

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Penyelenggaraan pelayanan sampai saat ini masih dihadapkan pada keadaan yang belum sesuai dengan tuntutan masyarakat akan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara. Hal tersebut terjadi disebabkan oleh ketidaksiapan menghadapi perubahan nilai, dan dimensi di berbagai bidang serta dampak dari permasalahan pembangunan yang ada. Sementara masyarakat Indonesia dihadapkan pada tantangan globalisasi modern yang didukung dengan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan informasi serta komunikasi dan perdagangan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil. Seluruh warga negara yang berperan sebagai penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Proses terselenggaranya pelayanan harus bertanggungjawab, tidak diskriminatif, mengutamakan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>1</sup>

Universitas sebagai lembaga pendidikan tinggi merupakan salah satu lembaga yang memberi pelayanan publik, disatu sisi peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan

---

<sup>1</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut masyarakat itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan.<sup>2</sup>

Menurut Kotler bahwa kualitas harus dimulai dan berakhir pada pelanggan, namun dalam kenyataannya Selama ini penilaian kualitas jasa perguruan tinggi lebih menekankan pada penilaian yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional, padahal pengguna utama perguruan tinggi adalah mahasiswa, seharusnya perguruan tinggi mengutamakan atau pengelola fakultas berusaha mendapatkan umpan balik (*feedback*) tentang kualitas jasa yang diberikan dari sudut pandang penilaian mahasiswa sebagai pelanggan utama.<sup>3</sup>

Menurut Parasuraman bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang memengaruhi pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan yang membentuk adanya konsep kualitas layanan.<sup>4</sup>

Menurut Sadat Penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi Perguruan Tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi (DO), masa studi dan lainnya dianggap tidak cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu pendidikan.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Anggana Septiano Putra, *Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta*. Jurnal Pendidikan Teknik Vol 7 No 2 Tahun 2018.

<sup>3</sup> Philip Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran – Principles of marketing*, edisi VII, 13.

<sup>4</sup> Parasuraman, A. Valerie, (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. (New York: The Free Press, 2016), 162.

<sup>5</sup> Sadat, A. M, *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Universitas Indonesia)*. (Jakarta: Program Pasca Sarjana Ilmu Ekonomi dan Manajemen Universitas Indonesia, 2016),.1.

Untuk mengetahui keberhasilan pelayanan maka perlu adanya pengukuran. Secara lebih lanjut pengukuran kepuasan menurut Philip Kotler<sup>6</sup> didasarkan pada determinan kualitas yang dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Berwujud (*Tangibles*) : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
4. Empati (*Emphaty*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan Petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Universitas Islam Bandung atau dikenal dengan UNISBA adalah salah satu perguruan tinggi swasta tertua di Indonesia yang berkedudukan di Kota Bandung, terdapat pelimpahan kewenangan pengelolaan pemenuhan jaminan kualitas terhadap mahasiswa kepada masing-masing fakultas. Termasuk Fakultas Tarbiyah secara khusus mendapatkan pelimpahan kewenangan untuk menaungi program-program studi kependidikan. Sehingga berdasarkan desentralisasi tersebut, fakultas berkewajiban memenuhi jaminan kualitas. Utamanya yang secara langsung bersinggungan dengan mahasiswa antara lain adalah jaminan kualitas pelayanan akademik.<sup>7</sup>

Dalam penelitian ini lebih ditekankan pada sub bagian (subag) administasi akademik dan kemahasiswaan. Adapun Dalam Sub bagian (Subag) ini membidangi kegiatan-kegiatan perkuliahan seperti halnya jadwal perkuliahan, nilai, dan kegiatan-kegiatan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa sampai tingkat wisudawan, dan sub bagian kemahasiswaan membidangi kegiatan-kegiatan mahasiswa yang ada dilingkungan kampus seperti

---

<sup>6</sup> Philip Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran – Principles of marketing*, 18.

<sup>7</sup> Dokumentasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UNISBA

halnya BEM, UKM, BETA, LSC di lingkungan Fakultas Tarbiyah.

