

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Tujuan Perguruan Tinggi adalah suatu lembaga pendidikan formal yang berfungsi untuk memberikan pelayanan pendidikan yang baik dan berkualitas sesuai visi dan misi yang akan dicapai oleh masing-masing Perguruan Tinggi. Perguruan Tinggi juga berfungsi sebagai organisasi yang menyediakan layanan, sedangkan Mahasiswa ditunjuk sebagai pengguna layanan, juga dikenal sebagai pelanggan atau klien. Layanan pendidikan diklasifikasikan sebagai kontak tinggi atau layanan murni. Dalam hal ini mahasiswa berfungsi sebagai komponen kunci dari sistem pendidikan, dengan tingkat interaksi yang tinggi antara mereka dan pengguna layanan pada saat layanan diluncurkan. Lembaga pendidikan, terutama untuk guru yang bercita-cita, menawarkan berbagai layanan bukan hanya satu jenis layanan. Layanan pendidikan dikategorikan sebagai *pure service* atau *high contact service*. Dalam hal ini mahasiswa menjadi bagian dari sistem pendidikan dengan tingkat kontak yang tinggi antara mahasiswa dengan pemberi layanan pada saat layanan tersebut dihasilkan. Lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi menawarkan tidak hanya satu macam jasa/layanan (*services*) namun berbagai layanan. Layanan utama yang diberikan biasanya adalah layanan akademik, namun layanan lain seperti layanan administrasi akademik, konsultasi/bimbingan, perpustakaan, laboratorium, internet/komputer, kantin, penelitian, fasilitas olahraga, dan lain-lain juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari layanan pendidikan. Kualitas pelayanan masih dipandang sebagai salah satu alat guna untuk tercapainya suatu keunggulan yang kompetitif, karena kualitas pelayanan itu merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memberikan kepuasan di seluruh lapisan masyarakat publik khususnya bagi mahasiswa.

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan layanan mahasiswa yang hasilnya dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan dan keberhasilan tindak lanjut dari periode sebelumnya. Kepuasan mahasiswa dapat

dimaknai sebagai tingkat perasaan mahasiswa setelah membandingkan antara apa yang mereka harapkan dan apa yang mereka temui atau terima.

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta memahami bahwa persaingan yang semakin ketat di kalangan usaha penyedia jasa pendidikan mempersyaratkan adanya daya saing bagi Perguruan Tinggi termasuk Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta agar dapat memenangkan persaingan yang ada. Salah satu bentuk daya saing yang harus diciptakan oleh Fakultas Ilmu Sosial itu sendiri adalah kualitas layanan. Perguruan Tinggi harus berupaya meningkatkan kualitas jasa layanannya secara terus-menerus. Semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat terhadap pentingnya pendidikan untuk mempertahankan kualitas hidup, maka masyarakat pengguna akan semakin kritis dalam menerima produk jasa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan Perguruan Tinggi perlu terus menerus dilakukan. Lembaga pendidikan merupakan sebuah organisasi publik untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan sumber daya yang dimiliki, berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan peran pelayanan yang ada. Langkah yang perlu ditempuh oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan.

Perguruan tinggi yang berkualitas merupakan idaman bagi para calon mahasiswa yang ingin melanjutkan studinya ke jenjang yang lebih tinggi. Para calon mahasiswa dan mahasiswi merupakan pelanggan bagi perguruan tinggi. Mereka Perguruan tinggi yang berkualitas merupakan idaman bagi para calon mahasiswa yang ingin melanjutkan studinya ke jenjang yang lebih tinggi. Para calon mahasiswa dan mahasiswi merupakan pelanggan bagi perguruan tinggi. salah satu cara menempatkan sebuah perusahaan jasa lebih unggul daripada pesaingnya ialah dengan memberikan pelayanan yang lebih bermutu dibandingkan dengan para pesaingnya. Pengelolaan kualitas layanan yang baik dan benar dapat menjadi daya tarik bagi mahasiswa”.

Universitas sebagai salah satu bentuk pendidikan tinggi harus memberikan pelayanan yang memuaskan, yaitu mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa. Salah satunya yaitu Universitas Negeri Jakarta yang lebih dikenal dengan UNJ, merupakan salah satu perguruan tinggi Negeri di Kota Jakarta yang memiliki peminat sangat tinggi.

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta merupakan lembaga pendidikan yang bergerak di bidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang baik inilah yang akan menciptakan citra yang baik dan menciptakan kualitas mahasiswa sebagai pelanggan. Pelayanan perlu mendapatkan perhatian besar dari perguruan tinggi, sebab kualitas pelayanan yang rendah akan menempatkan pemahaman pada posisi yang kurang menguntungkan sehingga mahasiswa sebagai konsumen merasa kurang puas atau tidak puas tergantung pada anggapan kinerja Tenaga Pendidik dalam melayani mahasiswa. Jika kinerja Tenaga Pendidik berada di bawah harapan maka mahasiswa tidak puas, jika kinerja Tenaga Pendidik memenuhi harapan maka mahasiswa puas dan jika kinerja Tenaga Pendidik melebihi harapan maka mahasiswa akan sangat puas.

