

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Universitas merupakan lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa mempunyai peran untuk mempersiapkan generasi muda agar mampu bersaing secara global serta mempunyai kredibilitas dalam pembangunan nasional. Oleh karena itu, maka Perguruan Tinggi (PT) baik berstatus negeri maupun swasta / asing harus memiliki kemandirian agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat dalam ikut serta menghasilkan lulusan yang berkualitas.

Kualitas PT sangat dipengaruhi oleh output yang dihasilkan seperti; kurikulum, penelitian, pengabdian pada masyarakat, administrasi, ekstrakurikuler, serta lulusan. Khusus untuk lulusan sangat penting, karena melalui lulusanlah jasa-jasa PT yang memuaskan akan disebarluaskan dan ilmu yang didapat ketika kuliah akan diaplikasikan serta dikembangkan ditengah-tengah masyarakat.

Universitas Diponegoro (Undip) Semarang merupakan salah satu Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum (PTN-BH) di Indonesia mempunyai tujuan menghasilkan lulusan yang memiliki keunggulan nasional dan internasional serta dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya dan olahraga. Undip terus berbenah diri untuk terus meningkatkan kualitas proses perkuliahan maupun dalam melaksanakan tugas dan mengantisipasi masa depan. Kerjasama dengan berbagai pihak, baik dalam maupun luar negeri terus dilakukan

dalam rangka menuju Universitas Riset yang unggul. Bukti Undip harus terus meningkatkan kualitas proses perkuliahan salah satunya adalah peningkatan kualitas layanan baik akademik maupun non akademik. Hal ini terbukti melalui penelitian yang sudah dilakukan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Diponegoro tentang pelayanan akademik yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pegawai Perpustakaan di FISIP Undip”. Layanan Akademik adalah layanan yang berkaitan erat dengan ilmu pengetahuan dan proses perkuliahan seperti pelayanan Bidang Akademik (berkaitan dengan registrasi perkuliahan, pengambilan mata kuliah melalui aplikasi online Sistem Informasi Akademik (SIA), perpindahan program studi, ijin perkuliahan, dan peminjaman buku di perpustakaan), pelayanan Bidang Administrasi Umum dan Keuangan (berkaitan dengan pembayaran perkuliahan, pembayaran wisuda, pembuatan surat perijinan), pelayanan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni (berkaitan dengan beasiswa dan keringanan, penelitian dan pengabdian mahasiswa, kelulusan dan wisuda), pelayanan Bidang Pengembangan, Kerjasama dan Sistem Informasi (berkaitan dengan pengembangan sumberdaya manusia dosen, pertukaran dosen, kerjasama dengan instansi lain, perawatan aplikasi Sistem Informasi Akademik (SIA), dan mempublikasikan jurnal / penelitian ilmiah). Sedangkan layanan Non Akademik yaitu layanan yang tidak berkaitan dengan ilmu pengetahuan, seperti halnya petugas kebersihan, petugas parkir kendaraan di fakultas, petugas keamanan fakultas.

Salah satu faktor yang mendukung kualitas perkuliahan pada layanan bagian akademik adalah layanan perpustakaan. Tetapi sayangnya masih terdapat petugas

perpustakaan yang tidak memberikan layanan yang profesional. Perpustakaan berfungsi untuk membantu mahasiswa mencari informasi maupun ilmu pengetahuan terutama dalam proses perkuliahan seperti pencarian data dari tugas mata kuliah dan peminjaman buku. Sehingga perpustakaan FISIP Undip juga harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa maupun pengunjung dari luar FISIP Undip, jika perpustakaan tidak memberikan pelayanan yang berkualitas maka mahasiswa menjadi enggan atau malas ke perpustakaan sehingga dapat menyebabkan terhambatnya proses perkuliahan terutama dalam tugas pencarian data yang diberikan dosen. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Perpustakaan yaitu keramahan pegawai perpustakaan, bekerja sesuai apa yang menjadi tugasnya, memberikan informasi yang jelas, penawaran bantuan ketika mahasiswa kesulitan mencari buku, mempermudah mahasiswa dalam pembuatan kartu anggota perpustakaan. Berikut hasil penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa D3 Hubungan Masyarakat FISIP Undip terkait kualitas pelayanan pegawai Perpustakaan FISIP Undip :

1. Terbukti dari 30 responden sebanyak 3% mahasiswa yang menjawab pegawai bagian Perpustakaan FISIP Undip ramah dalam memberikan pelayanan dan 54% mahasiswa menjawab cukup.
2. Terbukti dari 30 responden sebanyak 13% mahasiswa yang menjawab pegawai bagian Perpustakaan FISIP Undip amanah dalam menjalankan tugasnya dan 84% mahasiswa menjawab cukup.