Layanan akademik di UNISBA dilakukan oleh subbag pendididkan. Berkaitan dengan fungsinya yang selalu berhubungan dengan mahasiswa, maka layanan akademik dianggap merupakan salah satu pendukung terwujudnya pendidikan yang berkualitas. Dengan demikian perlu adanya inovasi manajemen dan pengukuran atau evaluasi dari para pengguna jasa layanan (mahasiswa). Perlu diingat bahwa orang yang paling menikmati kesuksesan sebuah perguruan tinggi adalah mahasiswanya.

Namun pelaksanaan layanan akademik di UNISBA masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kondisi aslinya. Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan dapat dijelaskan bahwa permasalahan tersebut diantaranya :

- a. Tidak adanya ruang tunggu yang memadai, mahasiswa yang menunggu layanan hanya disediakan kursi di luar ruangan tanpa ada fasilitas pendukung seperti koran dan sejenisnya.
- b. Komputer akses siacad yang kurang memadai, tersedia empat perangkat komputer, padahal dua komputer biasa digunakan untuk urusan perijinan surat, dan dua komputer tersebut sering tidak bisa digunakan untuk akses karena dimatikan.
- c. Terkadang tidak ada informasi tertulis di papan informasi maupun di loket layanan mengenai program atau tata cara layanan yang baru, sehingga membingungkan.<sup>8</sup>

Menurut pendapat mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan permasalahan yang sering terjadi adalah permasalahan pengaturan jadwal kuliah yang sering bertabrakan, baik dosennya maupun ruangnya. Kasus lainnya pada hari dan jam yang sama sering terjadwal dua kelas dengan mata kuliah dan dosen berbeda. Seolah jadwal hanya menjadi formalitas karena pada akhirnya mahasiswa harus mengecek dan mengatur ulang jadwal. Hal tersebut terungkap dari beberapa mahasiswa Pendidikan Agama Islam (PAI) angkatan 2015 sampai angkatan 2018.

Ketika kita mau kuliah, ternyata jadwal Dosennya ada yang bertabrakan”.

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Andri ketua BEM Unisba 20 Maret 2019.

Misalnya waktu itu harusnya kan jadwal kita kuliah tetapi ternyata beliau juga ada jadwal di kelas lain gitu. Akhirnya kita harus mengatur ulang jadwal lagi dengan Dosen. Masalahnya kalau ganti jadwal itu, susah mencari ruang dan jamnya.<sup>9</sup>

Lantas, bagaimana pas kamu menanyakan ke subbag tentang jadwal tersebut?

“Setelah kembali ke subbag, barulah dijanjikan untuk dijadwalkan minggu depannya. Kalau bolak - balik tanya ke subbag itu juga kadang dijawabnya “gimana sih teh, kan sudah diberi tahu kemarin. Kenapa lagi ? “. Tidak terlalu baik gitu responnya.”<sup>10</sup>

Masalah lain adalah ketika mengurus surat observasi yang dulunya diurus oleh bagian ketatausahaan, kini dilimpahkan kepada subbag pendidikan. Menurut hasil wawancara dengan salah satu mahasiswa Pendidikan Anak Usia Dini 2016/2017 ia menuturkan bahwa :

“Sekarang mengurus surat ijin observasi memang lebih mudah dan cepat, karena dapat dilakukan secara online dimanapun dan kapanpun”. Kalau dulu kan harus ambil blanko baru diisi untuk dibuatkan suratnya”. Sekarang jauh lebih cepat.

Kenapa, petugasnya memang tidak ditanyakan dulu mau apa atau ada apa?

Biasanya mahasiswa hanya disuruh mencari sendiri di tumpukan surat sudah ada atau belum, petugas ketika ditanya hanya akan menjawab “kalau belum ada ya berarti belum”, tidak memberitahu kapan suratnya jadi. Terlebih saat pengambilan surat kan tetap saja surat harus dimintakan cap terlebih dulu ke bagian tata usaha, petugas sering lupa tidak memberitahunya. Padahal mekanisme ini kan mekanisme baru, jadi ya mahasiswa banyak yang tahu, karena memang tidak ada sosialisasi.<sup>11</sup>

Permasalahan lain yang sering muncul adalah pada saat registrasi awal semester terkait dengan kuota dan pilihan mata kuliah. Terlebih mahasiswa yang akan mengulang mata kuliah, sering terjadi ketidaksesuaian pilihan mata kuliah antara KRS online dan kesediaan dosen pengajar. Alhasil perlu dilakukan input manual terlebih dahulu. Belum lagi mengenai jadwal penambahan dan pengurangan mata kuliah. Jadwal yang ditentukan sering mundur tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, jika ingin tahu mahasiswa harus menanyakan

<sup>9</sup> Wawancara dengan mahasiswa PAI angkatan 2015/2016, pada tanggal 20 Maret 2019.

