

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada ruang lingkup kegiatan usaha, terdapat pelaku usaha yakni penjual atau penyedia barang maupun jasa. Target dari pihak penyedia jasa pada proses kegiatan usaha dalam bidang jasa adalah pelanggan atau pengguna jasa yang nantinya akan menjadikan kegiatan usaha jasa berjalan dengan terjadinya interaksi antara penyedia jasa dan pengguna jasa (pelanggan). Pengertian sempit pelanggan menurut Wijaya, E. Juhana (2009:2) adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi standar kualitas dari pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh terhadap kinerja pemberi jasa (perusahaan). Pembeli atau pengguna tidak bergantung dengan suatu produk melainkan produk yang bergantung pada pengguna. Pelanggan/konsumen adalah pengguna, maka mereka harus dipuaskan untuk menjalin relasi baik dalam jangka panjang yang dimana akan membuka keuntungan kedua belah pihak. Di dunia akademik juga terdapat relasi, baik relasi dengan perusahaan maupun dengan pelanggan salah satunya di kampus Universitas Negeri Jakarta.

Menurut Tjiptono (2014) dalam Freekley (2018:1661), menyatakan kepuasan berasal dari bahasa Latin *Satis* yang berarti cukup baik, memadai dan *Facio* yang berarti melakukan atau membuat secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan yang konsumen rasakan setelah dapat membandingkan antara apa yang didapat dan harapannya Umar (2015 : 65). Pada hakikatnya seorang konsumen, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan atau ditawarkan baik itu berupa produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti Kepuasan merupakan faktor

kunci bagi pengguna dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan dan hubungan kerjasama yang saling menguntungkan.

Universitas Negeri Jakarta (UNJ) menyelenggarakan pendidikan dalam berbagai disiplin ilmu, baik disiplin ilmu kependidikan maupun non-kependidikan. Jenis pendidikan yang diselenggarakan oleh UNJ mencakup pendidikan akademik, vokasi dan profesi. Program sarjana merupakan pendidikan akademik yang ditujukan untuk menyiapkan Mahasiswa menjadi intelektual dan atau ilmuwan yang berbudaya, mampu memasuki dan/atau menciptakan lapangan kerja, serta mampu mengembangkan menjadi profesional. Beban studi program sarjana kependidikan minimal 144 sks. Mahasiswa yang berhasil menyelesaikan program ini diberi gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.).

Di Universitas Negeri Jakarta, mahasiswa tingkat strata satu (S1) wajib menyelesaikan beban studi 144 sks dalam berbagai mata kuliah yang ditempuh salah satunya adalah mata kuliah Praktek Kerja Lapangan (PKL) 4 sks. Tujuan mata kuliah ini, agar Mahasiswa memperoleh pengalaman dalam bidang tata rias di lapangan kerja sebagai bekal dilapangan kerja. Pokok bahasan mencakup; praktek kerja lapangan di lembaga usaha tata rias selama 360 jam, guna memperoleh pengalaman nyata, pemecahan masalah, penelaah perkembangan tata rias di lapangan, penulisan laporan dan presentasi laporan PKL. Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) proses maupun hasil kerja dan kinerja yang telah dilakukan mahasiswa akan di nilai guna sebagai tolak ukur kualitas SDM dan keberhasilan selama bekerja.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron dalam Lawasi, 2017:47). Keinginan untuk mencapai keberhasilan atau kesuksesan dari apa yang telah dilakukan, dapat timbul dari masing-masing diri seseorang dikarenakan adanya faktor yang mendorong seseorang itu sendiri untuk berusaha mencapai pencapaian yang diinginkan merupakan pengertian dari motivasi. Menurut Wahjosumadjo dalam Yenni (2019:29), motivasi kerja merupakan suatu proses psikologis yang menggambarkan interaksi antara sikap kebutuhan persepsi dan kepuasan yang terjadi pada diri

seseorang. Adanya motivasi terhadap mahasiswa diharapkan kinerja mahasiswa akan semakin meningkat dan menimbulkan rasa cinta terhadap pekerjaannya. Selain itu juga dapat menimbulkan rasa kepuasan di kedua belah pihak.

Menurut Tjiptono (2014) dalam Freekley (2018:1661), menyatakan kepuasan berasal dari bahasa Latin *Satis* yang berarti cukup baik, memadai dan *Facio* yang berarti melakukan atau membuat secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan yang konsumen rasakan setelah dapat membandingkan antara apa yang didapat dan harapannya Umar (2015 : 65). Pada hakikatnya seorang konsumen, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan atau ditawarkan baik itu berupa produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Sehingga pada dasarnya mahasiswa Tata Rias dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Sanggar Rias Pengantin, Stasiun Televisi, maupun *Brand Cosmetic* selalu dalam pengawasan dan penilaian baik internal maupun eksternal. Pada segi internal sendiri berarti selama pelaksanaan Praktik kerja Lapangan (PKL) berlangsung mahasiswa Tata Rias UNJ berada di dalam pengawasan dosen pembimbing PKL yang sudah ditentukan sesuai dengan tempat pelaksanaan PKL dari mahasiswa tersebut, sedangkan eksternal mahasiswa berada di dalam pengawasan dan penilaian pemilik sanggar, maupun penanggung jawab mahasiswa PKL di Stasiun Televisi dan *Brand Cosmetic*.

Selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) mahasiswa Tata Rias UNJ selalu dalam penilaian penanggung jawab mahasiswa dilapangan dari setiap kegiatan maupun tugas yang dilakukan diperusahaan tersebut. Terdapat berbagai aspek yang dinilai mulai dari kinerja mahasiswa, kepekaan atau kesigapan

mahasiswa dalam penanganan pekerjaan, perilaku, kinerja individu maupun kelompok, dan produktivitas mahasiswa. Penilaian ini dilakukan guna mempermudah pengawasan dan penentuan hasil kerja mahasiswa untuk di input di dalam nilai mata kuliah PKL, selain itu penilaian dilapangan juga bertujuan untuk evaluasi diri dan perbaikan kualitas mahasiswa tata rias UNJ dalam pemenuhan mata kuliah PKL di Sanggar Rias Pengantin, Stasiun Televisi, dan *Brand Cosmetic*.

Pada saat pelaksanaan PKL, jumlah mahasiswa pendidikan tata rias angkatan 2016 yaitu berjumlah 31 mahasiswa dan melaksanakan PKL di industri yang berbeda-beda. Mahasiswa pendidikan tata rias yang melaksanakan PKL di sanggar rias pengantin juga berbeda-beda yaitu; Sanggar Rias Novy, Sanggar Wulandari dan Maleena wedding & event organizer. Mahasiswa yang melaksanakan PKL di stasiun TV yaitu TVone dan TV parlemen. Sedangkan mahasiswa yang melaksanakan PKL di *Brand Cosmetic* yaitu LA Girl dan Mustika Ratu. pembimbing mahasiswa di tempat PKL akan mengarahkan pekerjaan yang harus dilakukan mahasiswa dan mahasiswa PKL harus mampu mengerjakan tugas yang telah diberikan pembimbing sesuai dengan arahan. Berdasarkan pengalaman peneliti, pada proses pelaksanaan PKL mahasiswa masih ragu dan cenderung lama dalam mengenakan busana baik pada pengantin ataupun keluarga pengantin. Mahasiswa juga cenderung sungkan ataupun canggung untuk menawarkan bantuan sebelum rekan kerja lain yg meminta untuk bantuan lebih dulu ataupun segan untuk bertanya terkait tugas yang kurang dimengerti baik itu dalam merias, pemasangan aksesoris maupun pemakaian busana. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui dan melakukan penelitian terhadap, “Kepuasan Pengguna Jasa PKL Terhadap Kinerja Mahasiswa Tata Rias Universitas Negeri Jakarta”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas ini berkaitan dengan kepuasan pengguna Jasa PKL terhadap kinerja mahasiswa, masalah yang teridentifikasi yaitu; Pentingnya mengukur tingkat kepuasan sanggar rias, stasiun TV, *brand cosmetic* pada kinerja mahasiswa PKL Pendidikan Tata Rias.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terdapat pada latar belakang pada penelitian ini yang akan difokuskan atau dibatasi masalahnya adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa Praktik Kerja Lapangan (PKL) terhadap kinerja Pendidikan Tata Rias Universitas Negeri Jakarta periode pelaksanaan PKL tahun 2019 yakni sanggar rias, stasiun TV, *brand cosmetic* yang pernah bekerja sama dengan prodi pendidikan tata rias angkatan 2016 yang bersedia menjadi informan penelitian ini.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan Batasan dan identifikasi masalah yang telah ditentukan oleh penulis maka rumusan masalah pada penelitian ini berfokus pada “Apakah pengguna jasa Praktik Kerja Lapangan (PKL) Puas dengan kinerja mahasiswa tata rias UNJ 2016 selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung?”.

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

1) Teoritik

a. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan informasi dan memberikan arah yang lebih tepat dalam kualitas kinerja mahasiswa tentang kepuasan terhadap kerja dan kinerja mahasiswa tata rias UNJ tidak hanya untuk angkatan 2016, juga kepada mahasiswa tahun angkatan berikutnya.

b. Bagi Program Studi Pendidikan Tata Rias maupun Tata Rias D3 UNJ

Sebagai informasi mengenai hasil kinerja yang telah dilakukan dan kepuasan terhadap kerja dan kinerja mahasiswa, sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam mengembangkan kualitas mahasiswa tata rias UNJ baik dari segi kurikulum maupun pengajaran, serta informasi mengenai pengaruh manajemen kinerja terhadap ke efektifitasan kinerja yang dilakukan mahasiswa tata rias UNJ.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan atau data dasar untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kepuasan pengguna jasa

PKL terhadap kinerja mahasiswa sebagai variabel pada penelitian selanjutnya.

2) Praktis

- a. Bagi peneliti, untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan di lapangan atau dunia kerja.
- b. Bagi Mahasiswa Program Studi Tata Rias Universitas Negeri Jakarta dan para pembaca sebagai sumber informasi untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pengguna jasa Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan menjadi tolak ukur perbaikan dan meningkatkan kualitas kinerja agar lebih baik dan memuaskan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