3. Terbukti dari 30 responden sebanyak 33% mahasiswa menjawab pegawai bagian Perpustakaan FISIP Undip bekerja dengan baik dan 60% mahasiswa menjawab cukup.
4. Terbukti dari 30 responden sebanyak 10% mahasiswa menjawab pegawai bagian Perpustakaan FISIP Undip jelas dalam penyampaian informasi dan 67% mahasiswa menjawab cukup.
5. Terbukti dari 30 responden sebanyak 3% mahasiswa menjawab pegawai bagian perpustakaan FISIP Undip menawarkan bantuan ketika mahasiswa mengalami kesulitan dan 43% mahasiswa menjawab cukup.
6. Terbukti dari 30 responden sebanyak 37% mahasiswa menjawab pegawai bagian Perpustakaan FISIP Undip mempermudah mahasiswa dalam pembuatan kartu perpustakaan dan 53% mahasiswa menjawab cukup.

Kesimpulan dari hasil riset tersebut yaitu pelayanan petugas Perpustakaan FISIP Undip terhadap pengunjung dinilai sudah cukup baik. Namun masih ada yang perlu diperhatikan pegawai perpustakaan yaitu kurang sigapnya pegawai perpustakaan dalam menawarkan bantuan ketika pengunjung sedang mengalami kesulitan dalam mencari informasi atau buku yang dibutuhkan. Cukup baik ataupun kurang sigap berarti masih terdapat mahasiswa yang menilai tidak baik. Harapan mahasiswa jika mengunjungi Perpustakaan yaitu mendapatkan pelayanan yang ramah, informasi yang diberikan pegawai jelas, tidak dipersulit ketika membuat kartu anggota perpustakaan, dan pegawai sigap menawarkan bantuan ketika pengunjung mengalami kesulitan. Oleh sebab itu, walaupun sudah cukup baik alangkah baiknya

ditingkatkan kembali dalam pelayanannya agar pengunjung merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Jika pengunjung puas maka kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan bagus. Dari hal tersebut membuktikan bahwa Universitas Diponegoro harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya demi menjaga kepuasan konsumen (mahasiswa).

(Sumber :Renawati, Nawang S dkk. 2016. *Kualitas Pelayanan Pegawai Perpustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*. Semarang : Universitas Diponegoro).

Pakar pemasaran Kotler (dalam Tjiptono, 2006: 146) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan pelanggan. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa), sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Kepuasan pelanggan dapat menentukan bagaimana kualitas suatu lembaga / perusahaan.

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Setiap lembaga memerlukan *service excellence*. Elhaitammy (1990) menjelaskan yang dimaksud dengan *service excellence* atau pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (dalam Tjiptono, 2006: 58).

Kriteria *service excellence* yang diharapkan yaitu setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan menarik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya dengan baik, mampu berkomunikasi dengan baik, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Pada kenyataannya di Perguruan Tinggi terutama pelayanan bagian akademik berkaitan dengan perkuliahan dan bimbingan skripsi yang diberikan oleh dosen masih ada yang kurang. Seperti halnya masih ada dosen yang datang mengajar tidak tepat waktu, sikap tersebut seringkali memberikan pengaruh terhadap persepsi negatif mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan dosen. Seharusnya dosen tiba di kelas sebelum jam mengajar dimulai, tetapi apabila dosen tidak bisa datang tepat waktu seharusnya memberikan informasi mengenai penyebab keterlambatan mengajarnya kepada salah satu mahasiswanya. Kemudian masih ada dosen yang cara berkomunikasi terlalu cepat atau menggunakan kalimat yang sulit dipahami mahasiswa, hal tersebut menunjukkan bahwa dosen tersebut tidak mampu berkomunikasi dengan baik. Dosen seharusnya bisa mengontrol dan memilih kalimat yang mudah dimengerti mahasiswa. Dan contoh yang terakhir adalah dosen tidak menepati janji terhadap mahasiswa yang akan berkonsultasi mengenai skripsi sesuai perjanjian yang ditentukan dihari sebelumnya dan tidak memberitahukan sebab membatalkan perjanjian, hal ini seringkali membuat dosen dinilai kurang profesional.