<sup>10</sup> Wawancara dengan mahasiswa Pendidikan Anak Usia Dini 2016/2017, pada tanggal 20 Maret 2019.

<sup>11</sup> Wawancara dengan mahasiswa Pendidikan Anak Usia Dini 2016/2017, pada tanggal 20 Maret 2019.

langsung ke subbag pendidikan.

Berdasarkan paparan di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik yang diberikan oleh subbag akademik Fakultas Ilmu Pendidikan UNISBA untuk diangkat menjadi sebuah Tesis dengan judul “PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UNISBA BANDUNG”.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian yang dipaparkan di latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FTK UNISBA ditinjau dari aspek keberwujudan (*Tangibles*)?
2. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FTK UNISBA ditinjau dari aspek daya tanggap (*Responsiveness*)?
3. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FTK UNISBA ditinjau dari aspek kepercayaan (*Reliability*)?
4. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FTK UNISBA ditinjau dari aspek empati (*Emphaty*) ?
5. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FTK UNISBA ditinjau dari aspek keyakinan (*Assurance*) ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FTK UNISBA ditinjau dari aspek keberwujudan (*Tangibles*).
2. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FTK UNISBA ditinjau dari aspek daya tanggap (*Responsiveness*).
3. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FTK UNISBA ditinjau dari aspek kepercayaan (*Reliability*).
4. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FTK

UNISBA ditinjau dari aspek empati (*Emphaty*).

5. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FTK UNISBA ditinjau dari aspek keyakinan (*Assurance*).

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat teoritis

Adalah untuk menambah referensi dalam bidang manajemen pendidikan khususnya terkait strategi pemasaran jasa PT, utamanya dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam.

##### 2. Manfaat praktis

###### a. Untuk Perguruan Tinggi

Adalah sebagai rekomendasi bahan pengambilan keputusan bagi manajemen PTAIS, khususnya UNISBA Bandung, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan institusi, serta dalam upaya meraih dan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai *stakeholder* utama PTAIS.

###### b. Untuk Mahasiswa

Agar terjalinya pelayanan yang prima kepada para mahasiswa sebagai upaya meraih dan meningkatkan kepuasan mahasiswa di lingkungan PT tersebut

###### c. Untuk Peneliti Selanjutnya

Sebagai acuan untuk mengadakan penelitian selanjutnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan institusi, serta dalam upaya meraih dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

#### **E. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Penelitian terdahulu dimaksudkan agar tidak terjadi pengulangan kajian, sekaligus untuk menjadi dasar dari penelitian yang dilakukan. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengukur dan menganalisis kepuasan mahasiswa, antara lain

1. Nguyen Minh Tuan, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Pendidikan Dengan Kepuasan Mahasiswa*". Tesis mahasiswa Pascasarjana UIN Malang, 2013.

Hasil Penelitian menyatakan bahwa Instrumen penelitian dikembangkan

dari model SERVQUAL Parasuraman yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *assurance*, *reliability*, *emphaty*, dan *responsiveness*, kemudian dengan menggunakan analisis EFA, penelitian menemukan lima faktor baru yang dapat digunakan dalam menilai kualitas pelayanan di sebuah institusi pendidikan khususnya universitas, yaitu : *facility* (fasilitas), *faculty* (fakultas), *administration* (administrasi), *documentation* (dokumentasi) dan *appearance* (penampilan). Selain itu juga dengan analisis regresi berganda penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis, terletak pada pembahasan tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Sedangkan persamaanya yaitu sama-sama membahas tentang menilai kualitas pelayanan di sebuah institusi pendidikan khususnya universitas, yaitu : *facility* (fasilitas), *faculty* (fakultas), *administration* (administrasi), *documentation* (dokumentasi) dan *appearance* (penampilan).

