

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga yang menyelenggarakan pelayanan berupa pendidikan. Lembaga pendidikan diyakini mempunyai tugas yang sangat penting yaitu menyiapkan sumberdaya manusia agar mampu bertindak sebagai pembawa perubahan masyarakat dan pencerahan hidup yang lebih baik.

Perubahan pola pikir masyarakat akan pentingnya pendidikan berimbas pada meningkatnya minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi dianggap telah menjadi wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu. Sejalan dengan pertumbuhan kebutuhan pendidikan tinggi maka perkembangan perguruan tinggi selalu menjadi perhatian masyarakat. Pada perkembangannya perguruan tinggi tidak hanya dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat “penghasil ilmu pengetahuan” yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup. Salah satu perubahan ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan pada perguruan tinggi.

Menghadapi kondisi ini hal utama yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi, yang saat ini dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi.

Disebutkan pada salah satu prinsip ISO (*International Organization For Standardization*) bahwa pengukuran kepuasan customer wajib dilakukan sebagai umpan balik dari customer terhadap sistem yang diterapkan. Ini berarti bahwa keberhasilan sebuah lembaga sangat ditentukan oleh mutu layanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan mahasiswa. Sebagai lembaga pendidikan maka proses akademik merupakan proses inti, oleh karena itu pengukuran kepuasan mahasiswa pada proses ini wajib dilakukan secara periodik.

Kepuasan mahasiswa adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan mahasiswa sangat tergantung pada mutu suatu jasa atau layanan. Pengukuran kepuasan mahasiswa merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila mahasiswa merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan belum efektif dan efisien.

Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan suatu persepsi bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga kepuasan mahasiswa dapat tercapai apabila sebuah jasa atau layanan memenuhi atau melampaui harapan mahasiswa. Hasil pengukuran Tingkat kepuasan mahasiswa dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari jasa atau pelayanan yang membuat mahasiswa tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor

yang membuat para mahasiswa tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga mahasiswa tidak kecewa.

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan mahasiswa juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan atau organisasi. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi ekspektasi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dan ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas. Dengan demikian perlu adanya

inovasi manajemen dan pengukuran atau evaluasi dari para pengguna jasa layanan (mahasiswa). Perlu diingat bahwa orang yang paling menikmati kesuksesan sebuah perguruan tinggi adalah mahasiswanya.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara Medan menyediakan jenis layanan akademik berupa pengaturan jadwal perkuliahan, nilai, KRS, yudisium, dan urusan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa. Dalam kenyataan masih ada gejala yang menunjukkan bahwa layanan administrasi yang diberikan oleh tenaga kependidikan FEB UISU masih terdapat kesenjangan dengan harapan mahasiswa.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada FEB UISU peneliti menemukan permasalahan atau kendala-kendala baik yang datang dari pegawai yang berwenang dan berkewajiban melayani administrasi akademik dan kemahasiswaan maupun permasalahan dari kelemahan sistem dan prosedur yang ada pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara dimana masalah tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa sebagai penerima layanan. Adapun masalah-masalah atau kendala yang terjadi diantaranya seperti lambatnya pengurusan surat menyurat/dokumen, adanya jadwal kuliah yang tabrakan, tidak tersedia informasi akademik yang terkini, absensi yang masih manual, adanya nama yang belum tercantum di absensi, sulit mengakses modul/materi perkuliahan.

Dengan masalah-masalah yang terjadi pada pelayanan administrasi akademik di FEB UISU Medan, Peneliti tertarik melakukan suatu penelitian mengenai kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang ada, sehingga dalam

penelitian ini akan membahas lebih jelas hal-hal terkait dengan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada FEB UISU Medan.

Berdasarkan paparan diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis) UISU Medan”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pada penjelasan sebelumnya, maka dapat di lakukan identifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Pelayanan dikantor FEB dirasa masih kurang memuaskan, hal ini dikarenakan terkadang waktu yang dijanjikan tidak sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, akibatnya terjadi keterlambatan pengurusan surat menyurat/dokumen kemahasiswaan.
2. Terdapat beberapa jadwal kuliah yang tabrakan, misalnya saja ada dosen yang mengajar diwaktu dan jam yang bersamaan dengan mata kuliah dan kelas yang berbeda.
3. Tidak tersedianya informasi akademik yang terkini, hal ini dapat menyulitkan mahasiswa untuk mengakses informasi terkini, seperti jadwal kuliah, pengumuman, atau perubahan kurikulum dan lain sebagainya.
4. Penggunaan absensi yang masih manual, mengakibatkan ketidakakuratan data dan kekurangan transparasi, system manual rentan terhadap kesalahan

dan penyalahgunaan, contohnya adanya beberapa mahasiswa yang tidak hadir menitipkan absensinya kepada teman yang hadir dalam perkuliahan.

