

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut UU No. 20 tahun 2003 pasal 19 ayat 1, yang dimaksud perguruan tinggi adalah merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif dan global dalam meningkatkan aspek pelayanan yang dimiliki, administrasi harus memiliki kemampuan dan keterampilan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa, sehingga akan berdampak pada sistem pelayanan yang memenuhi standar kerja yang sesuai dengan harapan mahasiswa. Menurut UU No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Mutu pendidikan tinggi adalah tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan standar pendidikan tinggi yang terdiri atas Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan Standar Pendidikan Tinggi. Sedangkan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, selanjutnya disingkat SPM-PT, merupakan kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan.

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. Pelayanan administratif diberikan kepada setiap unsur yang ada di perguruan tinggi seperti dewan penyantun, pimpinan dan pembantunya, dosen, pelaksana akademik atau tri dharma perguruan tinggi, dan unsur penunjang sesuai kebutuhan masing-masing. Pelayanan yang diberikan dimaksudkan untuk memperlancar pelaksanaan aktivitas unsur-unsur perguruan tinggi, mahasiswa dan masyarakat yang membutuhkan. Konsep kualitas pelayanan pelaksana

administratif perguruan tinggi dalam hal ini berkenaan dengan pelayanan komunikasi, warkat, dan pengurusan harta benda di setiap satuan (unsur) organisasi perguruan tinggi.

Kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi adalah tingkat kebaikan kepemilikan nilai-nilai dalam pelayanan komunikasi, warkat, dan pengurusan harta benda pada setiap satuan (unsur) organisasi perguruan tinggi. Kualitas pelayanan yang dilakukan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, dan merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa. Karena kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dapat meningkatkan mutu organisasi dalam melayani kebutuhan mahasiswa. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus mempunyai standar kualitas pelayanan yang prima sesuai dengan standar ISO 9001-2008 guna meningkatkan mutu pendidikan dalam penyelenggaraan akademik.

Pelayanan yang bisa diberikan oleh staff administrasi di Perguruan tinggi khususnya di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya seperti pelayanan absensi dengan merekap absensi mahasiswa, pelayanan terhadap kerusakan alat-alat pembelajaran, melayani keluhan para mahasiswa terhadap kesalahan yang terjadi pada nilai mahasiswa di dalam Kartu Hasil Studi (KHS) tersebut, pelayanan izin tidak masuk kuliah, serta kenyamanan fasilitas yang diberikan jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Namun demikian, tuntutan jasa/layanan administrasi yang tinggi sering kali masih disertai oleh kurang baiknya kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada para mahasiswa dengan masih banyaknya keluhan dan belum optimalnya pelayanan yang ada.

Untuk mengukur hasil penilaian mahasiswa terhadap pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, 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 (lima) dimensi yaitu Bukti fisik (*Tangible*), dimensi Keandalan (*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 Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya terhadap pelayanan jasa administrasi yang telah diberikan oleh Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya melalui laporan akhir, dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis 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 terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Dimensi kualitas pelayanan jasa manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa pengguna jasa administrasi jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Pembahasan yang akan dibahas pada Laporan Akhir ini supaya tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu:

1. Melihat pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dengan melihat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu dimensi Bukti fisik (*Tangible*), dimensi Keandalan (*Reliability*), dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), dimensi Jaminan (*Assurance*) dan dimensi Empati (*Empathy*).

2. Dimensi yang paling dominan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pengguna jasa administrasi jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penulisan Laporan Akhir ini adalah:

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dengan melihat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu Bukti fisik (*Tangible*), dimensi Keandalan (*Reliability*), dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), dimensi Jaminan (*Assurance*) dan dimensi Empati (*Empathy*).
- b. Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan administrasi di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
- b. Setelah melakukan evaluasi, penulis dapat mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang lebih berpengaruh dalam tingkat kepuasan mahasiswa.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang beralamat di Jalan Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139. Objek penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan

Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang menggunakan jasa administrasi jurusan Administrasi Bisnis, dengan jumlah populasi 531 dari keseluruhan jumlah mahasiswa baik regular maupun non regular dan sampel yang diambil berjumlah 60 orang mahasiswa.

1.5.2 Populasi dan Sampel

1.5.2.1 Populasi

Menurut Kuncoro (dalam Yusi, 2009: 59), populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Populasi dari penelitian ini adalah para mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dengan keseluruhan jumlah mahasiswa sebanyak 531 orang mahasiswa. Baik mahasiswa regular sebanyak 261 orang maupun mahasiswa non regular sebanyak 270 orang.

1.5.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Berdasarkan definisi tersebut, maka dalam penulisan laporan ini yang dijadikan sampel adalah mahasiswa yang masih berstatus mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang menggunakan pelayanan jasa administrasi. Metode penarikan sampel yang digunakan oleh penulis dalam penulisan laporan ini adalah metode jumlah sampel yang tidak diketahui. Cara menghitung sampel yang digunakan oleh penulis yaitu dengan menggunakan rumus Roscoe (Laporan Akhir Sari, 2012: 6), bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (regresi dan korelasi berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.

$$n = (Vx + Vy) \times 10$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

Vx = Jumlah variabel x

Vy = Jumlah variabel y

Maka akan diperoleh hasil sebesar:

$$n = (Vx + Vy) \times 10$$

$$n = (5 + 1) \times 10$$

$$n = (6) \times 10 = 60 \text{ sampel}$$

Sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 60 orang mahasiswa

1.5.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel (*Teknik Sampling*) adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif atau benar-benar dapat mewakili populasi.

