

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi berkembang semakin pesat dari waktu ke waktu. Hal ini dibuktikan dengan munculnya inovasi-inovasi baru yang ada pada masyarakat. Kemajuan teknologi memang sangat penting untuk kehidupan manusia. Teknologi sebagai salah satu penunjang kemajuan manusia telah membantu memperbaiki berbagai bidang yang ada, terutama di bidang pendidikan. Kemajuan teknologi suatu negara sangat ditentukan oleh kualitas pendidikan tinggi yang membantu suatu negara mencapai kemajuan teknologi melalui adaptasi dan inovasi. Hal ini sesuai dengan visi Kemenristekdikti yaitu “Terwujudnya pendidikan tinggi yang bermutu serta kemampuan IPTEK dan inovasi untuk mendukung daya saing bangsa.” (<https://ristekdikti.go.id/visi-misi-strategi/>) diakses pada 4 November 2018 pukul 15.34 WIB.

Peningkatan kesadaran masyarakat akan nilai perguruan tinggi mengakibatkan semakin tingginya tuntutan dari masyarakat terhadap kualitas perguruan tinggi. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), tuntutan yang diberikan masyarakat kepada perguruan tinggi meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). BAN-PT berupaya memfasilitasi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan perguruan tinggi dengan mengadakan program akreditasi berkala bagi universitas negeri dan swasta yang ada di Indonesia.

Universitas Negeri Jakarta sebagai salah satu Universitas Negeri yang berada di Indonesia menyediakan program studi D3, S1, S2 hingga program S3. Program studi S1 di Universitas Negeri Jakarta memiliki 7 fakultas yang terdiri dari berbagai program studi didalamnya. Salah satunya adalah Program Studi Pendidikan Tata Rias. Program Studi Pendidikan Tata Rias menyadari bahwa memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan tinggi bukan sekadar untuk mendapatkan nilai akreditasi yang baik dari BAN-PT. Tetapi kualitas pendidikan yang baik menjadi tujuan utama Program Studi Pendidikan Tata Rias UNJ sebagaimana tertulis dalam visi misi Program Studi Pendidikan Tata Rias yaitu menjadi Program Studi unggulan nasional di bidang Pendidikan Tata Rias yang berwawasan kewirausahaan serta mengembangkan ilmu pengetahuan teknologi dan seni di bidang rias yang dapat mengembangkan hidup manusia dan lingkungannya.

Kenyataannya, Program Studi Pendidikan Tata Rias Universitas Negeri Jakarta masih memiliki beberapa kendala untuk mewujudkan visinya. Untuk dapat mempertahankan kualitas dan meningkatkan akreditasi, Program Studi Pendidikan Tata Rias perlu mempertimbangkan peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan yang ada, termasuk dengan pelayanan administrasi.

Pelayanan administrasi Program Studi Pendidikan Tata Rias UNJ adalah salah satu bagian dari struktur organisasi yang berwenang memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam melaksanakan aktivitas perkuliahan antara lain daftar presensi mahasiswa, kepengurusan registrasi bagi mahasiswa baru maupun mahasiswa lama, kepengurusan daftar nilai atau transkrip nilai, dan pelegalisiran dokumen-dokumen mahasiswa dan lain sebagainya. Bagian pelayanan

administrasi ini langsung berhadapan dengan mahasiswa, sehingga pelayanan administrasi perlu mendapatkan perhatian yang lebih agar dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi mahasiswa.

Tetapi sampai sekarang masih diketahui adanya keluhan-keluhan atau masalah-masalah yang dirasakan para mahasiswa, seperti berdasarkan hasil observasi dan wawancara tidak terstruktur yang peneliti lakukan terhadap beberapa mahasiswa tingkat akhir Program Studi Pendidikan Tata Rias, masih ditemukannya pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mahasiswa, masalah tersebut antara lain mengeluhkan kurangnya kesabaran dan keramahan pegawai terhadap mahasiswa yang sedang melakukan urusan administrasi dan staff yang terkadang sulit untuk ditemui.

Padahal menurut Low dalam Gold (2001) bahwa karena mahasiswa adalah pelanggan utama perguruan tinggi, sudah seharusnya pelayanan pendidikan tinggi harus berorientasi kepada mahasiswa. Aliffudin (2012) juga mengingatkan bahwa pelayanan pendidikan memang merupakan hak mahasiswa yang wajib dipenuhi perguruan tinggi sebagai penyedia jasa.