5. Adanya nama yang belum tercantum di absensi perkuliahan yang dapat menimbulkan kebingungan dan masalah administratif.
6. Kesulitan dalam mengakses modul/materi perkuliahan, hal ini dapat menjadi suatu hambatan bagi mahasiswa dalam proses pembelajaran.

### **1.3. Batasan Masalah**

Mengingat banyaknya permasalahan yang harus di pecahkan dalam penelitian ini maka perlu adanya pembatasan masalah agar penelitian ini dapat mencapai sasaran yang di harapkan, permasalahan di Batasi pada “Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Mahasiswa”.

### **1.4. Rumusan masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UISU Medan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UISU Medan?
3. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UISU Medan?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UISU Medan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UISU Medan.
3. Untuk menegetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UISU Medan.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat di peroleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis, melalui hasil penelitian ini penulis dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UISU Medan.
2. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UISU Medan, melalui hasil penelitian ini FEB UISU Medan dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga dengan demikian FEB UISU Medan dapat memperbaiki kinerja pegawai dan system pelayanan akademik untuk meningkatkan Tingkat kepuasan mahasiswanya.

3. Bagi Pembaca, sebagai salah satu bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan sebagai hasanah ilmu pengetahuan khususnya bagi mahasiswa dan pembaca pada umumnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Uraian Teoritis**

##### **2.1.1. Kinerja Pegawai**

###### **A. Pengertian Kinerja Pegawai**

Kinerja merupakan aspek penting dalam upaya pencapaian suatu tujuan. Pencapaian tujuan yang maksimal merupakan buah dari kinerja tim atau individu yang baik, begitu pula sebaliknya, kegagalan dalam mencapai sasaran yang telah dirumuskan juga merupakan akibat dari kinerja individu atau tim yang tidak optimal.

Secara etimologi, menurut Mangkunegara (2005:67) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Sutrisno (2016:151) kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

Menurut Afandi (2028:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu Perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam Upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Sedarmayanti (2001:21) mengemukakan bahwa: “kinerja pegawai erat kaitannya dengan efektifitas kerja.” Kinerja pegawai sebagaimana yang dikemukakan di atas menunjukkan pencapaian terhadap hasil melalui adanya kebijakan, prosedur dan kondisi lingkungan organisasi. Agar organisasi berfungsi secara efektif dan sesuai dengan sasaran organisasi, maka organisasi harus memiliki kinerja karyawan yang baik yaitu dengan melaksanakan tugas-tugasnya dengan cara yang handal (Simamora, 1997:339).

Berdasarkan pengertian-pengertian kinerja di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dan hasil kerjanya disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi.

## **B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Menurut Robert L. Malthis dan John H. Jackson (2006:113) tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja, yaitu :

### **1. Kemampuan Individual**

#### **a. Bakat**

Bakat merujuk pada kecenderungan alami atau potensi yang dimiliki oleh individu untuk melakukan suatu aktivitas atau pekerjaan dengan baik. Dalam konteks kinerja, bakat dapat memainkan peran penting dalam menentukan sejauh mana seseorang dapat berhasil dalam tugas atau pekerjaan tertentu.

#### b. Minat

Minat mencerminkan ketertarikan dan kecenderungan pribadi terhadap suatu bidang atau pekerjaan. Individu yang memiliki minat yang sesuai dengan pekerjaannya cenderung lebih termotivasi dan berkinerja tinggi.

#### c. Faktor Kepribadian

Aspek-aspek kepribadian, seperti kejujuran, kedisiplinan, tanggung jawab, dan kemampuan beradaptasi, dapat memengaruhi kinerja. Kepribadian yang seimbang dan sesuai dengan tuntutan pekerjaan dapat membantu mencapai hasil yang baik.

## 2. Tingkat Usaha Yang Dicurahkan

#### a. Motivasi

Motivasi adalah dorongan internal yang mendorong individu untuk mencapai tujuan. Tingkat motivasi dapat mempengaruhi seberapa keras seseorang bekerja dan berkontribusi terhadap tujuan organisasi.