2. Mohammad Solihin, “*Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011*”. Tesis mahasiswa Pascasarjana IAIN Walisongo Semarang, 2011.

Hasil penelitiannya menyimpulkan Nilai rata-rata kepuasan 8 mahasiswa terhadap layanan perpustakaan IAIN Walisongo Semarang tingkat kinerja 3.19 (cukup memuaskan) dan harapan 4.40 (penting). Sedangkan untuk strategi meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan IAIN Walisongo Semarang tahun ajaran 2010/2011 yaitu memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan standar layanan perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Sedangkan persamaanya yaitu sama-sama membahas tentang menilai kualitas pelayanan di sebuah institusi pendidikan khususnya universitas, yaitu : *facility* (fasilitas), *faculty* (fakultas), *administration* (administrasi), *documentation* (dokumentasi) dan *appearance* (penampilan).

3. Krisana Kitchroen, “*Kualitas Pelayanan Bagian Administrasi PT. Swasta*



di Thailand, menggunakan SERVQUAL”. Tesis mahasiswa Pascasarjana Universitas Diponegoro, 2010.

Hasil Penelitiannya menggunakan analisis kuadran IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan membandingkan antara persepsi dan harapan siswa dengan persepsi dan harapan pegawai. Selain itu juga penelitian menambahkan pengujian terhadap pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kebanggaan mahasiswa kepada universitas. hasilnya didapati bahwa terdapat perbedaan pandangan mengenai persepsi dan harapan antara mahasiswa dengan pegawai administrasi, dimana persepsi siswa mengenai atribut tingkat kepentingan lebih tinggi dibanding dengan persepsi mahasiswa. Selain itu juga, penelitian ini menemukan adanya pengaruh yang signifikan kepuasan konsumen terhadap kebanggaan terhadap universitas. Mahasiswa yang puas terhadap kualitas pelayanan universitas akan memiliki rasa bangga kepada universitas.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan tentang analisis kuadran IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan membandingkan antara persepsi dan harapan siswa dengan persepsi dan harapan pegawai.. Sedangkan persamaanya yaitu sama-sama membahas tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik.

## **F. Kerangka Berpikir**

Kerangka pikir merupakan suatu gambaran umum tentang orientasi penelitian yang digambarkan untuk mengetahui secara akurat mengenai arah penelitian yang dimaksud. Untuk lebih jelasnya kerangka pikir digambarkan sebagai berikut:

### **1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan**

Pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan, pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam membuktikan sesuatu yang tidak nyata menjadi sesuatu yang nyata sehingga konsumen dapat merasakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Apakah pelayanan tersebut sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan harapan bahkan melebihi harapan yang dimiliki oleh konsumen. Fredy Rangkuti mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ia menggunakan

beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan.<sup>12</sup> Lupiyoadi mengemukakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, seseorang pelanggan sering kali melihat dari nilai lebih produk maupun kinerja pelayanan yang dapat diterima dari suatu proses pembelian terhadap produk atau jasa dibandingkan dengan perusahaan lain.<sup>13</sup>

Lewat pengalaman diri sendiri maupun teman-teman, brosur, iklan, atau dengan cara lainnya terbentuk harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, konsumen akan merasa puas. Fredy Rangkuti berpendapat bahwa situasi pelayanan dikaitkan dengan kondisi internal pelanggan sehingga memengaruhi kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan dapat ditentukan oleh: pelayanan, proses pelayanan dan lingkungan fisik di mana pelayanan diberikan. Karena itu, persepsi pelanggan terhadap suatu pelayanan ditentukan oleh ketiga hal di atas.<sup>14</sup>

Oleh karena itu, penyedia jasa harus memberikan pelayanan dan jasa melebihi apa yang diharapkan oleh konsumen sehingga penyedia jasa tersebut menjadi yang terbaik dari penyedia jasa lainnya.

#### a. Kepuasan Mahasiswa

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh bidang akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UNISBA Bandung sebagai penyedia jasa dapat diketahui melalui kepuasan para mahasiswa sebagai pelanggannya. Oleh karena itu, Kepuasan pelanggan bergantung kepada kinerja anggapan produk terhadap ekspektasi pelanggan atau pembeli. Jika kinerja tidak memenuhi ekspektasi, maka pelanggan akan mengalami kekecewaan. Sebaliknya jika kinerja sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan mengalami kepuasan, dan jika kinerja melebihi ekspektasi maka

---

<sup>12</sup> Fredy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy* (Jakarta: Gramedia, 2016), 35.

