

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan mahasiswa pada pendidikan formal khususnya pendidikan tinggi terus meningkat dari waktu ke waktu, hal tersebut menjadikan perguruan tinggi sebagai sebuah sektor yang strategis dan diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Perguruan tinggi diharuskan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki agar dapat memuaskan mahasiswa. Kepuasaan pengguna jasa pendidikan menjadi sangat penting bagi kemajuan perguruan tinggi. Masreviastuti et al. (2020) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa utama menjadi tonggak bagi keberlangsungan suatu perguruan tinggi. Hal ini karena kepuasan mahasiswa adalah aspek utama sebagai penentu kualitas perguruan tinggi. Apabila tingkat kepuasan mahasiswa terhadap suatu perguruan tinggi bernilai tinggi, maka dapat dikatakan bahwa kualitas dari perguruan tinggi tersebut baik. Oleh karena itu proses penyelanggaraan pendidikan diharuskan agar dapat memberikan suatu layanan yang memiliki kualitas bagi mahasiswa sehingga kepuasan juga dapat dirasakan oleh mahasiswa tersebut (Herlina & Cahyani, 2020). Kepuasan mahasiswa juga merupakan respon menyeluruh yang mempengaruhi perbedaan antara harapan sebelumnya dengan apa yang dirasakan setelah jasa layanan tersebut dikonsumsi atau evaluasi purna penggunaan jasa, dimana persepsi terhadap kinerja jasa yang dipilih memenuhi harapan mahasiswa (Harahap et al., 2019).

Ambartiasari, Geta et al. (2017) menyatakan, kepuasan berasal dari sudut pandang mahasiswa memperlihatkan kondisi dimana mahasiswa merasa apa yang didapatkannya lebih dari harapannya. Kepuasan mahasiswa pada dasarnya merupakan sikap positif yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai

dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian pada kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian kepuasan mahasiswa sangat ditentukan oleh pelayanan yang menurutnya sesuai dengan keinginan dan harapannya (Aqfir & Bustam, 2020). Dari uraian mengenai kepuasan mahasiswa, maka peneliti melakukan survei awal terhadap 20 orang mahasiswa S1 Manajemen Universitas Dharma Andalas (UNIDHA). Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Hasil Survei Terhadap 20 Orang Mahasiswa S1 Manajemen Mengenai Kepuasan Mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan (Tendik) UNIDHA

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Puas terhadap keputusan yang telah diambil	4 (20%)	16 (80%)
2	Melakukan sesuatu sesuai prosedur	9 (45%)	11 (55%)
3	Melakukan sesuatu yang benar	8 (40%)	12 (60%)
4	Pengalaman yang menyenangkan	7 (35%)	13 (65%)
5	Puas terhadap kampus (secara umum)	3 (15%)	17 (85%)

Sumber: Hasil olah data kuesioner awal (2021)

Berdasarkan tabel 1.1 terdapat 5 (Lima) pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa saat kuesioner awal. Hasil dari lima pernyataan tersebut pertama, (80%) sampel mahasiswa menjawab tidak puas terhadap keputusan yang telah diambil kampus. Kedua, (55%) sampel mahasiswa menyatakan melakukan sesuatu sesuai prosedur. Ketiga, (60%) sampel mahasiswa menyatakan melakukan sesuatu yang benar. Yang keempat, hampir sepertiga sampel mahasiswa (65%) menyatakan tidak mengalami pengalaman yang menyenangkan dan kelima, sebanyak (85%) menyatakan tidak puas terhadap kampus secara umum. Jadi dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa masih kurangnya kepuasan mahasiswa. Hal ini disebabkan oleh tendik yang kurang baik dalam melakukan pelayanan dan juga kurang memperhatikan kepuasan mahasiswa. Dengan demikian pelaksanaan tugas utama tendik perlu di evaluasi melalui proses penilaian yang terstruktur.

Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk menjamin pelaksanaan tugas tendik berjalan sesuai dengan kriteria yang diharapkan. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa perlu adanya kualitas pelayanan yang optimal dan berkualitas dari perguruan tinggi agar meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa.

Tjiptono, F., & Chandra (2016) dan Kasmir (2017) menyatakan bahwa kualitas jasa atau kualitas pelayanan di definisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan, tindakan atau perbuatan seseorang, dan organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Perguruan tinggi juga di tuntut harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas melalui evaluasi di dalam perguruan tinggi tersebut. Salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di kota Padang adalah Universitas Dharma Andalas (UNIDHA). Dimana UNIDHA terdiri dari 13 prodi, salah satu prodinya adalah S1 Manajemen, ingin meningkatkan kepuasan terhadap mahasiswanya dengan memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh mahasiswa di prodi tersebut. Salah satu pihak yang berperan untuk melayani keperluan mahasiswa dalam menjalani pendidikan di UNIDHA adalah tendik. Tendik di UNIDHA adalah pihak-pihak yang berperan penting terhadap kelancaran beberapa syarat administrasi sepanjang mahasiswa menjalani perkuliahan, seperti surat menyurat, urusan kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS), transkip, hingga dokumen penting seperti ijazah.