#### b. Etika Kerja

Etika kerja mencakup norma-norma moral yang mengatur perilaku kerja. Etika kerja yang baik dapat meningkatkan kinerja dan kontribusi positif terhadap organisasi.

#### c. Kehadiran

Kehadiran yang baik menunjukkan keterlibatan dan tanggung jawab terhadap pekerjaan. Kehadiran yang konsisten dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja individu.

#### d. Rancangan Tugas

Desain tugas yang baik melibatkan penugasan tugas-tugas yang sesuai dengan keterampilan dan minat individu, yang dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja.

### 3. Dukungan Organisasi

#### a. Pelatihan dan Pengembangan

Program pelatihan yang efektif dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan individu, yang dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja.

#### b. Pelatihan dan Teknologi

Adopsi teknologi baru dan pelatihan terkait teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan, serta mempengaruhi kinerja.

#### c. Standar Kinerja

Penetapan standar kinerja yang jelas memberikan panduan bagi individu dalam mengevaluasi dan meningkatkan kinerja mereka.

#### d. Manajemen dan Rekan Kerja

Hubungan yang baik dengan atasan dan rekan kerja dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, kolaboratif, dan memotivasi, yang berpotensi meningkatkan kinerja.

### **C. Tujuan Kinerja Pegawai**

Rivai (20210:549) Menyatakan tujuan kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

- 1) Uemperbaiki hubungan antar personal pegawai dalam aktivitas kerja pada organisasi.
- 2) Memberikan pengetahuan baru dimana akan membantu pegawai dalam memecahkan masalah yang kompleks, dengan serangkaian aktifitas yang terbatas dan teratur, melalui tugas sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan oleh organisasi.
- 3) Untuk perbaikan hasil kinerja pegawai, baik secara kualitas maupun kuantitas.

Menurut Fahmi (2014:131) adapun tujuan kinerja pegawai adalah :

- 1) Meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan
- 2) Mencapai peningkatan yang dapat di raih dalam kinerja organisasi.
- 3) Meningkatkan hubungan yang kontruksi dan terbuka antara individu dan manajer dalam suatu proses dialog yang di hubungkan dengan pekerjaan yang sedang di laksanakan.
- 4) Bertindak sebagai pendorong perubahan dalam menembangkan suatu budaya yang berorientasi pada kinerja.
- 5) Memungkinkan individu mengembangkan kemampuan mereka.

#### **D. Indikator Kinerja Pegawai**

Dalam kamus besar bahasa Indonesia indikator merupakan alat pemantau (sesuatu) yang dapat memberikan petunjuk atau keterangan. Kaitannya dengan kinerja pegawai maka indikator adalah sebagai alat pemantau yang dapat memberikan petunjuk kearah kinerja pegawai. Sementara itu Yoyo Sudaryo, et al (Mathis dan Jackson 2018: 206) mendefinisikan kinerja sebagai salah satu ukuran dari perilaku yang aktual di tempat kerja yang bersifat multidimensional, di mana indikator kinerja meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, waktu kerja, dan kerja sama dengan rekan kerja.

Standar pekerjaan dapat ditentukan dengan isi suatu pekerjaan, dapat dijadikan sebagai dasar penilaian setiap pekerjaan. Suatu pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Suatu pekerjaan dapat diukur melalui jumlah, kualitas, ketepatan waktu mengerjakannya, kehadiran, dan kemampuan bekerja sama yang di tuntutan suatu pekerjaan tertentu. Afandi (2018:89) Mengemukakan bahwa ada beberapa indikator kinerja yaitu :

1. Kuantitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa di nyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

2. Kualitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat di nyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas

Efisiensi mencerminkan Upaya untuk melakukan tugas dengan cara yang paling efektif dan hemat biaya.

4. Disiplin kerja

Mengacu pada kemampuan seseorang untuk mematuhi aturan, norma, dan tanggung jawab dalam lingkungan kerja

5. Inisiatif

Kemampuan untuk melakukan dan memutuskan sesuatu yang benar tanpa harus di beri tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya di kerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa sulit.

6. Ketelitian

Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah pekerjaan tersebut sudah mencapai tujuan atau belum tercapai.

