

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.<sup>1</sup> Pendidikan diperlukan agar seseorang memiliki kemampuan untuk bersaing dengan orang lain, dimana pendidikan merupakan salah satu faktor yang dapat membuat seseorang dapat meningkatkan kualitas hidupnya.

Berkaitan dengan hal tersebut, tingkat tertinggi dari pendidikan formal di Indonesia sendiri yaitu di tingkat pendidikan tinggi yang ditempuh melalui universitas atau perguruan tinggi. Perguruan Tinggi sebagai tempat kegiatan proses pembelajaran diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan akademik yang profesional, berkepribadian sesuai dengan tuntutan tujuan pendidikan nasional.<sup>2</sup> Oleh karena itu, pendidikan tinggi diharapkan semakin ditingkatkan terutama dari segi kualitas pendidikan, pelayanan, harga, dan promosi perguruan tinggi.

Mahasiswa sebagai pelanggan di perguruan tinggi merupakan objek yang harus dilayani agar tercipta kepuasan dan menghasilkan *output* yang berkualitas. Karena apabila mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik, maka mahasiswa tersebut secara tidak langsung dapat membagikan pengalaman positif mereka kepada pihak-pihak yang terlibat. Oleh karena itu, memprioritaskan kepuasan mahasiswa menjadi fokus utama bagi perguruan tinggi.

---

<sup>1</sup> Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

<sup>2</sup> Dirgantara Wicaksono, "HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN TANGGUNG JAWAB DENGAN KEPUASAN PELANGGAN FAKULTAS ILMU SOSIAL UNJ DIRGANTARA," *Jurnal Manajemen Pendidikan* 9, no. 2 (2011): 299–307. h.299

Kepuasan konsumen menurut Kotler (Rufliansah) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.<sup>3</sup> Menurut Nikmah (Aryawan), kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan.<sup>4</sup> Mengacu pada definisi-definisi diatas kepuasan mahasiswa berarti perasaan senang, puas, dan kelegaan pembelajar pada perguruan tinggi terhadap apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi. Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan.<sup>5</sup> Kepuasan mahasiswa menunjukkan sejauh mana harapan mahasiswa tercapai.

Pentingnya memprioritaskan kepuasan mahasiswa dalam perguruan tinggi tidak hanya mencerminkan perhatian terhadap kesejahteraan mereka, tetapi juga mengakui peran sentral mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama melalui pengalaman belajar positif dan pelayanan berkualitas. Tidak hanya membentuk pertumbuhan dan keterampilan mereka, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap reputasi institusi dan mempromosikan suasana belajar yang inklusif dan memotivasi. Kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur utama dalam menilai kualitas dan efektivitas pengalaman pendidikan dan mencerminkan sejauh mana institusi dapat memenuhi harapan, mendukung pertumbuhan, dan menciptakan lingkungan yang mendukung bagi mahasiswa studi mereka. Upaya mewujudkan kepuasan mahasiswa yang sempurna tidak mungkin tercapai

---

<sup>3</sup> Fahmi Firdaus Rufliansah dan Agus Hermani Daryanto Seno, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang)," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9, no. 4 (2020): 389–401. h. 393

<sup>4</sup> I Nyoman Galung Aryawan, I Nengah Merta, dan Ronald Umbas, "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* (2022): 44–52. h. 45

<sup>5</sup> Etty Widawati dan Siswohadi, "Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi," *Jurnal Mitra Manajemen* 4, no. 10 (2020): 1500–1513. h. 1503

meskipun untuk sementara waktu, namun upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan beberapa strategi.<sup>6</sup>

Menurut Bhakti dalam penelitiannya yang didukung penelitian terdahulu oleh Irawan, terdapat 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya dan kemudahan untuk mendapatkan suatu produk dan jasa.<sup>7</sup> Sehingga faktor yang dapat mempengaruhi naik atau turunnya kepuasan mahasiswa salah satunya yaitu kualitas pelayanan. Oleh karena itu, setidaknya perguruan tinggi diharapkan memiliki kriteria dan standar pelayanan yang sesuai dengan standar untuk meningkatkan kualitas pendidikannya.