Perlunya pelayanan yang berkualitas sangat diperlukan dalam dunia pendidikan. Pemberian pelayanan yang berkualitas dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan mahasiswa, sehingga mahasiswa dapat merasa puas dengan menggunakan pelayanan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapannya (Purwandani, 2016). Berikut ini hasil survei terhadap 20 orang mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA mengenai kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1.2 Hasil Survei Terhadap 20 Orang Mahasiswa S1 Manajemen Mengenai Kualitas Pelayanan Tendik UNIDHA

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Memiliki ruang tunggu yang nyaman dan bersih	5 (25%)	15 (75%)
2	Pelayanan untuk mahasiswa sesuai dengan waktu yang dijanjikan	6 (30%)	14 (70%)
3	Menanggapi keluhan mahasiswa dengan cepat dan tepat	4 (20%)	16 (80%)
4	Program kampus sesuai dengan kurikulum	15 (75%)	5 (25%)
5	Pelayanan yang sama kepada semua mahasiswa tanpa memandang status sosial	6 (30%)	14 (70%)

Sumber: Hasil olah data kuesioner awal (2021)

Berdasarkan tabel 1.2 ada 5 (lima) pernyataan yang dijelaskan, dari kelima pernyataan tersebut ada empat pernyataan yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu ruang tunggu yang tidak nyaman dan tidak bersih (75%), kemudian pelayanan untuk mahasiswa sesuai dengan waktu yang dijanjikan (70%), selanjutnya menanggapi keluhan mahasiswa dengan cepat dan tepat (80%) dan pelayanan yang sama kepada semua mahasiswa tanpa memandang status sosial (70%). Jadi dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa masih terdapat kekurangan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh tendik sehingga mahasiswa merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan dan membuat mahasiswa mengeluh. Oleh karena itu, kurangnya kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Kualitas pelayanan yang diberikan tendik harus terus dijaga agar dapat memberikan yang terbaik kepada mahasiswa sehingga akan timbul kepercayaan kepada mahasiswa. Hal ini didukung oleh pernyataan. Sutrisno et al. (2016) menyatakan bahwa kepercayaan akan tumbuh seiring dengan adanya kualitas layanan yang mereka dapatkan akan meningkatkan kepercayaan konsumen. Kepercayaan mahasiswa dikembangkan melalui

pengalaman pribadi dengan karyawan. Jika sebuah institusi pendidikan ingin membangun hubungan jangka panjang yang baik dengan konstituennya, ia harus menjaga dan meningkatkan kepercayaan yang tinggi sebagai bagian dari strategi institusi. Rendahnya kepercayaan dapat merusak hubungan jangka panjang (Suyanto & Setiawan, 2019). Dari uraian mengenai kepercayaan, maka peneliti melakukan survei awal terhadap 20 orang mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.3 Hasil Survei Terhadap 20 Orang Mahasiswa S1 Manajemen Mengenai Kepercayaan Kepada Tendik UNIDHA

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Memiliki kompetensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan serta kejuran	13 (65%)	7 (35%)
2	Saya merasa bahwa Tendik memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswa	8 (40%)	12 (60%)
3	Mampu memecahkan permasalahan mahasiswa dan memenuhi segala keperluan mahasiswa	9 (45%)	11 (55%)

Sumber: Hasil olah data kuesioner awal (2021)

Dapat disimpulkan dari tabel 1.3 terlihat bahwa masih kurangnya kepercayaan mahasiswa terhadap tendik. Kurangnya kepercayaan mahasiswa dikarenakan mahasiswa telah mengalami pengalaman yang kurang baik antara mahasiswa dengan pelayanan tendik, maka dari itu kepercayaan merupakan hal yang sangat penting dari segi apapun. Hal ini dilihat dari pernyataan mengenai saya merasa bahwa tendik memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswa (60%) dan mampu memecahkan permasalahan mahasiswa dan memenuhi segala keperluan mahasiswa (55%). Dalam bidang jasa pelayanan harus di ingat bahwa misi lembaga pendidikan dalam hal ini tendik bukan hanya memberikan kualitas pelayanan akademik saja tetapi juga harus memberikan kepercayaan kepada mahasiswa agar tercapainya kepuasan mahasiswa. Serta interaksi yang baik antara pemberi pelayanan dengan penerima layanan yaitu mahasiswa akan menimbulkan kepercayaan, kredibilitas dengan rasa saling menghargai, menghormati,

mau mendengarkan (*responsive*) dan memberikan perhatian. Hafifi (2018) menyatakan bahwa kepercayaan mahasiswa berpengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Dari uraian keseluruhan, maka di topik ini peneliti melihat mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan. Peneliti berminat untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan kepada tendik terhadap kepuasan mahasiswa yang ada di UNIDHA khususnya di prodi S1 Manajemen.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang telah di uraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan tendik terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA?
2. Apakah pengaruh kepercayaan kepada tendik terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan kepada tendik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan tendik terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA.
2. Untuk menguji pengaruh kepercayaan kepada tendik terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA.
3. Untuk menguji kualitas pelayanan dan kepercayaan kepada tendik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini mencakup berbagai manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan tenaga kependidikan dan kepercayaan kepada tendik terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Sebagai bahan referensi bagi instansi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa melalui kualitas pelayanan tendik dan kepercayaan kepada tendik terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah ilmu pengetahuan bagi penulis mengenai pengaruh kualitas pelayanan tenaga kependidikan dan kepercayaan kepada tendik terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen UNIDHA.

c. Bagi Akademik

Sebagai bahan pembelajaran dibidang manajemen sumber daya manusia dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, karena berbagai keterbatasan dan menghindari meluasnya permasalahan maka, masalah yang akan di kaji dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan kepada tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa S1 manajemen UNIDHA.