

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era teknologi dan informasi yang modern seperti saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi merupakan hal penting sehingga menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasa informasi dan edukasi yang ada di Indonesia. Lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi negeri yang bergerak di bidang edukasi dan informasi juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Hal tersebut membuat perguruan tinggi negeri pun diharuskan untuk meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan pendidikan dan informasi yang dibutuhkan masyarakat khususnya insan akademik. Hal tersebut juga dapat memotivasi lembaga perguruan tinggi negeri untuk melakukan transformasi struktur dan strategi pengembangan sarana pendidikan agar dapat menjadi lembaga pendidikan yang unggul dan terpercaya.

Universitas Trunojoyo Madura (UTM) merupakan satu-satunya Universitas di Madura yang berpredikat sebagai Universitas negeri sejak tahun 2001. Universitas Trunojoyo Madura meliputi 5 fakultas yang berada di dalamnya, yaitu: Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, Fakultas Pertanian, Fakultas Teknik, dan Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya (www.trunojoyo.ac.id). Dalam pelaksanaan pelayanannya Universitas Trunojoyo Madura (UTM) mengalami berbagai permasalahan. hal ini, dapat dilihat dari ketidakpuasan Mahasiswa dengan adanya unjuk rasa yang dilakukan oleh Aliansi mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura (UTM) di depan gedung rektorat yang terdiri dari 50 aktifis mahasiswa dari berbagai fakultas yang

ada, mereka menuntut transparansi anggaran fakultas, beasiswa dan pelayanan yang kurang baik serta pembenahan sarana dan prasarana Fakultas.(portalmadura.com)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura (UTM) merupakan suatu lembaga yang bergerak di bidang akademik. Dengan menjalankan aktivitas operasionalnya sebagai lembaga akademik, sehingga lembaga tersebut mengalami perkembangan yang cukup pesat. Dengan adanya perkembangan yang dicapai oleh kegiatan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura (UTM) melalui peningkatan jumlah mahasiswa dan dosen serta sarana, maka dalam tahun mendatang diharapkan mengalami peningkatan di berbagai sektor kehidupan dalam rangka pengembangan kegiatan usaha akademik ini.

Setiap universitas selalu bersaing untuk mendapatkan mahasiswa dengan predikat terbaik, termasuk juga fakultas ekonomi yang berada di Universitas Trunojoyo Madura agar semakin memiliki banyak peminat. Pada saat ini, pelayanan memegang peranan yang sangat penting sebagai sumber kepuasan mahasiswa dari hasil kerja administrasi akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura (UTM).

Pelayanan merupakan salah satu dari kegiatan pokok yang dilakukan oleh pegawai administrasi dalam usahanya untuk mempertahankan kelancaran hubungan dengan mahasiswa yang harus dilayani demi kesejahteraan bersama. Kualitas pelayanan administrasi akademik dapat memuaskan bagi mahasiswa, jika pegawai pelaksanaannya adalah pegawai yang bermutu atau pegawai yang mengetahui tentang pelaksanaan tugas itu. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta

berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2005:273), Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi jasa, pelangganlah yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan.

Mahasiswa sebagai input perguruan tinggi mengharap dapat menikmati sarana dan prasarana kampus yang tersedia dan dilayani tenaga administrasi sehingga dapat menunjang peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi. Sudah sewajarnya setiap dosen dan karyawan mengetahui bahwa mahasiswa layak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti dengan badan kelengkapan mahasiswa Dewan Perwakilan Mahasiswa Fakultas Ekonomi (DPM-FE) bahwa Pelayanan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura (UTM) belum bisa memuaskan para mahasiswanya seperti, keterlambatan karyawan pada jam masuk kerja dan keramahan karyawan terhadap mahasiswa. Hal ini sejalan dengan pernyataan kepala bagian tata usaha (KABAG), bahwa jam masuk kerja karyawan 07:30 WIB tetapi karyawan sering datang terlambat sehingga pelayanan yang seharusnya didapatkan mahasiswa belum maksimal, pelayanan yang tidak tepat waktu seperti permintaan surat pengantar yang seharusnya bisa ditunggu tetapi pada kenyataannya mahasiswa harus menunggu beberapa hari untuk mendapatkannya, belum diberlakukannya piket pagi sehingga tidak bisa melayani mahasiswa (contoh saat ada perkuliahan jam 07:00 mahasiswa harus menunggu untuk mengambil absen), dipisahkan oleh banyak ruangan (contoh bagian tata usaha di Fakultas dan pimpinan di rektorat) sehingga pelayanan kurang maksimal.

namun mahasiswa cenderung tidak mengungkapkan kekurangan-kekurangan yang terjadi pada pelayanan akademik.

Untuk mewujudkan pelayanan yang baik diperlukan peningkatan kualitas pelayanan yang baik dari tenaga administrasi. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu kebutuhan yang tidak bisa dihindari, dalam melayani masyarakat/pelanggannya baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Memahami pentingnya kualitas pelayanan, yang dominan menjadi kegiatan pelayanan sehari-hari, maka diperlukan adanya suatu intervensi yang luas untuk melihat prospektif bentuk-bentuk pelayanan untuk ditinjau kembali dalam berbagai indikator yang komparatif dengan kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura (UTM).

Kepuasan pelanggan dilandasi pula pada gagasan bahwa pelanggan yang puas cenderung lebih loyal, tidak mudah tergoda untuk beralih ke pemasok yang menawarkan harga lebih murah, dan berpotensi menyebarluaskan pengalaman positifnya kepada orang lain (Tjiptono 2005:344).

Menurut Parasuraman, *et al.* (1988:23). Ada lima dimensi kualitas jasa yaitu *Tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). Kelima dimensi tersebut akan mempengaruhi tanggapan pelanggan berupa harapan dan kenyataan, yang pada akhirnya menuju pada kepuasan pelanggan. Pelanggan perguruan tinggi dalam hal ini adalah mahasiswa yang dipengaruhi oleh produk perguruan tinggi dan proses-proses yang terjadi dalam produksi dan penyajian produk tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, menarik perhatian untuk diadakan penelitian seperti sekarang ini dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi**

Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura)“.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1 Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangible (Bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati) administrasi berpengaruh secara Simultan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura?
- 1.2.2 Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangible (benda berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati) administrasi berpengaruh secara Parsial terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui secara Simultan adanya pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangible (benda berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati) administrasi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.
- 1.3.2 Untuk mengetahui secara Parsial adanya pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangible (benda berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Emphaty

(empati) administrasi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Bagi mahasiswa

Penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa seputar kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura. Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk penelitian mendatang tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di bidang lain.

1.4.2 Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.

Dapat dijadikan dasar untuk membuat kebijakan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa di masa mendatang. Hasil penelitian ini juga dapat di jadikan pertimbangan bagi pengelola mengenai hal-hal yang harus mereka perbaiki dan tingkatkan dalam rangka memberikan pelayanan.

1.4.3 Bagi Universitas Trunojoyo Madura

Untuk memperkaya khasanah kepustakaan yang ada dan sebagai refrensi guna pengembangan dan penelitian lebih lanjut dari masalah kepuasan pelanggan dalam lingkup yang lebih luas.