Menurut Prayitno (Hanifa), sebagai penyedia layanan perguruan tinggi berkewajiban memberikan pelayanan sebaik mungkin sehingga mahasiswa mencapai keberhasilan yang optimal.<sup>8</sup> Menurut Endah (Silmi) Pelayanan sebagai suatu usaha dari organisasi (pemberi pelayanan) sebagai tanggapan atas harapan Masyarakat akan pelayanan yang memuaskan.<sup>9</sup> Kualitas pelayanan menurut Hary (Surahman) merupakan suatu proses atau aktivitas yang dilakukan perusahaan yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya memenuhi harapan konsumen.<sup>10</sup> *Administratie* berasal dari bahasa Belanda yang berarti setiap penyusunan keterangan-keterangan secara sistematis dan pencatatannya secara tertulis dengan maksud untuk memperoleh suatu ikhtisar mengenai keterangan-keterangan

---

<sup>6</sup> Yenti Sumarni, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Bengkulu," *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi dan Perbankan Syariah* 3, no. 1 (2019): 71–91. h. 76

<sup>7</sup> Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, "Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika". *Jurnal Formatif* 7, no. 3 (2017): 272–285. h. 275

<sup>8</sup> Ghina Hanifa, Sri Ulfa Sentosa, dan Armiati Armiati, "Pengaruh Persepsi Tentang Sarana Prasarana Perkuliahan Dan Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang)," *Jurnal Ecogen* 1, no. 4 (2019): 837. h. 838

<sup>9</sup> Silmi Ilman, "Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 6 (2019): 23–34. h. 24

<sup>10</sup> Bambang Surahman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih," *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen* 4, no. 1 (2022): 59–73. h. 62

itu dalam keseluruhannya dan dalam hubungannya satu sama lain.<sup>11</sup> Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dalam proses penyampaian informasi dan layanan administrasi yang tetap dan sesuai harapan.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah komponen penting untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Untuk pelayanan jasa, kualitas pelayanan akan menjadi unsur yang dominan dalam evaluasi pelanggan sedangkan pelayanan yang ditawarkan dalam bentuk kombinasi dengan produk fisik, kualitas pelayanan juga sangat penting dalam menentukan kepuasan pelanggan, pada aspek ini apabila pelayanan terhadap mahasiswa tidak dilaksanakan dengan baik, akan mengakibatkan kepercayaan mahasiswa terhadap Universitas/Perguruan Tinggi berkurang dan mahasiswa selanjutnya sebagai *Customer* akan berusaha mencari Universitas lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan.<sup>12</sup>

Bila dihubungkan dengan landasan teori menurut Teori Diskonfirmasi Kepuasan menurut Oliver bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh dari konsumen dari produk yang dibeli tersebut.<sup>13</sup> Teori *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dari perbedaan antara harapan dan pengalaman pelanggan dalam produk atau layanan yang dirasakan. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan administrasi yang baik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dapat dilihat bahwa terdapat keterkaitan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Dimana kualitas pelayanan administrasi yang baik akan memberikan pengaruh terhadap meningkatnya kepuasan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sumarni mengatakan bahwa kualitas layanan

---

<sup>11</sup> Neti Karnati, Manajemen Perkantoran Analisis Teori dan Aplikasi dalam Organisasi Pendidikan, (Aceh: CV. Bunda Ratu, 2019). h. 6

<sup>12</sup> Dirgantara Wicaksono, *Op.Cit.* h. 300

<sup>13</sup> Ramadani Prawito dan Mahyuzar, "Efektifitas Brand Equity dalam Purchase Intention Tiket Maskapai Low Cost Carrier di Bandara Sultan Iskandar Muda Aceh Besar", Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah 4, no. 1 (2019): 1-14. h.5.



administrasi akademik dan kemahasiswaan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, hal ini jika diterapkan pelayanan administrasi yang berkualitas maka mahasiswa merasa puas dengan layanan tersebut.<sup>14</sup> Sedangkan menurut penelitian Sumianti mengatakan bahwa berbagai perguruan tinggi kini menganggap bahwa tingkat kepuasan mahasiswa merupakan aspek yang tidak bisa diabaikan dalam mengukur kualitas layanan pendidikan.<sup>15</sup> Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam melaksanakan studinya di perguruan tinggi/universitas.

Fakultas Ilmu Pendidikan merupakan salah satu fakultas di antara 6 fakultas yang dimiliki Universitas Negeri Jakarta. Fakultas Ilmu Pendidikan UNJ memiliki 7 Program Studi (Prodi) untuk Strata 1 (S1), yakni Bimbingan konseling, Manajemen Pendidikan, Pendidikan Guru PAUD, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Khusus, Pendidikan Masyarakat, dan Teknologi Pendidikan. Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi, harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik terutama dalam hal pengurusan administrasi para mahasiswa. Administrasi bagian pelayanan diharapkan menjadi jembatan antara mahasiswa sebagai pelanggan dengan pihak rektorat atau seajarnya. Hal ini juga diharapkan dapat mempermudah mahasiswa dalam hal administrasi perkuliahan. Kepuasan terhadap pelayanan administrasi merupakan hal yang perlu diperhatikan demi mencapai layanan yang berkualitas yang menjamin kepuasan mahasiswa sebagai *stakeholders* utama dalam organisasi jasa pendidikan.

