

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pesatnya kemajuan teknologi di dunia diiringi oleh pertumbuhan berbagai usaha diantaranya pendidikan. Tidak sedikit lembaga pendidikan baik formal maupun non formal didirikan dengan memberikan berbagai jenis pendidikan. Perguruan tinggi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan. Dalam dunia pendidikan, kegiatan administrasi juga merupakan hal penting yang harus diperhatikan, karena pendidikan yang baik merupakan pendidikan yang memiliki pengelolaan kegiatan administrasi yang optimal.

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

Kualitas layanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan mahasiswa. Terkait dengan perguruan tinggi, mengukur kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa merupakan dampak dari perbandingan antara harapan mahasiswa dengan kinerja yang diperoleh dalam penyelenggaraan akademik. Perguruan tinggi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pendidikan.

Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa bukan dari persepsi perusahaan atau organisasi yang dalam hal ini adalah Politeknik Negeri Sriwijaya. Persepsi mahasiswa Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Layanan yang berkualitas memegang peranan yang sangat penting dalam fungsi pemasaran.

Politeknik Negeri Sriwijaya Resmi dibuka pada tanggal 20 september 1982 merupakan lembaga pendidikan vokasi pertama di Palembang. Pada Politeknik Negeri Sriwijaya terdapat 9 jurusan yang terbagi kedalam program rekayasa dan non rekayasa. Disetiap jurusan nya terdapat staff administrasi akademik yang menjadi salah satu bentuk pelayanan pada sebuah perguruan tinggi, dimana bagian pelayanan ini adalah bagian yang berhubungan langsung dengan para mahasiswa. Pelayanan yang didapatkan mahasiswa secara langsung akan memberi persepsi atau tanggapan secara langsung juga. Mahasiswa akan mendapatkan perasaan puas atau tidak puas pada saat menerima pelayanan administrasi jurusan. Tingkat kepuasan mahasiswa sebagai konsumen sangat penting demi kelangsungan hidup sebuah perguruan tinggi.

Admisitrasi jurusan bertugas merekap absensi, membantu menyelesaikan masalah mahasiswa yang berkaitan dengan akademik, menjaga kebersihan dan kenyamanan ruangan, dan pelayanan alat-alat pembelajaran yang dapat membantu mahasiswa dalam bidang akademik. Namun demikian, pelayanan ini sering kali masih belum optimal dan mengakibatkan mahasiswa merasa tidak puas dengan pelayanan adminstrasi akademik tersebut. Yang mereka keluhkan adalah masalah kepedulian (empati) petugas terhadap masalah mahasiswa, ini terlihat dari keadaan disaat mahasiswa membutuhkan bantuan dari bagian administrasi tetapi pada saat itu juga bagian tersebut sedang tidak ada ditempat.

Ketidakpuasan lain yaitu dari ketersediaan (daya tanggap) bagian adminstrasi membantu mahasiswa. Keadaan ini ditunjukkan saat mahasiswa memiliki masalah yaitu lembar KHS yang telah dibagikan sebelumnya hilang,

dan meminta lembar KHS untuk di cetak ulang, tetapi pada bagian administrasi menolak untuk mencetak ulang KHS tersebut dengan alasan-alasan tertentu. Hal ini membuat kebutuhan mahasiswa tersebut menjadi terhambat dan mengakibatkan ketidakpuasan mahasiswa atas pelayanan bagian administrasi.

Untuk mengukur hasil penilaian mahasiswa terhadap pelayanan administrasi maka penulis menggunakan Konsep ServQual atau dimensi kualitas pelayanan jasa seperti penelitian yang telah dilakukan oleh M.Firhan Afrizal. Konsep ServQual atau dimensi kualitas pelayanan terbagi menjadi 5 yaitu bukti fisik (Tangible), Dimensi kehandalan (Reliability), Dimensi Daya Tanggap, (Responsiveness), Dimensi Jaminan (Assurance), dan dimensi Empati (Empathy). Kelima dimensi ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi apakah telah sesuai dengan keinginan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya terhadap pelayanan jasa administrasi yang telah diberikan oleh setiap jurusan melalui laporan akhir, dengan judul **“Pengaruh Kualitas pelayanan Administrasi Jurusan terhadap tingkat Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan diambil adalah:

1. Seberapa besar Pengaruh kualitas pelayanan administrasi jurusan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Politeknik Sriwijaya?
2. Dimensi kualitas pelayanan jasa manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya?

