

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS TRIBHUWANA
TUNGGADEWI
(STUDI PADA BAGIAN ADMINISTRASI FAKULTAS EKONOMI)**

SKRIPSI



IMAKULATA SANTI

2019120092

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2023**

RINGKASAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

(STUDI PADA BAGIAN ADMINISTRASI FAKULTAS EKONOMI)

Pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masa kini. Pada bidang pendidikan, terutama pada tingkat atas, memiliki tantangan dan persaingan akan semakin ketat dan rumit untuk dihadapi, pada satu sisi karena meluasnya pasar internasional dunia pendidikan dan disisi lain karena dinamika internal pendidikan di dalam negeri. Di era globalisasi saat ini, salah satu kunci dalam memenangkan sebuah persaingan dunia pendidikan adalah dengan berupaya untuk menambah tingkat kepuasan masyarakat terhadap jasa maupun pelayanan yang diberikan oleh pihak universitas kepada mahasiswa. Pelayanan yang diberikan oleh civitas akademik maupun staf lainnya memiliki fungsi penting sebagai penunjang dan memberikan kontribusi yang cukup besar dalam mewujudkan kualitas pendidikan yang terbaik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan apakah kualitas pelayanan yang dilakukan oleh administrasi Fakultas Ekonomi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dan sikap admin saat bekerja berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan admin berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi universitas Tribhuwana Tunggadewi dan sikap admin saat bekerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masa kini. Bapak Ki Hajar Dewantara atau yang biasa disapa Bapak Pendidikan Nasional Indonesia mendefinisikan sebuah arti pendidikan; “Pendidikan yaitu tuntutan di dalam hidup tumbuhnya anak-anak, adapun maksudnya, pendidikan menuntun segala kekuatan kodrat yang ada pada anak-anak itu, agar mereka sebagai manusia dan sebagai anggota masyarakat dapatlah mencapai keselamatan dan kebahagiaan setinggi-tingginya”. Pendidikan merupakan suatu proses yang disebut humanisme hingga selanjutnya dapat diartikan dengan makna yang lebih manusiawi seperti memanusiakan manusia, itu sebabnya sesama manusia harus saling menghormati. Seorang murid atau siswa bukanlah sebuah mesin yang menyerupai manusia sehingga dapat diatur sesuka hati, melainkan mereka-mereka ini merupakan generasi yang seharusnya kita pedulikan dan membantu dalam setiap perubahan untuk menuju pendewasaan, supaya kedepannya dapat membentuk pribadi yang lebih baik, memiliki sikap serta akhlak yang baik dan dapat berpikir kritis (Pristiwanti, Badariah, Hidayat, & Dewi, 2022). Dalam bidang pendidikan tingkat atas, tantangan dan persaingan yang dihadapi akan semakin ketat dan rumit, pada satu sisi karena meluasnya pasar internasional dunia pendidikan dan di sisi lain karena dinamika internal pendidikan di dalam negeri. Pada era globalisasi seperti sekarang ini, salah satu kunci dalam memenangkan sebuah persaingan di dunia pendidikan tinggi adalah dengan berupaya untuk menambah tingkat kepuasan masyarakat terhadap jasa maupun pelayanan yang diberikan oleh pihak universitas kepada mahasiswanya (Sumarni, 2018). Pada saat ini perkembangan dunia pendidikan terkhususnya di Indonesia sudah berada pada tahap lanjut, dimana tidak hanya melihat seorang guru yang mengajar dan membagikan pengetahuannya sendiri, tetapi juga

bagaimana peran siswa yang mampu menerima dengan baik ilmu tersebut (Rahareng & Relawan, 2017). Pendidikan tinggi era masa kini memiliki gagasan untuk mengubah sistem pendidikan tinggi ke digitalisasi yang dapat menyediakan pembelajaran jarak jauh, model pembelajaran online dengan dukungan sumber pengajaran profesional yang tanggap dan mampu melakukan terobosan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada (Karim, 2020).