7. Kejujuran

Kejujuran dalam bekerja mengacu pada kualitas integritas dan keterbukaan atau tanggung jawab dalam bekerja, kejujuran dalam bekerja membantu menciptakan lingkungan kerja yang dapat di andalkan dan mendukung keberhasilan jangka Panjang.

8. Kreativitas

Kemampuan untuk menghasilkan ide-ide baru, Solusi inovatif, atau pendekatan yang belum pernah di pertimbangkan sebelumnya dalam menyelesaikan tugas atau masalah.

## **2.1.2. Kualitas Pelayanan**

### **A. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Istilah *service* dalam Bahasa Indonesia setidaknya memiliki tiga kata yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, layanan umumnya mencerminkan produk tidak berwujud (*intangible*) atau sektor industri spesifik seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan dan seterusnya.

Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut.

Pengertian pelayanan menurut Kotler (2017:83) yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono (2012:24) Kualitas layanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan pengiriman mereka dalam menyeimbangkan harapan konsumen.

Lingkup internal sebuah organisasi mengenal adanya istilah pelanggan internal. Ini berarti setiap individu atau departemen berperan sebagai penyedia maupun penerima layanan individu/departemen lainnya. Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal sangat tergantung pada kualitas relasi dan kerjasama pelanggan internal. Oleh sebab itu, kepuasan dan loyalitas pelanggan

eksternal baru bisa terwujud secara efektif apabila kepuasan dan loyalitas pelanggan internal tercipta.

### **B. Layanan Prima Lembaga Pendidikan**

Perguruan tinggi dalam melaksanakan pendidikan bertujuan untuk menghasilkan insan akademik yang berkualitas. Kualitas diukur berdasarkan segi penguasaan ilmu dan teknologi, serta sikap dan budi pekerti luhur, aktif, kreatif, dan inovatif. Tujuan tersebut menjadi sulit dicapai karena dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal yang berkaitan dengan pelayanan kemahasiswaan yang di berikan.

Salah satu penghambat pencapaian tujuan tersebut adalah ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Hal ini dapat disebabkan oleh mahasiswa sendiri yang tidak tahu dan enggan untuk mengenal lembaga secara utuh sehingga tidak mengetahui bagaimana hak dan kewajibannya untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Hal sebaliknya bisa diakibatkan dari pihak pegawai, dosen, maupun tenaga lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa untuk mewujudkan tujuannya perguruan tinggi membutuhkan suatu pelayanan yang mampu memfasilitasi mahasiswa dan juga pihak dosen, tenaga administrasi, dan pihak penunjang lainnya. Pelayanan ini biasa disebut sebagai layanan prima pendidikan.

Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan

kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar penerima layanan selalu puas kepada organisasi /perusahaan.

Pada perguruan tinggi yang mayoritas pelanggannya adalah mahasiswa layanan prima bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan mahasiswa sesuai dengan kebutuhan dalam rangka memberdayakan mahasiswa sebagai penerima layanan pendidikan dan membangun serta menumbuhkan Kembali kepercayaan masyarakat terhadap lembaga melalui mahasiswa.

konsep layanan prima diwujudkan dalam bentuk 6A yang terdiri dari ability (kemampuan), attitude (sikap), appearance (penampilan), attention (perhatian), action (tindakan), dan accountability (tanggung jawab). Konsep tersebutlah yang diharapkan dapat mewujudkan layanan prima yang bermutu.

### **C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithamal dan Bitner (2006:42) Kualitas pelayanan/jasa, adalah suatu evaluasi yang terfokus untuk mencerminkan persepsi konsumen.

Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan/jasa yaitu : *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

#### **D. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2012:174) ada lima indikator yang mengukur kualitas layanan yaitu :

1. Daya tanggap

Mengacu pada sejauh mana suatu layanan dapat merespons kebutuhan, permintaan, atau masalah pelanggan dengan cepat dan efektif. Pelayanan yang responsive mampu memberikan solusi maupun informasi yang memadai dalam waktu yang sesuai.

2. Keandalan

Keandalan menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan, merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan secara konsisten, akurat dan tanpa kesalahan. Sebuah layanan di anggap handal jika dapat di percaya dalam memenuhi janji, memberikan hasil yang konsisten, dan tidak mengecewakan pelanggan.

3. Bukti Langsung

Ini mencakup elemen-elemen seperti fasilitas fisik, penampilan karyawan, kebersihan, dan segala hal yang dapat dilihat, di rasakan, atau di alami pelanggan saat menerima layanan dan secara langsung mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang di berikan.