### **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Dalam menyelesaikan laporan ini penulis membatasi ruang lingkup pembahasan masalah penelitian agar dapat tergambar secara jelas mengenai permasalahan yang diambil yaitu persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi jurusan terhadap kepuasan mahasiswa pada Politeknik negeri Sriwijaya.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulisan laporan akhir ini adalah:

- a. Untuk menganalisis persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi jurusan terhadap kepuasan mahasiswa pada Politeknik Negeri Sriwijaya
- b. Mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada Politeknik Negeri Sriwijaya

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penulisan laporan akhir ini adalah:

- a. Bagi Akademis  
Laporan ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bagi para pembaca selanjutnya, sehingga kekurangan-kekurangan yang ada dalam laporan ini bisa diperbaiki
- b. Bagi penulis  
Menambah wawasan penulis karena dapat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.
- c. Bagi perusahaan  
Dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa.

## 1.5 Metode Penelitian

### 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam menyelesaikan laporan ini penulis membatasi ruang lingkup pembahasan masalah penelitian agar dapat tergambar secara jelas mengenai permasalahan yang diambil yaitu persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi jurusan terhadap kepuasan mahasiswa pada Politeknik negeri Sriwijaya.

### 1.5.2 Populasi dan Sampel

#### 1.5.2.1 Populasi

Menurut Margono (2014:118), populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Jadi, populasi berhubungan dengan data, bukan manusianya. Kalau setiap manusia memberikan suatu data, maka banyaknya atau ukuran populasi akan sama dengan banyaknya manusia.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya D3 tahun 2016 yang masih aktif belajar yang berjumlah:

**Tabel 1.1**

**Daftar Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya**

<b>Jurusan</b>	<b>Jumlah Mahasiswa</b>
Teknik Mesin	393
Teknik Sipil	369
Teknik Elektro	756
Teknik Komputer	209
Teknik Kimia	279
Akuntansi	515
Administrasi Bisnis	424
Manajemen Informatika	395
Bahas Inggris	242
<b>Total</b>	<b>3582</b>

*(Sumber: Data primer diolah, 2015)*

### 1.5.2.2 Sampel

Menurut Margono (2014:121), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sedangkan menurut sugiyono Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakter yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah sampel yang akan diambil pada penelitian ini didasarkan rumus. Dari jumlah populasi yang telah didapatkan sebelumnya, maka dapat diambil sampel dengan menggunakan Rumus dari taro sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah Populasi

$d^2$  = Presesi yang ditetapkan (Persentase kelonggaran)

Berdasarkan populasi mahasiswa Politeknik negeri Sriwijaya sebesar 3.582 dan presesi yang ditetapkan (persentase kelonggaran) sebesar 10 persen. Maka akan diperoleh hasil sebesar

$$n = \frac{3.582}{(3582) 10\%^2 + 1}$$

Sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 97 Orang Mahasiswa.

### 1.5.3 Teknik Pengambilan Data

Berdasarkan perhitungan di atas, dalam penelitian ini maka terdapat 97 responden yang terlibat. Kemudian dari 97 orang tersebut, diambil beberapa secara acak untuk mewakili setiap jurusan yang ada di Politeknik Negeri Sriwijaya secara purposif sampling yaitu dengan cara mengambil sampel secara acak dengan jumlah yang

proporsional untuk setiap jurusan. Penulis menggunakan rumus proporsional menurut Akdon dan Riduwan (2013:254), yaitu:

$$ni = \frac{Ni}{N} \times n$$

Keterangan:

$ni$  = Jumlah sampel menurut stratum

$n$  = Jumlah sampel seluruhnya

$Ni$  = Jumlah populasi menurut stratum

$N$  = Jumlah populasi seluruhnya

Berikut ini adalah tabel dari hasil perhitungan sampel diatas:

**Tabel 1.2**  
**Perincian Jumlah Populasi dan Sampel**

NO	JURUSAN	POPULASI	PERHITUNGAN	SAMPEL
1.	Teknik Mesin	393	$\frac{393}{3582} \times 97$	10,6 = 11
2.	Teknik Sipil	369	$\frac{369}{3582} \times 97$	9,9 = 10
3.	Teknik Elektro	756	$\frac{756}{3582} \times 97$	20,4 = 20
4.	Teknik Komputer	209	$\frac{209}{3582} \times 97$	5,6 = 6
5.	Teknik Kimia	279	$\frac{279}{3582} \times 97$	7,5 = 8
6.	Akuntansi	515	$\frac{515}{3582} \times 97$	13,9 = 14
7.	Administrasi Bisnis	424	$\frac{424}{3582} \times 97$	11,4 = 11
8.	Manajemen Informatika	395	$\frac{395}{3582} \times 97$	10,4 = 10
9.	Bahasa Inggris	242	$\frac{242}{3582} \times 97$	6,6 = 7
<b>TOTAL</b>				<b>97</b>

(Sumber: Data primer diolah, 2016)

#### 1.5.4 Jenis dan Sumber Data

Menurut Abdullah (2015: 246) Klasifikasi Sumber data terbagi menjadi 2, yaitu:

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner. Misalnya bank memproduksi suatu produk layanan baru dan ingin mengetahui bagaimana sikap konsumen terhadap produk tersebut, untuk maksud itu diadakanlah wawancara atau pengisian kuesioner pada nasabahnya.