Jika dosen ingin membatalkan janji konsultasi mahasiswanya, dosen seharusnya memberikan kabar sebelumnya.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) merupakan salah satu Fakultas di Universitas Diponegoro yang memiliki visi menjadi Fakultas yang unggul di Bidang Sosial dan Politik. FISIP Undip memberikan layanan jasa berupa pendidikan yang didalamnya mencakup layanan akademik dalam bentuk perkuliahan, pelaksanaan evaluasi, pemberian nilai, bimbingan skripsi, dan pemberian gelar pada akhir masa studi. Layanan ini diberikan oleh dosen yang telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Bentuk pelayanan yang lain yaitu pelayanan yang diberikan perpustakaan berupa penyediaan buku, data hingga jurnal yang berguna membantu mahasiswa dalam menyelesaikan tugas kuliah. Layanan akademik salah satunya kemudahan pengambilan mata kuliah dan informasi jadwal perkuliahan yang menggunakan aplikasi online, sehingga mahasiswa tidak harus mengantri lama untuk mengambil atau melihat jadwal perkuliahan. Layanan tersebut sangat penting bagi kelancaran dan ketepatan penyelesaian studi, disamping itu juga menjadi jaminan kelangsungan hidup bagi lembaga. Jika lembaga pendidikan tidak memberikan layanan yang berkualitas, bukan tidak mungkin pada saatnya akan ditinggalkan mahasiswanya lantaran mereka tidak mendapatkan sesuatu yang diharapkan.

(Sumber : Buku Pedoman Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Tahun Akademik 2014/2015.)

Di dalam Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik masih terdapat mahasiswa yang mengeluhkan kekecewaannya atas ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh dosen. Seperti halnya masih ada dosen yang datang mengajar tidak tepat waktu atau tidak menghadiri jadwal perkuliahan, tidak menggunakan standar peralatan yang disediakan (seperti tidak menggunakan mikrofon sebagai penguat suara ketika mengajar sehingga mahasiswa yang duduk dibelakang tidak mendengar apa yang disampaikan oleh dosen), cara berkomunikasi yang terlalu cepat sehingga mahasiswa kurang memahami apa yang disampaikan dosen, cara mengajar yang monoton sehingga dapat menyebabkan mahasiswa merasa bosan ketika dosen tersebut mengajar, tidak memberikan contoh atau bukti yang nyata sehingga dapat menyebabkan mahasiswa kurang mempercayai pengetahuan yang dimiliki dosen, dosen tidak menepati janji ketika mahasiswa akan berkonsultasi mengenai skripsi sesuai perjanjian yang ditentukan sebelumnya, ketika mahasiswa berkonsultasi dosen tidak menanyakan apakah ada kesulitan, dosen tidak melakukan *eyes contact* sehingga mahasiswa merasa tidak dihargai.

Sebagai salah satu fakultas di Universitas Diponegoro, diharapkan FISIP mampu konsisten dalam menjaga kualitas pelayanannya terutama dalam pelayanan akademik berkaitan dengan perkuliahan dan bimbingan skripsi sehingga dapat memenuhi kepuasan dan kebutuhan mahasiswanya. Dari latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Akademik yang Berkaitan dengan Perkuliahan dan Bimbingan Skripsi di FISIP Undip”.



## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) merupakan salah satu Fakultas di Universitas Diponegoro Semarang yang mengutamakan kualitas pelayanan. FISIP dituntut untuk memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas kepada mahasiswanya dengan tujuan mewujudkan lulusan yang kompeten di bidang sosial dan politik. Program Sarjana (S-1) yang terdapat di FISIP Undip yaitu Pemerintahan, Administrasi Publik, Administrasi Bisnis, Komunikasi, dan Hubungan Internasional. Sedangkan Program Diploma (D-3) yaitu Hubungan Masyarakat, Pertanahan, Keuangan Daerah, Manajemen Pemasaran, dan Administrasi Perkantoran.