4. Jaminan

Melibatkan kepastian dan tanggung jawab yang di janjikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. Ini mencakup kemampuan penyedia layanan untuk memberikan keamanan, kehandalan, dan kepuasan yang di janjikan kepada pelanggan. Biasanya jaminan mencakup garansi atau komitmen tertulis lainnya untuk memastikan bahwa pelanggan merasa yakin dan puas dengan layanan yang mereka terima.

#### 5. Empati

Merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merespon perasaan, kebutuhan, dan keinginan pelanggan dengan penuh perhatian. Ini melibatkan kemampuan untuk melihat situasi dan perspektif pelanggan, menunjukkan kepedulian, dan memberikan tanggapan yang sesuai secara emosional. Pemberian layanan dengan empati dapat menciptakan hubungan yang lebih kuat antara penyedia layanan dan pelanggan, meningkatkan kepuasan, dan membangun loyalitas.

### **2.1.3. Kepuasan Pelanggan**

#### **A. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Untuk mendapatkan gambaran mengenai konsep kepuasan, berikut beberapa definisi dari para ahli:

- a) Tjiptono, (2008:169) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang persepsikan dengan harapannya.

- b) Kotler, (2007:177) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.
- c) Sopiah (2013:181) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu keadaan Dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang di terima oleh konsumen.

Kepuasan karyawan akan mendorong tumbuhnya loyalitas karyawan pada organisasi. Selanjutnya loyalitas karyawan akan mengarah pada peningkatan produktifitas. Produktifitas karyawan mendorong penciptaan nilai pelayanan external yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan external, karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan.

### **B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan**

Dalam buku karangan Dr. Patricia Patton yang berjudul EQ Pelayanan sepenuh hati, faktor kepuasan pelanggan dapat di lihat dari terpenuhinya lima komponen layanan sepenuh hati yaitu:

1. Memahami Emosi-Emosi Kita.
2. Kompetensi.
3. Mengelola Emosi-Emosi Kita.
4. Bersikap Kreatif dan Memotivasi diri sendiri.
5. Menyelaraskan Emosi-Emosi Orang Lain

Dari kelima komponen layanan sepenuh hati itu yang terpenting dalam faktor-faktor mencapai kepuasan pelanggan adalah menyelaraskan yaitu membangun jembatan emosi-emosi kita, emosi-emosi klien, dan layanan yang diberikan.

### **C. Strategi Kepuasan**

Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Bahkan Muide dan Cottam menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai sekalipun hanya untuk sementara waktu. Namun, upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan sebuah lembaga.

Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain:

1. Strategi *superior customer service*
2. Strategi *unconditional service guarantees* atau *extraordinary guarantees*.

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan pada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu jasa dan kinerja lembaga. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya.

Garansi atau jaminan mutlak dirancang untuk meringankan risiko/kerugian pelanggan.

Garansi tersebut menjanjikan kualitas prima dan kepuasan pelanggan, sehingga memaksa lembaga untuk memberikan yang terbaik dan meraih loyalitas pelanggan.

Fungsi utama garansi adalah untuk meminimalisir rasa kecewa para pelanggan atas segala sesuatu yang diberikan oleh lembaga yang bersangkutan.

Suatu garansi yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, diantaranya adalah:

- a) Realistis dan dinyatakan secara spesifik.
- b) Sederhana, komunikatif, dan mudah dipahami.
- c) Tidak membebani pelanggan dengan syarat-syarat yang berlebihan.
- d) Berfokus pada kebutuhan pelanggan.
- e) Memberikan standar kinerja yang jelas.

### 3. Strategi penanganan keluhan yang efisien

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas, manfaat lainnya antara lain:

- a) Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang kecewa.
- b) Penyedia jasa bisa terhindar dari publistas negative.
- c) Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanannya pada saat ini.
- d) Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya.

- e) Pegawai dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas baik

Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Langkah ini merupakan langkah yang sangat penting, karena menentukan efektivitas langkah-langkah selanjutnya. Sumber masalah ini perlu diatasi dan ditindaklanjuti agar dimasa mendatang tidak timbul masalah yang sama.

Ketidakpuasan bisa semakin besar apabila pelanggan yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Yang penting bagi pelanggan adalah bahwa pihak lembaga harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan penyesalan terhadap kecewanya pelanggan dan berusaha memperbaiki situasi. Oleh karena itu para karyawan/pegawai perlu dilatih dan diberdayakan untuk mengambil keputusan dalam rangka menangani situasi-situasi seperti itu.