Teknik yang digunakan penulis dalam pengambilan sampel penelitian yaitu dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono (2007: 95), *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dengan cara ini semua elemen populasi belum tentu memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel karena misalnya ada bagian tertentu secara sengaja tidak dimasukkan dalam pemilihan untuk mewakili populasi. Cara ini juga sering disebut sebagai pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan karena dalam pelaksanaannya digunakan pertimbangan tertentu oleh peneliti (Umar, 2013: 90).

Teknik *nonprobability sampling* yang digunakan penulis yaitu dengan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2007: 96), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam hal ini pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Umar, 2013: 92). Untuk meneliti kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, maka penulis memilih beberapa mahasiswa yang dianggap dapat mewakili populasi yaitu ketua kelas, wakil ketua kelas dan sekretaris.

1.5.4 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi (2009: 6), jenis dan sumber data dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang telah dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Dalam laporan ini, data primer diperoleh dari hasil kuisisioner yang telah dibagikan penulis kepada 60 responden yang merupakan mahasiswa pengguna jasa administrasi di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Dalam laporan ini, data yang diperoleh didapat dari studi kepustakaan dan data yang telah diolah dari Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya seperti sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi perusahaan.

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 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

b. Kuesioner (*Questioner*)

Kuesioner merupakan pengumpulan data yang diperoleh atau didapatkan dengan cara memberikan suatu daftar pertanyaan tertulis kepada responden. Dalam hal ini penulis memberikan kuisisioner kepada para mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya pengguna jasa administrasi jurusan yang sudah dipilih untuk menjadi sampel penelitian. Skala pengukuran yang digunakan penulis dalam membuat kuesioner yaitu dengan menggunakan Skala Likert yang terdiri dari 4 (empat) tingkatan (Sugiyono, 2009:133), seperti pada Tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1

Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa

| Skala Interval | Skala Interval | Skor |
|-----------------------|-----------------------|-------------|
| Sangat Tidak Baik | Sangat Tidak Puas | 1 |
| Tidak Baik | Tidak Puas | 2 |
| Baik | Puas | 3 |
| Sangat Baik | Sangat Puas | 4 |

2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berupa teori-teori yang relevan dengan pembahasan permasalahan sehingga diperoleh pengetahuan secara teoritis mengenai masalah yang akan dibahas. Riset kepustakaan merupakan penelusuran literatur yang bersumber dari buku, media, pakar ataupun dari hasil penelitian orang lain yang bertujuan untuk menyusun dasar teori yang kita gunakan dalam melakukan penelitian.

Landasan teori yang diperoleh yaitu melalui media internet, dari hasil penelitian orang lain, dari pendapat pakar atau pendapat para ahli, membaca buku literatur, artikel, jurnal dan sumber ilmu pengetahuan lainnya.

1.5.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan adalah teknik analisa kualitatif dan kuantitatif, antara lain:

a. Metode kualitatif

Yaitu data yang merupakan serangkaian informasi yang pada umumnya tidak dapat diukur karena berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar yang bukan berupa angka. Jadi, teknik analisa kualitatif digunakan untuk menjelaskan data secara deskriptif yaitu menjelaskan pengaruh tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dengan melihat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu dimensi Bukti fisik (*Tangible*), dimensi Keandalan (*Reliability*), dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*), dimensi Jaminan (*Assurance*) dan dimensi Empati (*Empathy*).

b. Metode kuantitatif

Yaitu data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan. Metode analisa ini dengan menggunakan program SPSS, uji validitas, uji reabilitas, dan regresi berganda karena metode ini digunakan penulis untuk menghitung jawaban atas kuisisioner dari responden.

1.5.7 Alat Analisis Data

Alat analisis data yang digunakan penulis dalam mengolah data untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yaitu dengan menggunakan program SPSS. Alat analisis lainnya yang digunakan oleh penulis yaitu:

1. Uji Instrumen Penelitian

Dalam suatu penelitian, data mempunyai kedudukan yang sangat penting. Hal ini dikarenakan data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Valid atau tidaknya data sangat menentukan kualitas dari data tersebut. Hal ini tergantung instrumen yang digunakan apakah sudah memenuhi asas validitas dan reliabilitas.

1) Pengujian validitas instrumen

Menurut Jogiyanto (2007) validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang inti atau arti sebenarnya yang diukur. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Validitas dapat dilakukan dengan mengkorelasikan antar skor item instrumen dengan skor total seluruh item pertanyaan. Batas minimum dianggap memenuhi syarat validitas apabila $r = 0,3$. Jadi untuk memenuhi syarat validitas, maka butir pertanyaan atau pernyataan dalam penelitian harus memiliki koefisien korelasi $> 0,3$. Apabila korelasi antara butir skor dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir pertanyaan atau pernyataan dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

2) Pengujian reliabilitas instrumen

Menurut Jogiyanto (2007) reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran dimana pengujiannya dapat dilakukan secara internal, yaitu pengujian dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada. Menurut Nunnally dalam Ghozali (2006) variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$.

2. Regresi Berganda

Penulis menggunakan persamaan regresi berganda untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu Bukti fisik (*Tangible*), dimensi Keandalan (*Reliability*), dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*), dimensi Jaminan (*Assurance*) dan dimensi Empati (*Empathy*) terhadap variabel terikat yaitu tingkat kepuasan mahasiswa. Untuk melihat pengaruh variabel bebas secara parsial dan simultan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dengan menggunakan rumus regresi linear berganda sebagai berikut (Sugiyono, 2007: 237):

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

Keterangan:

- Y = Tingkat Kepuasan Mahasiswa
- a = Konstanta
- b = Koefisien Regresi
- X₁ = Dimensi Bukti Fisik
- X₂ = Dimensi Keandalan
- X₃ = Dimensi Daya Tanggap
- X₄ = Dimensi Jaminan
- X₅ = Dimensi Empati
- e = Tingkat Kesalahan