Universitas Tribhuwana Tungadewi merupakan salah satu dari sekian banyaknya institusi perguruan tinggi swasta yang ada di Indonesia. Merupakan universitas kerakyatan yang berdiri pada tanggal 8 Februari 2001 terletak di Kota Malang, Jawa Timur yang berlokasi di Jalan Telaga Warna Blok C Tlogomas, Lowokwaru, dengan jumlah mahasiswa aktif saat ini sebanyak 8000 mahasiswa/mahasiswi dengan 7 fakultas dan 19 program studi didalamnya (Unitri, 2022). Universitas Tribhuwana Tungadewi memiliki beberapa bagian pelayanan yang dapat membantu mahasiswa diantaranya yaitu bagian pelayanan kemahasiswaan, unit penerimaan mahasiswa/mahasiswi baru, biro keuangan, akademik serta fakultas. Dengan adanya bagian pelayanan tersebut diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat menunjang kebutuhan mahasiswa yang bersangkutan saat berada di kampus dan merasa puas dengan pelayanan dari setiap bagian yang diberikan.

Pelayanan yang diberikan oleh civitas akademik maupun staf lainnya memiliki fungsi penting sebagai penunjang dan memberikan kontribusi yang cukup besar dalam mewujudkan kualitas pendidikan yang terbaik. Tidak hanya berperan dalam proses pendidikan, pelayanan administrasi seperti admin fakultas juga memiliki fungsi strategis yang melaksanakan layanan yang mencakup seluruh aspek operasional fakultas. Kualitas pelayanan dari admin fakultas merupakan faktor yang menentukan adanya kepuasan mahasiswa dalam urusan perkuliahan. Masa kini kualitas pelayanan

dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif dari bidang tersebut (Amrizal, 2016).

Setiap perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan, agar mahasiswa dapat merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan dan tidak lari ke perguruan tinggi pesaing. Kepuasan mahasiswa merupakan unsur yang paling penting dan harus menjadi perhatian utama, baik bagi perguruan tinggi negeri maupun swasta karena mahasiswa merupakan subjek yang paling berperan dalam eksistensi perguruan tinggi. Tanpa adanya mahasiswa, perguruan tinggi pun tidak akan ada (Kurbani A. , 2017).

Fakultas ekonomi merupakan salah satu dari tujuh fakultas yang ada di Universitas Tribhuwana Tungadewi. Fakultas Ekonomi memiliki dua program studi yaitu akuntansi dan manajemen, di Fakultas Ekonomi memiliki salah satu unit pelayanan bagi mahasiswa yaitu bagian administrasi ditangani langsung oleh pegawai yang disebut sebagai admin fakultas. Admin fakultas bertugas memberikan pelayanan terhadap mahasiswa fakultas ekonomi terkait dokumen atau segala bentuk keperluan mahasiswa yang berkaitan dengan administrasi Fakultas Ekonomi selama menempuh pendidikan di Universitas Tribhuwana Tungadewi, seperti pengurusan berkas Kartu Hasil Studi (KHS), PKL, Skripsi, dan dokumen lainnya yang terkhusus pada Fakultas Ekonomi. Pada bagian administrasi Fakultas Ekonomi memiliki 2 orang pegawai yang setiap harinya berada di dalam ruangan untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan untuk mahasiswa ekonomi yang bersangkutan. Jumlah pegawai pada bagian ini sangat jauh perbandingannya dengan jumlah mahasiswa ekonomi yang ada, tentu saja pegawai akan merasa kewalahan dalam pekerjaannya. Hal ini pula yang menjadi penyebab untuk pertanyaan apakah pelayanan yang diberikan oleh admin fakultas ini sudah memenuhi kebutuhan mahasiswa atau tidak dan apakah kualitasnya berpengaruh pada tingkat kepuasan mahasiswa. Mengingat jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi yang begitu banyak dan jumlah pegawai admin yang jauh lebih sedikit, tak jarang hal ini menjadi

masalah yang harus dihadapi baik itu dari pegawai adminnya maupun mahasiswa yang bersangkutan.

Administrasi merupakan keseluruhan proses dalam kerjasama dari beberapa individu yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya (Sumarni, 2018). Dalam perjalanannya sering terjadi kendala saat pengurusan berkas atau dokumen, mahasiswa berbondong-bondong datang ke bagian admin untuk menyelesaikan keperluannya. Karena kurangnya tenaga kerja yang membantu di bagian admin fakultas tersebut, menjadi masalah tersendiri bagi mahasiswa dan pegawai admin.