#### **D. Indikator Kepuasan Pelanggan**

Indikator kepuasan pelanggan sangat penting bagi suatu perusahaan atau organisasi, hal ini di karenakan Perusahaan akan berjalan lancar apabila memiliki usaha untuk memperhatikan kepuasan konsumen saat menerima produk ataupun jasa yang di berikan.

Tjiptono (2019:92) menyatakan bahwa kepuasan memiliki beberapa indikator-indikator yakni :

1. Kesesuaian harapan

2. Minat berkunjung Kembali
3. Kesiediaan merekomendasikan

## 2.2. Penelitian Terdahulu

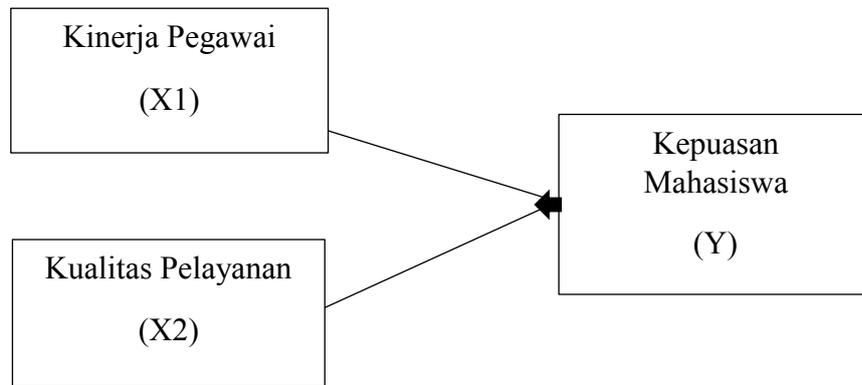
**Tabel 2. 1** Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil penelitian
1	Juli Omar Sinaga, Rahmat Hidayat (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa burnout memediasi Sebagian pengaruh beban kerja ke kinerja. Kelebihan beban kerja akan menyebabkan individu menjadi burnout (jenuh), yang pada akhirnya menurunkan kinerja.
2	C.N. krishna Naik, swapna Bhargavi Gantasala V. Prabhakar (2010)	Kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di ritel	Secara keseluruhan dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen.
3	Oktaviani Lestari (2013)	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan Angkasa Pura Supadio Pontianak	Menyebutkan bahwa pada variabel kepuasan anggota 13 responden atau 59,9% dari total keseluruhan responden memilih jawaban dengan kategori baik. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan anggota terhadap koperasi sudah baik.
4	Indah Elza Putri (2012)	Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan dan penilaian harapan kualitas layanan yang baik (positif) pada indikator bukti fisik (tangible), dayatanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance). Indikator yang mendapat tanggapan yang

		Hasanuddin	kurang baik (negatif), terdiri dari kehandalan (reliability) dan empati(empathy).
5	Mohammad Solihin (2010)	Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011	menyimpulkan Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan IAIN Walisongo Semarang tingkat kinerja 3.19 (cukup memuaskan) dan harapan 4.40 (penting). Sedangkan untuk strategi meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan IAIN Walisongo Semarang tahun ajaran 2010/2011 yaitu memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan standar layanan perpustakaan IAIN Walisongo Semarang

### 2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual sama dengan kerangka bangun dari penelitian yang akan di bangun dari penelitian yang akan di lakukan. Hubungan yang terjadi antara variable, baik variable yang terikat maupun variable yang tidak terikat akan tampak pada kerangka konseptual ini. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2002 : 49) yang memberikan pengertian kerangka konseptual atau angka berfikir, “yaitu merupakan sinetesa tentang hubungan antara variable yang di susun dari berbagai teori yang telah di deskripsikan”. Hubungan variable yang terjadi di hubungkan melalui indikator-indikator dari setiap variable. Untuk memeahai kerangka konseptual dari penelitian ini, dapat di lihat pada gambar berikut ini :



**Gambar 2. 1** Kerangka Konseptual

#### **2.4. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan yang di kemukakan dalam perumusan masalah. Dari penjabaran tentang kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di atas maka hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Terdapat pengaruh positif antara kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UISU Medan.
- 2) Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UISU Medan.
- 3) Terdapat pengaruh positif antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UISU Medan.