<sup>13</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik* (Jakarta: Salemba Empat, 2018), 143.

<sup>14</sup> Fredy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*, 35.

pelanggan akan sangat puas.<sup>15</sup>

Trisno Musanto mengutip pendapat Band dalam buku *Membangun Kepuasan pelanggan*, mengatakan kepuasan pelanggan merupakan tingkatan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan. Selain itu Trisno juga mengutip pendapat dari Mowen bahwa kunci terciptanya kepuasan pelanggan terletak pada kinerja yang ditunjukkan oleh agen yang diartikan sebagai kualitas agen tersebut.<sup>16</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan kualitas produk dari penyedia layanan. Selain itu Erwan W. menambahkan bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh beberapa hal yang meliputi pengiriman produk, citra perusahaan/ produk/merek/nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima oleh konsumennya.<sup>17</sup> Kepuasan pelanggan terjadi itu berasal dari kualitas suatu produk, layanan dan harga produk tersebut.

#### b. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan

Ada berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan atau pengguna jasa. Untuk itu perlu diketahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan yang diterima oleh pelanggan atau pengguna jasa. Menurut Moenir yang dialih bahasakan oleh Yulairmi dan Putu R, agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu: 1) tingkah laku yang sopan; 2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; 3) waktu penyampaian yang tepat; dan 4) keramah-tamahan.<sup>18</sup>

Sedangkan menurut Lupiyoadi yang dikutip oleh Delia Halim dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat lima faktor utama yang harus

<sup>15</sup> Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12* (Jakarta: Erlangga, 2018), 16.

<sup>16</sup> Trisno Musanto, "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya," *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* 6, no. 2 (September 201): 125; William A. Band, *Creating value for customer: Designing and Implementation a Total Corporate Strategy* (John Walley and Sons Inc, Canada, 2015).

<sup>17</sup> Erwan W., *Manajemen Kualitas Produksi Dan Jasa* (Yogyakarta: Ekonisia, 2017), 26.

<sup>18</sup> Yulairmi dan Putu R, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Edisi Kesatu* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), 16.

diperhatikan, yaitu :<sup>19</sup>

- 1) Kualitas Produk yaitu Penyedia jasa dalam hal ini adalah perguruan tinggi harus menawarkan kepada pelanggannya sesuatu yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa agar kepuasan itu akan tercapai. Apabila hasil yang berupa barang atau jasa yang mereka dapatkan sesuai dengan kualitas yang diharapkan maka pelanggan atau mahasiswa sebagai konsumennya akan mengalami kepuasan.
- 2) Pelayanan. Yaitu pelayanan harus diberikan dengan baik sehingga tercipta kepuasan pada diri pelanggan yang menerima pelayanan tersebut. hal ini juga menjadi faktor yang sangat penting untuk tercapainya kepuasan pelanggan.
- 3) Emosional. Seorang mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan di bidang akademik, akan berusaha untuk mempromosikan kepada orang lain untuk memilih produk yang sama dengan dirinya. Karena, pelanggan/pengguna jasa akan merasa bangga apabila mendapat keyakinan dari orang lain dan merasa orang lain merasa kagum dengan dirinya yang menggunakan suatu produk tertentu cenderung memiliki kepuasan yang tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan dari kualitas produk tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- 4) Harga. Harga memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan, karena pada dasarnya produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi memiliki harga yang relatif murah akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggannya.
- 5) Biaya. Sama halnya dengan harga, biaya juga memiliki peranan penting dalam pemenuhan kepuasan pelanggan. Biaya dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang bersifat berbanding terbalik, artinya semakin rendah biaya akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dan sebaliknya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan

---

<sup>19</sup> Delia Halim, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Restoran Miramar Medan,"(Tesis, Universitas Sumatera Utara, 2016), 23.

atau tambahan waktu cenderung akan puas terhadap produk yang diberikan.