Kepuasan mahasiswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan administrasi yang didapat. Apabila Program Studi Pendidikan Tata Rias memperlakukan mahasiswa sebagai konsumen dengan mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi, maka Program Studi Pendidikan Tata Rias dapat menyiapkan rencana strategis yang tepat untuk meningkatkan kualitasnya.

Evaluasi kepuasan mahasiswa ini dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan administrasi yang perlu diperbaiki, dipertahankan, bahkan dikurangi yang akan mengakibatkan kesalahan alokasi sumber daya seperti dana, tenaga kerja, dan waktu. Kesalahan alokasi sumber daya menyebabkan upaya peningkatan mutu menjadi tidak efektif dan mengurangi kepuasan mahasiswa.

Untuk menelaah kepuasan mahasiswa terkait kualitas pelayanan Program Studi Pendidikan Tata Rias, diperlukan instrumen pengukuran yang tepat. Parasuraman, Zeithmal, dan Berry menciptakan sebuah skala multi-dimensi yang dinamakan SERVQUAL atau *Service Quality*. SERVQUAL adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Instrumen SERVQUAL ini mengukur kenyataan dan ekspektasi kualitas jasa dari sudut pandang konsumen (Parasuraman, 1988).

Parasuraman (2001:26) mengidentifikasi sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara komprehensif dimana para konsumen dapat menggunakannya sebagai kriteria dalam menilai kinerja pelayanan. Untuk penilaian kualitas pelayanan tercakup dalam 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti langsung (*Tangibles*). Lima dimensi SERVQUAL tersebut akan menjadi instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan mutu pendidikan Program Studi Pendidikan Tata Rias UNJ.

Setelah itu nanti akan dilakukan penilaian dengan melibatkan mahasiswa untuk mengetahui bagaimana kualitas yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Tata Rias UNJ apakah sudah sesuai dengan harapan mahasiswa atau

belum. Tahapan selanjutnya yaitu penggunaan metode *GAP Analysis*. *GAP Analysis* merupakan salah satu metode yang dilakukan untuk melakukan analisis terstruktur yang bertujuan untuk menentukan keadaan saat ini atau kinerja dari suatu perusahaan dan dengan hati-hati mendokumentasikan perbaikan yang diperlukan untuk mencapai keadaan yang diinginkan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang” Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Administrasi Program Studi Pendidikan Tata Rias di Universitas Negeri Jakarta”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adanya keluhan-keluhan dari mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Rias yang telah merasakan pelayanan administrasi selama menjalani perkuliahan.
2. Persiapan Program Studi Pendidikan Tata Rias menghadapi penilaian akreditasi pada tahun 2021/2022.
3. Belum diketahuinya kualitas pelayanan pendidikan pada Program Studi Pendidikan Tata Rias UNJ dilihat dari lima dimensi SERVQUAL.
4. Diperlukannya rekomendasi prioritas dalam peningkatan kualitas agar memenuhi harapan mahasiswa yang perlu diperhatikan.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka permasalahannya adalah:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada bagian pelayanan administrasi akademik Program Studi Pendidikan Tata Rias UNJ.
2. Pembentukan dimensi dalam penelitian ini berdasarkan perspektif mahasiswa Pendidikan Tata Rias dan berdasarkan dimensi SERVQUAL.
3. Sampel yang digunakan adalah mahasiswa aktif Program Studi Pendidikan Tata Rias Fakultas Teknik UNJ angkatan 2013-2015

### **1.4. Perumusan Masalah**

Dari identifikasi dan pembatasan masalah, maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai pelayanan administrasi Program Studi Pendidikan Tata Rias UNJ?
2. Bagaimanakah kesenjangan antara harapan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Program Studi Pendidikan Tata Rias UNJ?
3. Usulan prioritas tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Program Studi Pendidikan Tata Rias UNJ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Program Studi Pendidikan Tata Rias sesuai lima dimensi SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati).

2. Menganalisis prioritas perbaikan kualitas pelayanan pendidikan Program Studi Pendidikan Tata Rias UNJ.

## **1.6 Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan agar berguna bagi semua pihak yang berkepentingan. Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Program Studi Pendidikan Tata Rias UNJ, hasil-hasil analisis yang didapatkan dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau bahan pertimbangan Program Studi dalam mengevaluasi kualitas pelayanan administrasi berdasarkan kepuasan mahasiswa.
2. Bagi pihak lain, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berhubungan dengan tingkat kepuasan konsumen dan juga kualitas layanan dibidang jasa.
3. Bagi peneliti, agar dapat menyelesaikan salah satu syarat kelulusan.