Seringkali mahasiswa merasakan pelayanan yang didapatkan tidak sesuai bahkan tak jarang juga terjadinya kesalahpahaman karena kurang mengerti arahan apa yang disampaikan dari pegawai, misalnya berkas apa yang harus mahasiswa fotokopi dahulu atau berkas mana yang harus diserahkan ke bagian lainnya. Selain itu sikap pegawai admin juga menjadi perhatian tersendiri bagi mahasiswa, karena biasanya mahasiswa yang sedang mengurus suatu berkas di bagian admin tersebut harus menghadapi suasana hati pegawai admin. Hal ini menyebabkan mahasiswa yang memiliki urusan harus lebih bersabar jika mendapati suasana hati pegawai yang sedang tidak baik, tak jarang pegawai tersebut akan bersikap apatis, ketus, seperti tidak sabar bahkan saat mahasiswa memerlukan cap berkas yang lebih sebagai arsip biasanya akan tidak diberikan.

1.2 Rumusan Masalah

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi (Studi Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi), maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas pelayanan admin berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi?

- b. Apakah sikap admin berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang didapatkan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan admin terhadap tingkat kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi.
- b. Untuk mengetahui pengaruh sikap admin saat bekerja terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran dan dapat dikembangkan di kemudian hari dan dapat membangun bagi institusi perguruan tinggi khususnya pada bagian administrasi Fakultas Ekonomi, Universitas Tribhuwana Tunggadewi.

- b. Secara Akademis

Kedepannya penelitian ini diharapkan agar lebih bermanfaat bagi generasi selanjutnya, serta dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian di kemudian hari dan menjadi salah satu acuan dalam penulisan karya ilmiah.

- c. Secara Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan penilaian akreditasi fakultas ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrizal, A. (2016, September). Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadulako. *e Jurnal Katalogis*, 4(9), 73-82. Retrieved from <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/6775/5429>
- Bulkia, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *At – Tadbir Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2, 49-58.
- Hamza, S. N. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Biro Administrasi Akademik dan Kerjasama Universitas Islam Malang)*. Malang: UNISMA. Retrieved from <http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/1595>
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019, Februari). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175 - 182. doi:<http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB>
- Jusni. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unismuh Makassar*. Makassar.
- Karim, B. A. (2020, Juli). Pendidikan Perguruan Tinggi Era 4.0 Dalam Pandemi Covid-19 (Refleksi Sosiologis). *ELJOUR Education and Learning Journal*, 1(2), 102-112. Retrieved from <https://jurnal.fai.umi.ac.id/index.php/eljour/article/view/54/42>
- Komharudin, Firman, A., & Nurapipah, D. (2021, September). Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Metode E-Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Pada Masyarakat Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(2), 464-474. doi:<https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i2.643>
- Kurbani, A. (2017, Januari). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas Pgrri Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4), 22-35. doi: <https://doi.org/10.31851/jmwe.v13i4.2701>
- Mariska, L., & Hati, W. S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politekniknegeri Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 1-9. doi:<https://doi.org/10.30871/jaemb.v3i1.178>
- Moleong, L. J. (2017). *metode penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pristiwanti, D., Badariah, B., Hidayat, S., & Dewi, R. S. (2022). Pengertian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4, 5. doi: <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.9498>
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2), 125-133. doi:<https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v2i2.13164>
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62-70. Retrieved from <http://e-jurnal.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/view/18>
- Siyoto, S., & Sodik, A. M. (2015). *Dasar Metodologi Penelian*. Ygyakarta: Literasi Media.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka baru press.
- Sumarni, Y. (2018, April). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Bengkulu. *Baabu Al-Ilmi Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(1), 71-91. doi: <http://dx.doi.org/10.29300/ba.v3i1.1474>
- Syakur, A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau Dari Model Pembelajaran Di Akademi Farmasi Surabaya. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(2), 100-108. Retrieved from <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/1091/1000>
- Teniwut, M. (2022, November 22). Teknik Pengumpulan Data dan Metode Penelitian. *Humaniora*.
- Tuerah, R. F., Mananeke, L., & Tawas, N. H. (2015, Desember). Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal EMBA*, 3(4), 422-432. doi: <https://doi.org/10.35794/emba.3.4.2015.10920>
- Unitri. (2022). *Universitas Tribhuwana Tungadewi* . Retrieved from Sejarah Universitas: <https://unitri.ac.id/sejarah-universitas/>