Selain itu, faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kepuasan yang berasal dari para petugas yang bekerja di dalam layanan tersebut. Aturan yang berlaku dalam pelaksanaannya, sebab semakin mudah aturannya konsumen atau pelanggan semakin merasa puas. Faktor organisasi yang menjalankan sistem pelayanan juga memiliki pengaruh yang penting terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga faktor ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan untuk memudahkan konsumen dalam mendapatkan produk yang diinginkan. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah kinerja para petugas yang bekerja dalam pelayanan tersebut. Aturan yang diberlakukan dalam pelaksanaannya, sistem yang dimiliki, ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat memudahkan konsumen untuk mendapat produk yang diinginkan.

Layanan paling penting pada pendidikan salah satunya adalah layanan akademik. Layanan akademik menjadi sangat penting karena pada dasarnya keberhasilan perguruan tinggi diukur melalui keberhasilan akademik mahasiswanya. Keberhasilan akademik mahasiswa inilah yang disebut sebagai output perguruan tinggi, yang dijadikan tolok ukur kualitas perguruan tinggi bagi masyarakat dan *stakeholders* atau pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai indikator kualitas layanan memiliki beberapa dimensi tertentu seperti yang dijelaskan oleh Kotler yaitu:<sup>20</sup>

- a) Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b) Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- c) Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan Petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa.

---

<sup>20</sup> Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12* (Jakarta: Erlangga, 2018), 16.

- d) Empati (*Empathy*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e) Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

## 2. Layanan Administrasi Akademik

Administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Pada perkembangannya administrasi mempunyai pengertian sama dengan manajemen, mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintah. Berdasarkan pada unsur-unsur yang terdapat didalamnya maka administrasi dapat dikatakan sebagai salah satu fungsi dari organisasi. Dengan demikian maka lembaga pendidikan termasuk di dalamnya sebagai penyelenggara kegiatan administrasi. Setiap perguruan tinggi baik universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik ataupun akademi mempunyai unsur pelaksana administratif. Satuan pelaksana administratif pada perguruan tinggi menyelenggarakan pelayanan teknis dan administratif yang meliputi administrasi akademik, administrasi keuangan, administrasi umum, administrasi kemahasiswaan, administrasi perencanaan dan sistem informasi.

Kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi dapat dilihat dari beberapa segi. Penilaian dapat berasal dari segi wujud, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan tingkat empati. Menurut wujudnya, apakah fasilitas (perlengkapan, peralatan) yang digunakan dalam pelayanan administratif itu jenisnya lengkap, jumlahnya cukup, keadaannya baik dan sesuai dengan perkembangan teknologi perkantoran. Pegawai administratif memiliki performansi yang baik, mampu, andal dan mau melaksanakan tugasnya masing-masing dengan memperhatikan prosedur dan metode yang baik dan efisien. Melaksanakan pekerjaan secara konsisten dan akurat. Melayani pelanggan yang membutuhkan dengan cepat dan responsif. Tindakan dan penampilannya sopan dan terpelajar, menampilkan kepercayaan dan keyakinan. Menunjukkan perhatian

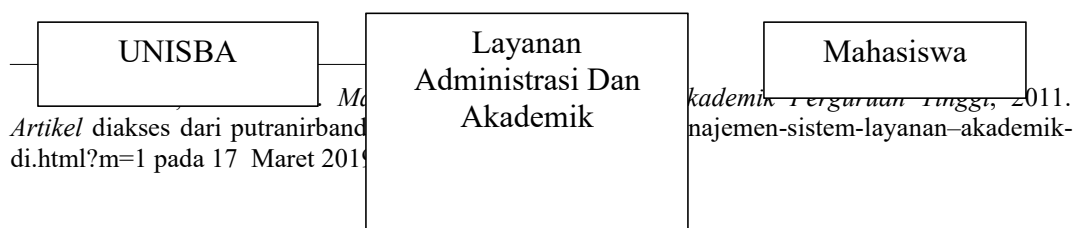
yang tulus kepada setiap unsur yang membutuhkan pelayanannya.

