



## Hak Cipta Diilang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam globalisasi saat ini, pendidikan tinggi memainkan peranan penting dalam pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas. Universitas, sebagai institusi pendidikan tinggi, memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pendidikan yang tidak hanya berkualitas tetapi juga pelayanan yang memadai bagi mahasiswa. Dengan visi dan misi untuk menciptakan lulusan yang kompeten dan berakhlak, penting bagi universitas untuk memastikan bahwa setiap mahasiswa mendapatkan pengalaman belajar yang positif, yang sangat dipengaruhi oleh aspek pelayanan yang mereka terima.

Pelayanan di institusi pendidikan mencakup berbagai elemen, seperti layanan administrasi, bimbingan akademik, fasilitas kampus, dan dukungan psikologis. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan mahasiswa, yang pada gilirannya dapat menciptakan kepuasan yang tinggi. Kepuasan mahasiswa tidak hanya berpengaruh pada pengalaman belajar mereka tetapi juga memengaruhi motivasi, partisipasi dalam kegiatan kampus, dan loyalitas mereka terhadap institusi. Di sisi lain, pelayanan yang kurang memadai dapat menyebabkan ketidakpuasan, yang berdampak negatif pada prestasi akademik dan reputasi institusi.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menempuh pendidikan di perguruan tinggi. Perguruan tinggi, sebagai lembaga pendidikan, tidak hanya bertugas memberikan pengetahuan akademik kepada mahasiswa, tetapi juga harus memperhatikan aspek non-akademik, salah satunya adalah pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Pelayanan yang baik dapat menciptakan pengalaman belajar yang positif, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap institusi pendidikan tersebut.

Universitas Islam Indragiri sebagai salah satu perguruan tinggi tentu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswanya. Layanan yang dimaksud meliputi berbagai aspek, seperti layanan administrasi, layanan akademik, fasilitas kampus, layanan konsultasi, serta interaksi antara dosen dan mahasiswa. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan dampak positif, baik bagi mahasiswa maupun pihak kampus, seperti meningkatkan motivasi belajar mahasiswa, mempercepat proses administrasi, serta menciptakan suasana kampus yang kondusif.

Universitas Islam Indragiri, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Fakultas ini memiliki tiga program studi unggulan, yaitu Program



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Studi Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis Digital. Berdasarkan data terkini, jumlah mahasiswa di masing-masing program studi adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa dan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Fakultas	Program Studi	Dosen	Mahasiswa				Total Mahasiswa	
			Status Semester					
			Aktif	Cuti	Kampus Merdeka	Non Aktif		
Ekonomi dan Bisnis	Manajemen	17	455	0	47	198	208	
	Akuntansi	10	174	0	0	34	700	
	Bisnis digital	5	42	0	0	3	45	
Total		32	671	0	47	235	953	

Sumber : UPT Pusat Teknologi Informasi dan Pangkat data( PUSTIPAD)

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukan bahwa jumlah dosen dan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang terbagi menjadi 3 bagian program studi yaitu Manajemen, Akuntansi, dan Bisnis Digital dengan jumlah keseluruhan dosen sebanyak 32 orang dan jumlah mahasiswa aktif sebanyak 671 orang. Yang terdiri dari 17 orang dosen program studi Manajemen, 10 orang dosen program studi Akuntansi, dan 5 orang dosen program studi Bisnis Digital. Sedangkan jumlah mahasiswa aktif program studi Manajemen 455 orang, mahasiswa aktif program studi Akuntansi 174 orang, dan mahasiswa aktif program studi Bisnis Digital sebanyak 42 orang.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Jumlah mahasiswa yang cukup besar, terutama di Program Studi Manajemen dan Akuntansi, menuntut adanya pengelolaan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Pelayanan yang diberikan harus mencakup berbagai aspek, mulai dari pelayanan administratif seperti pengurusan dokumen dan registrasi, hingga layanan akademik yang meliputi bimbingan dosen, penyediaan fasilitas pembelajaran, serta dukungan teknologi informasi. Di sisi lain, Program Studi Bisnis Digital, meskipun memiliki jumlah mahasiswa yang lebih kecil, juga memiliki kebutuhan pelayanan khusus yang berkaitan dengan perkembangan teknologi dan tuntutan dunia digital yang terus berkembang.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri dapat mencakup berbagai faktor, seperti kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi, kualitas fasilitas belajar, efektivitas komunikasi antara mahasiswa dengan dosen serta staf akademik, serta akses terhadap teknologi dan sumber daya pendidikan lainnya. Faktor-faktor ini berperan besar dalam mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Meskipun pihak universitas telah berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik, tantangan yang dihadapi dalam mengelola jumlah mahasiswa yang cukup besar, terutama pada program studi Akuntansi dan Manajemen, dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Tembilahan".

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri berdasarkan lima dimensi Eduqual?
2. Bagaimana harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan?
3. Apakah terdapat kesenjangan (GAP) antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan?

## 1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. menganalisis persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri berdasarkan lima dimensi Eduqual.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

2. Mengidentifikasi harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh fakultas.
3. Mengukur kesenjangan (GAP) antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan.

#### 1.3.2 Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Lembaga Pendidikan UNISI

Dapat memberikan wawasan yang mendalam bagi pengelola institusi pendidikan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar untuk merumuskan rekomendasi perbaikan dalam aspek pelayanan, sehingga institusi dapat menciptakan pengalaman belajar yang lebih baik bagi mahasiswa. Dalam jangka panjang, peningkatan kepuasan mahasiswa akan berkontribusi pada prestasi akademik yang lebih tinggi dan citra positif perguruan tinggi di mata masyarakat.

##### 2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan salah satu masukan dan informasi yang bermanfaat dalam pengembangan penelitian yang lebih baik lagi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

### 3. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan sebagai media untuk memperoleh penulis mendapatkan wawasan pengetahuan tentang kualitas pelayanan terhadap mahasiswa Fakultas Ekonomi dan BISNIS Universitas Islam Indragiri

### 1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dalam penyusunan penelitian ini penulis membaginya dalam 5 bab dengan kerangka penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang mendukung pembahasan skripsi, Penelitian Terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang Desain Penelitian, lokasi dan waktu penelitian, Populasi dan Sampel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Pengumpulan data dan analisis data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Pada bab ini akan dipaparkan Gambaran Umum Perusahaan, Hasil Penelitian dan Pembahasan.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat diberikan berkaitan dengan masalah yang diteliti.

