 4, Gedung Lingian 5, Gedung Liran 6, Gedung Sambit 7, Gedung Sebetul 8, Gedung Sekatung 9, Gedung Sekel 10 dan Gedung Asrama Putri, yaitu Gedung Fanildo atau Gedung F.

PT. Graha Sarana Duta (GSD) ditunjuk untuk melakukan pengelolaan 5 gedung asrama putri. Terkait dengan hal tersebut maka PT. Graha Sarana Duta memiliki kantor pengelola asrama yang berada di lingkungan Asrama Putri Universitas Telkom (dibelakang Gedung Dona). Gedung Asrama yang dikelola oleh PT. Graha Sarana Duta yaitu Gedung Dana A, Gedung Dona B, Gedung Enggano C, Gedung Enu D, Gedung Fani E.

PT. Citra Sukapura Megah (CSM) ditunjuk untuk melakukan pengelolaan 2 gedung asrama putri. Terkait dengan hal tersebut maka PT. Citra Sukapura Megah memiliki kantor pengelola asrama yang berada di lingkungan Telkom University (di belakang

Gedung Telkom Mart/TMart). Gedung yang dikelola oleh PT. Citra Sukapura Megah, yaitu Gedung Sebelas 11, Gedung Duabelas 12.

Untuk pengelolaan fasilitas sarana-prasarana ditujukan kepada GSD, PT. Trengginas dan CSM. Sedangkan bagi mahasiswa atau penghuni asrama yang melanggar aturan-aturan ditujukan kepada kemahasiswaan. Biaya sewa sebesar Rp. 2.500.000,-/tahun, sudah termasuk dengan fasilitas hunian dan pendukung, soft skill, dan tidak termasuk untuk biaya makan, minum, laundry, listrik dan internet/WIFI. (<http://dormitory.telkomuniversity.ac.id>, diakses 16 Februari 2018)

“Kepuasan nasabah atau pelanggan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk” (Cadotte, Woodruff & Jenkins, 1987 dalam Tjiptono, 2016:207). Menurut Kotler & Keller (2016:150), “kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya”. Pelanggan merasa puas jika harapan mereka dapat terpenuhi, dan merasa amat gembira kalau harapan mereka terlampaui. Pelanggan yang puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga dan pembicaraannya menguntungkan perusahaan. Menurut Wykof dalam Tjiptono (2014:268), “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*)”.

Mengingat bahwa peneliti adalah Mahasiswa program studi Administrasi Bisnis Universitas Telkom, maka peneliti ingin meneliti mahasiswa baru program studi Administrasi Bisnis angkatan 2017 yang menjadi penghuni asrama.

Berdasarkan survey pendahuluan kepada 30 orang mahasiswa penghuni asrama, diperoleh data sebagai berikut pada tabel 1.2 :

TABEL 1.2
HASIL SURVEI PENDAHULUAN KEPUASAN MAHASISWA ATAS
KUALITAS PELAYANAN ASRAMA

Dimensi Kualitas Pelayanan	Kinerja Kualitas Pelayanan	Ketidakpuasan Mahasiswa
<i>Tangible</i>	Air Bersih Terkadang Keruh dan Bercacing	97% mahasiswa tidak puas atas ketersediaan air bersih
	Fasilitas Olah Raga Futsal, Volley, Basket kondisinya lantai lapangan banyak lubang dan tembok terkelupas serta ring basket yang rusak	82% mahasiswa tidak puas atas kondisi fasilitas olah raga
<i>Reliability</i>	Jaringan internet kurang stabil dan sering terputus	75% mahasiswa tidak puas atas kehandalan jaringan internet
<i>Responsiveness</i>	Respon yang lambat dari petugas asrama ketika terjadi kendala tersumbatnya saluran air	45% mahasiswa tidak puas atas respon petugas yang lambat
	Petugas terkadang kurang siap dan tanggap dalam merespon dan menangani keluhan yang disampaikan karena kesibukan pribadi nya seperti bermain games atau mengobrol dengan rekan nya yg lain.	35% mahasiswa tidak puas atas respon petugas yang kurang siap dan tanggap untuk menangani
	Sampah asrama yang menumpuk terkadang disimpan didekat jendela kamar konsumen yg berada di lantai bawah sehingga menimbulkan bau yang tidak sedap di dalam kamar	40% mahasiswa tidak puas atas respon petugas yang kerap menyimpan tumpukan sampah di dekat jendela kamar
<i>Assurance</i>	Karyawan terkadang lalai akan titipan (paket) yg di tujukan kepada konsumen sehingga telat dan bahkan tidak tersampaikan.	43% mahasiswa tidak puas atas Jaminan yang diberikan petugas
<i>Emphaty</i>	Karyawan terkadang kurang memberi pengertian pada penghuni asrama yang terlambat pulang ke gedung asrama nya masing masing.	60% mahasiswa tidak puas atas perhatian dan pengertian yang diberikan petugas.

Sumber: Kuesioner kepada 30 Mahasiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2017 Penghuni Asrama, 2018.

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa kepuasan atas pelayanan yang diberikan asrama Universitas Telkom yaitu, Air bersih terkadang keruh dan bercacing, Fasilitas Olah Raga Futsal, Volley, Basket kondisinya lantai lapangan banyak lubang dan tembok terkelupas serta ring basket yang rusak, Jaringan internet kurang stabil dan sering terputus, Respon yang lambat dari petugas asrama ketika terjadi kendala tersumbatnya saluran air, Petugas terkadang kurang siap dalam merespon dan menangani keluhan yang disampaikan, Sampah asrama yang menumpuk, Karyawan terkadang lalai akan titipan (paket) yg di tujukan kepada konsumen sehingga telat dan

bahkan tidak tersampaikan, Karyawan terkadang kurang memberi pengertian pada penghuni asrama yang terlambat pulang ke gedung asrama nya masing masing.

Hal-hal di atas menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ASRAMA UNIVERSITAS TELKOM TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA BARU PRODI ADMINISTRASI BISNIS ANGKATAN 2017”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan asrama yang diberikan Universitas Telkom kepada mahasiswa baru Administrasi Bisnis angkatan 2017?
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa baru Administrasi Bisnis angkatan 2017 terhadap pelayanan yang diberikan oleh Asrama Universitas Telkom?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan asrama terhadap kepuasan mahasiswa baru Administrasi Bisnis angkatan 2017?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Kualitas pelayanan asrama yang diberikan Universitas Telkom kepada mahasiswa baru Administrasi Bisnis angkatan 2017.
2. Kepuasan mahasiswa baru Administrasi Bisnis angkatan 2017 terhadap pelayanan yang diberikan oleh Asrama Universitas Telkom.
3. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan asrama terhadap kepuasan mahasiswa baru Administrasi Bisnis angkatan 2017.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi khazanah keilmuan dibidang pemasaran khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Disamping itu beberapa temuan yang terungkap dalam penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan informasi bagi pengelola yang nantinya dapat di realisasikanm oleh pengelola Asrama Universitas Telkom, yaitu PT. CSM, PT. Trengginas, GSD dan Direktorat Kemahasiswaan bagian Fasilitas dan Asrama untuk memperbaiki kualitas pelayanan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa baru Administrasi Bisnis angkatan 2017.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Adapun waktu penelitian ini dimulai Januari s.d. Juni 2018. Lokasi penelitian bertempat di Asrama Mahasiswa Universitas Telkom yang beralamat di Jl. Telekomunikasi No. 1, Terusan Buah Batu, Bandung 40257.