Pelayanan Akademik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta yang bertujuan memperoleh kepuasan mahasiswa bukanlah sesuatu yang mudah untuk dilakukan setiap Perguruan Tinggi, sering didapati masalah-masalah dalam proses pelayanan dan ketidakberhasilan/ketidakpuasan sebagian besar mahasiswa. Seringkali program untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa membutuhkan biaya yang sangat besar, sedangkan dengan keterbatasan yang ada pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta harus dapat mengalakkan program guna meningkatkan kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan Akademik pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta merupakan suatu hal yang paling erat kaitannya dengan mahasiswa karena berhadapan langsung dengan mahasiswa. Mutu perguruan tinggi dikatakan baik jika memberikan kualitas layanan akademik sesuai dengan harapan dan kebutuhan mahasiswa. Untuk meningkatkan kualitas layanan Tenaga Pendidik perguruan tinggi melakukan berbagai cara untuk dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa salah satunya dengan cara meningkatkan penerapan teknologi informasi untuk layanan mahasiswa. Oleh karena itu, untuk memberikan kepuasan sesuai kebutuhan mahasiswa. Sehingga perguruan tinggi harus memberikan suatu dorongan kepada mahasiswa untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perguruan tinggi tersebut. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perguruan tinggi untuk memahami harapan mahasiswa. Dengan demikian perguruan tinggi tersebut dapat meningkatkan fasilitas pelayanannya untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada mahasiswa dan meminimalisasi ketidakpuasan pada mahasiswa.

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta terdiri dari 13 Program Studi, saat ini dalam mengelola layanan Akademik yang berbeda. Hal ini didasarkan jumlah mahasiswa yang semakin banyak, ditambah kultur dan sistem layanan yang ada disetiap Program Studi berbeda. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan mahasiswa. Hal ini sebagai bukti perhatian Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta terhadap kepuasan mahasiswa. Kepuasan kerja Akademik merupakan sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia, karena secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi produktifitas kerja. Suatu gejala yang dapat mengganggu pencapaian tujuan organisasi redahnya kepuasan kerja Tenaga Kependidikan dimana timbulnya gejala seperti kemangkiran, malas bekerja, banyak keluhan, rendahnya prestasi kerja, rendahnya disiplin, dan gejala negatif lainnya. Dalam usaha peningkatan kepuasan Mahasiswa, Tenaga Pendidik yang membantu tercapainya tujuan lembaga perlu memperoleh kepuasan dalam bekerja. Hal ini dapat menciptakan kegairahan, ketekunan inisiatif, dan kreatifitas kerja yang pada akhirnya diharapkan dapat menghasilkan produktifitas kerja yang tinggi.

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Mahasiswa Aktif Program Studi Pendidikan Sosiologi**  
**Angkatan 2018-2022 Fakultas Ilmu Sosial**

NO	Angkatan	Jumlah Mahasiswa
1	2018	31
2	2019	57
3	2020	73
4	2021	65
5	2022	74
Jumlah		300

Sumber: Bagian Akademik FIS

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Layanan Dan Komunikasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Pada kenyataannya, Fakultas Ilmu Sosial masih memiliki beberapa permasalahan yang menimbulkan ketidakpuasan bagi mahasiswa. Masalah tersebut terindikasi pada aspek pelayanan administrasi akademik serta sarana dan prasarana yang sudah ada namun dinilai masih belum sepenuhnya memadai. Masalah pelayanan akademik yang sering dihadapi oleh mahasiswa meliputi jadwal pelayanan persuratan yang di temukan dari mengamatan mahasiswa sendiri masih belum memahami alur dan kurang jelas, jadwal kuliah yang tidak konsisten, kesibukan dosen pengajar, dan sulitnya menghubungi dosen tertentu dalam melakukan bimbingan penyusunan skripsi, kurangnya komunikasi yang baik sehingga mahasiswa tidak dapat menerima Informasi dengan baik dan akurat. Atas dasar uraian di atas, perlu untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalahnya dalam penelitian ini yaitu:

1. Kualitas Layanan masih belum sesuai dengan harapan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.
2. Kurangnya komunikasi yang baik dalam cara menyampaikan Informasi dalam layanan akademik.
3. Kurangnya kepuasan terhadap Layanan Akademik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.

## **1.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu di batasi variabelnya karena berhubungan perizinan disetiap program studi serta waktu dan dana yang terbatas. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan penelitian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Akademik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta Strata S1 angkatan tahun 2018, 2019, 2020, 2021, dan 2022 mahasiswa aktif pada Program Studi Pendidikan Sosiologi.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, Agar Penelitian ini mendapatkan tujuan yang diinginkan dan menghindari kesalahan data dalam Penelitian, maka dibutuhkan perumusan-perumusan dengan pembatasan masalah yang diteliti. Rumusan masalah yang diteliti adalah :

1. Bagaimana pengaruh Layanan Akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta ?
2. Bagaimana Pengaruh Komunikasi Layanan Akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta ?
3. Bagaimana Pengaruh Layanan dan komunikasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta ?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Agar peneliti ini dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan menghindari kesalahan data dalam penelitian, maka diperlukan perumusan-perumusan dengan pembatasan masalah yang akan diteliti. rumusan masalah yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui layanan Akademik yang dimiliki Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta ?
2. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi Layanan Akademik Fakultas Ilmu Sosial.
3. Untuk Mengetahui pengaruh Kualitas layanan dan Komunikasi Akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta ?

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan perencanaan penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai peneliti sendiri diharapkan agar dapat menambah ilmu serta wawasan yang lebih luas lagi, sehingga dapat dijadikan masukan dalam melihat perbedaan ilmu teori dengan praktik dilapangan.
2. Sebagai masukan bagi instansi yang berwenang terutama bagi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta tentang pentingnya kualitas pelayanan Akademik yang baik

sehingga membuat Mahasiswa dan lainnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dalam penelitian yang berhubungan dengan Pelayanan serta sebagai sumber informasi bagi penelitian selanjutnya, serta dapat memberikan kontribusi dalam menambah wawasan keilmuan kepada civitas akademik dalam bidang Pelayanan khususnya bagian Akademik.



**GICI**  
GICI BUSINESS SCHOOL  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

## **1.7. Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku, jurnal yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.