Namun kenyataannya masih banyak mahasiswa yang kurang puas akan pelayanan administrasi di perguruan tinggi/universitas. Dalam laman portal berita LPM Perspektif FEB USK, mahasiswa FEB USK Angkatan 2019 mengatakan bahwa “Saya melewatkan kesempatan untuk mendaftar

---

<sup>14</sup> Sumarni, *Op.Cit.*, h.86

<sup>15</sup> Sumianti Sumianti et al., “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Pegawai lain Kendari,” *Jurnal Ta'dib* 23, no. 1 (2020): 29–38. h.30

program MBKM dikarenakan staf administrasi prodi susah untuk dihubungi dan menyepelekan urusan administrasi dengan proses pengerjaan yang bisa sampai berhari-hari”.<sup>16</sup> Hal ini sejalan dengan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa pelayanan administrasi di Fakultas Ilmu Pendidikan memiliki beberapa kekurangan salah satunya yaitu proses administrasi yang mengalami keterlambatan sehingga menimbulkan keluhan dari mahasiswa terutama mahasiswa yang ingin mengurus terkait beasiswa, magang, ataupun bantuan lainnya tetapi terkendala karena adanya keterlambatan proses administrasi mahasiswa. Mahasiswa juga mengeluhkan terdapat kurangnya keramahan dari beberapa pegawai dalam melakukan pelayanan ke mahasiswa seperti para pegawai yang tidak menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) kepada mahasiswa ketika mahasiswa membutuhkan pelayanan administrasi. Selain itu, banyak yang mahasiswa yang tidak mengetahui jalur komunikasi dan layanan yang tepat untuk mendapatkan informasi dan bantuan terkait pelayanan administrasi. Kurangnya informasi mengenai jalur komunikasi ini dapat menyebabkan mahasiswa kesulitan mendapatkan informasi dan bantuan yang mereka butuhkan.

Walaupun demikian, beberapa mahasiswa mengatakan para pegawai bagian administrasi/tata usaha Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta telah berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi untuk memenuhi kepuasan mahasiswa. Hal ini dilihat dari waktu kedatangan pegawai yang sudah sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan. Selain itu kemampuan pegawai sudah terampil dalam mengoperasikan komputer dan penggunaan alat-alat lainnya. Sejauh ini dalam pelayanan administrasi di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta telah berusaha sebaik mungkin untuk melaksanakan pelayanan kepada mahasiswa sebagai konsumen.

Berdasarkan uraian diatas dapat terlihat pentingnya kualitas pelayanan administrasi dalam pembentukan kepuasan mahasiswa yang

---

<sup>16</sup> Rina. Pelayanan Akademik Tak Gesit, Mahasiswa Sulit. 2022. <https://persfe.com/pelayanan-akademik-tak-gesit-mahasiswa-sulit/> (diakses pada tanggal 12 Maret 2024).

berdampak positif pada kemajuan universitas/ perguruan tinggi. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta”**.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang berpengaruh terhadap penelitian ini, diantaranya:

1. Kurangnya keramahan dan kesopanan dari beberapa pegawai dalam proses pelayanan administrasi ke mahasiswa;
2. Proses administrasi yang mengalami keterlambatan sehingga menimbulkan keluhan dari mahasiswa;
3. Kurangnya informasi penting terkait pelayanan administrasi yang tidak diketahui oleh mahasiswa;
4. Ketidakpuasan mahasiswa terhadap tanggapan yang diberikan terhadap pelayanan administrasi yang mereka terima;
5. Keterbatasan kapasitas staf administrasi dalam menangani administrasi kemahasiswaan;
6. Kurangnya kualitas layanan staf administrasi untuk memenuhi kepentingan mahasiswa;

### **C. Pembatasan Masalah**

Peneliti membatasi pembahasan yang hanya berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta. Subjek dari penelitian ini adalah Mahasiswa Angkatan 2020 Program Studi Strata 1 (S1) di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel penelitian yaitu, kualitas pelayanan administrasi sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat (Y). Pembatasan ini dilakukan karena keterbatasan sumber data dan waktu penelitian yang dimiliki oleh peneliti.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : “Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta?”

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis yaitu sebagai berikut :

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan untuk meningkatkan informasi, pengetahuan diri, dan pengembangan konsep kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan mahasiswa serta dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

##### **2. Kegunaan Praktis**

###### **a. Bagi peneliti**

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung mengenai kepuasan mahasiswa melalui kualitas pelayanan administrasi

###### **b. Bagi lembaga**

Sebagai dasar untuk memahami akan pentingnya kualitas pelayanan administrasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pada



mahasiswa bagi fakultas, dekan, ketua prodi, dosen, mahasiswa sendiri.

c. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi atau kajian penelitian yang relevan untuk mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan mahasiswa secara lebih luas.