##### 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang didapat dari dalam organisasi atau perusahaan dimana penelitian itu dilakukan. Misalnya peneliti akan meneliti strategi suatu bank, maka peneliti mencari data dari dalam bank tersebut, jika data itu didapat dari pihak lain maka data itu disebut data eksternal

#### 1.5.5 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan oleh penulis dalam proses pengumpulan data dan informasi untuk penelitian ini yaitu:

##### 1. Riset Lapangan (*Field Research*)

###### a. *Observasi*

Pada metode ini penulis melakukan pengamatan secara langsung dengan melakukan pengamatan di ruang administrasi Jurusan di Politeknik Negeri Sriwijaya

###### b. *Kuisisioner (Quisioner)*

Kuisisioner merupakan pengumpulan data yang diperoleh atau didapatkan dengan cara memberikan suatu daftar pertanyaan tertulis kepada responden. Dalam hal ini penulis

memberikan kuisioner kepada para mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya pengguna jasa administrasi jurusan yang sudah dipilih untuk menjadi sampel penelitian.

## 2. Riset Perpustakaan (*Librzry Research*)

Yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku dan sumber-sumber kepustakaan lain yang berhubungan dengan penelitian yang akan dijadikan sebagai dasar penulisan laporan akhir ini.

### 1.5.6 Teknik Analisis Data

Yaitu data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan. Penulis memasukkan data-data yng diperoleh ke dalam progrma pengolahan data SPSS (*Statitic Product and Service Solution*) metode statistik yang digunakan untuk mengetahui besarnya peranan kualitas pelayanan Administrasi Jurusan. Terhadap tingkat Kepuasan Konsumen pada Politeknik Negeri Sriwijaya. Adapun dalam metode ini yang akan dianalisis berupa:

#### a. Uji Validitas

Uji validitas itu menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang akan diukur. Oleh karena itu kalau peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data, maka kuesioner yang disusun oleh peneliti itu harus dapat mengukur apa yang akan diukur, dan untuk memastikan itu sebelum instrumen penelitian itu digunakan perlu lebih dahulu diuji validitasnya. Validitas yang akan diuji itu menurut beberapa ahli penelitian, meliputi: Validitas konstruksi, validitas isi, valditas eksternal, dan validitas prediktif.

#### b. Uji Reabilitas

Bila alat ukur telah dinyatakan valid, maka alat ukur itu uji pula reliabilitasnya. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsisten suatu alat pengukur dalam mengukur gejala

yang sama, setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan memberikan hasil pengukuran yang konsisten.

### c. Regresi Berganda

Menurut Sugiyono (2013:277), analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai prediktor dimanipulasi ( dinaik turunkan nilainya). Jadi, analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen yang minimal 2. Penulis menggunakan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y	=	Kepuasan Pelanggan
a	=	Konstanta dari persamaan regresi
b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> , b <sub>3</sub> , b <sub>4</sub> , b <sub>5</sub>	=	Koefisien regresi dari masing-masing dimensi
X <sub>1</sub>	=	Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)
X <sub>2</sub>	=	Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)
X <sub>3</sub>	=	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)
X <sub>4</sub>	=	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)
X <sub>5</sub>	=	Koefisien <i>Empathy</i> (Keandalan)
e	=	Error

Pada penulisan laporan akhir ini, penulis menggunakan variabel penelitian yang terdiri dari 2 variabel. Variabel penelitian dapat diklasifikasikan sebagai berikut: variabel bebas X (*independent variable*) yaitu terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Variabel terikat Y (*Dependent Variable*) yaitu Kepuasan mahasiswa terkait penelitian penulis mengenai peranan konsumen.

Variabel Bebas X (*Independent*) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi yang terdiri dari lima dimensi yaitu:

1. ***Tangible*** ( $X_1$ ), Yaitu kemampuan sekolah atau lembaga untuk menunjukkan keberadaan dirinya pada pihak eksternal sekolah atau lembaga tersebut.
2. ***Reability*** ( $X_2$ ) Yaitu kemampuan sekolah atau Lembaga untuk menyediakan jasa pendidikan sesuai dengan janji secara akurat dan terpercaya.
3. ***Responsiveness*** ( $X_3$ ), Yaitu kebijakan untuk membantu serta memberikan jasa pendidikan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jasa pendidikan.
4. ***Assurance*** ( $X_4$ ), Yaitu pengetahuan, kesopan santunan, serta kemampuan karyawan sekolah atau lembaga untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan jasa pendidikan pada sekolah atau lembaga.
5. ***Empathy*** ( $X_5$ ), Yaitu sekolah atau lembaga mampu memberikan perhatian yang tulus dan pribadi kepada pelanggan jasa pendidikan dengan memahami keinginan pelanggan jasa pendidikan.