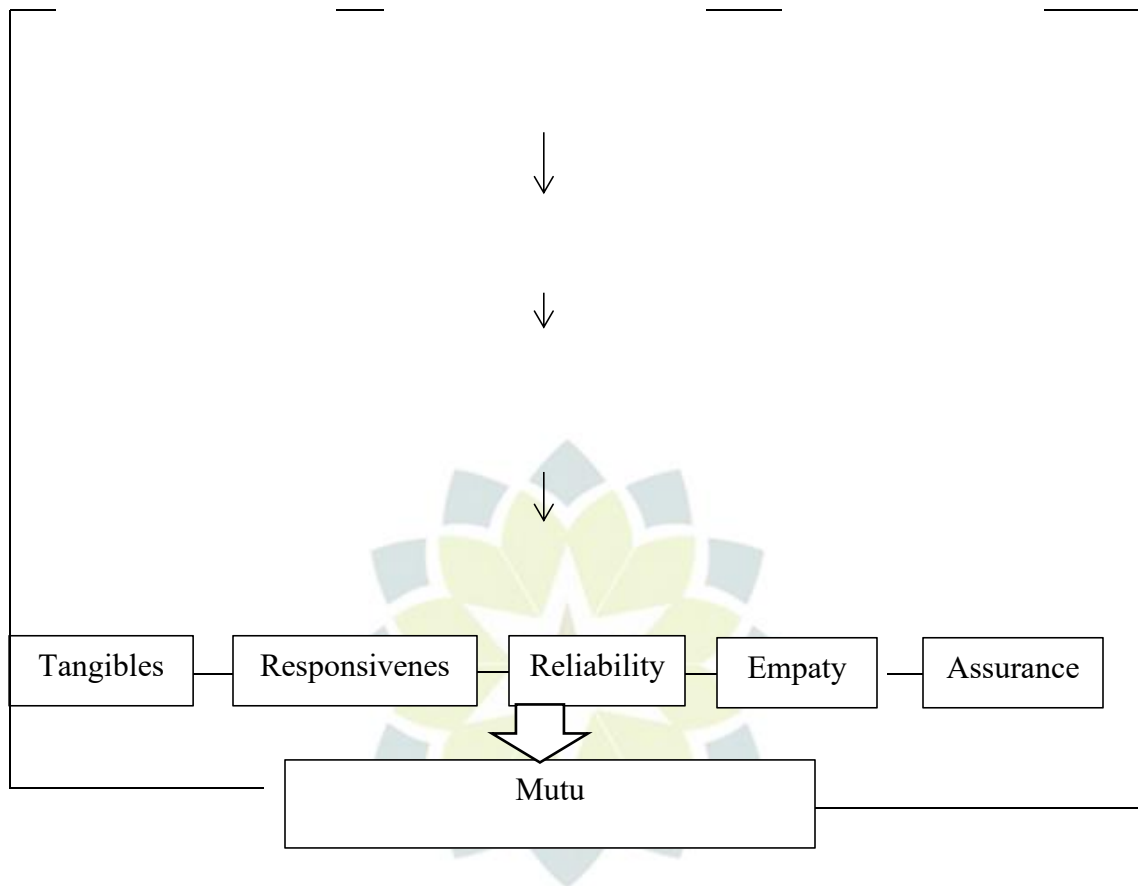
Beberapa contoh kondisi diatas menggambarkan betapa pentingnya peningkatan kualitas administrasi lembaga pendidikan. Berbagai pendapat mengenai administrasi pendidikan diungkapkan oleh para ahli adalah sebagai berikut :<sup>21</sup>

- a. Administrasi akademik adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal.
- b. Adminisrasi akademik ialah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personil, spiritual dan material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan akademik.
- c. Kemendiknas mengartikan administrasi akademik sebagai suatu proses, kegiatan bersama dalam akademik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiayaan, dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personil, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan akademik secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi akademik adalah segala bentuk kegiatan melayani pelanggan terkait dengan jasa yang berhubungan dengan akademik sesuai dengan prinsip-prinsip tertentu guna mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Berdasarkan kerangka pikir ini dapat diidentifikasi bahwa penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang bersifat survey dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta tentang pelayanan administrasi akademik. Untuk memperjelas alur pemikiran penelitian, disajikan bagan kerangka pemikiran sebagai berikut:





Gambar.1.1  
Alur Kerangka Berfikir