Dalam kelangsungan hidupnya, masih ada faktor yang sering dikeluhkan oleh mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dosen FISIP dalam perkuliahan. Seperti halnya masih ada dosen yang datang mengajar tidak tepat waktu, sikap tersebut seringkali memberikan pengaruh terhadap persepsi negatif mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan dosen. Seharusnya dosen tiba di kelas sebelum jam mengajar dimulai, tetapi apabila dosen tidak bisa datang tepat waktu seharusnya memberikan informasi mengenai penyebab keterlambatan mengajarnya kepada salah satu mahasiswanya. Kemudian masih ada dosen yang cara berkomunikasi terlalu cepat atau menggunakan kalimat yang sulit dipahami mahasiswa, hal tersebut menunjukkan bahwa dosen tersebut tidak mampu berkomunikasi dengan baik. Dosen seharusnya bisa mengontrol dan memilih kalimat yang mudah dimengerti mahasiswa. Dan contoh yang terakhir adalah dosen tidak

menepati janji terhadap mahasiswa yang akan berkonsultasi mengenai skripsi sesuai perjanjian yang ditentukan dihari sebelumnya dan tidak memberitahukan sebab membatalkan perjanjian, hal ini seringkali membuat dosen dinilai kurang profesional. Jika dosen ingin membatalkan janji konsultasi mahasiswanya, dosen seharusnya memberikan kabar sebelumnya. Perihal seperti ini akan berdampak buruk bagi FISIP Undip jika tidak segera diperbaiki.

Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dosen FISIP Undip, yang mana penelitian ini berupaya untuk menjawab pertanyaan “Bagaimana penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dosen baik dalam perkuliahan maupun bimbingan skripsi?”

### **1.3. TUJUAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Diponegoro Semarang dalam perkuliahan dan bimbingan skripsi.

### **1.4. SIGNIFIKANSI PENELITIAN**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berguna bagi :

#### **1.4.1. Signifikansi Praktis**

Dapat dijadikan bahan rujukan Pimpinan Fakultas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh dosen FISIP Undip

kepada mahasiswa untuk menjaga loyalitas mahasiswa dan respon positif dari mahasiswa ataupun masyarakat.

#### **1.4.2. Signifikansi Akademis**

Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya penelitian Public Relations khususnya berkaitan dengan Customer Service Excellent.

#### **1.4.3. Signifikansi Sosial**

Untuk diketahui masyarakat atau pihak terkait atau sebagai bahan referensi, misalnya membantu para mahasiswa dalam penelitiannya.

### **1.5. KERANGKA TEORI**

Menurut Cutlip, Center & Brown (2000), Public Relations (PR) adalah fungsi manajemen secara khusus yang mendukung terbentuknya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerja sama antara organisasi dengan berbagai publiknya. Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan Public Relations pada intinya adalah citra yang baik (*good image*), itikad baik (*good will*), saling pengertian (*mutual understanding*), saling mempercayai (*mutual confidence*), saling menghargai (*mutual appreciation*), dan toleransi (*tolerance*).

Ruang lingkup tugas PR :

a) Ke dalam :

1. Membina sikap mental karyawan agar dalam diri mereka tumbuh ketaatan, kepatuhan, dan dedikasi terhadap lembaga / perusahaan dimana mereka bekerja ;
2. Menumbuhkan semangat korp atau kelompok yang sehat dan dinamis ‘
3. Mendorong tumbuhnya kesadaran lembaga / perusahaan.

b) Ke luar :

1. Mengusahakan tumbuhnya sikap dan citra (*image*) publik yang positif terhadap segala kebijakan dan langkah-tindakan organisasi / perusahaan.

(Soemirat, 2010: 89)

Dalam lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa, salah satu pembentuk citra yang positif adalah melalui seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas Jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1988), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua

faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan) (Parasuraman, et al., 1985 dalam Tjiptono, 2006 : 60). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, 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 diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Terdapat 5 dimensi pokok sebagai penentu kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Bitner (1996) dalam Tjiptono (2006 : 70) :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

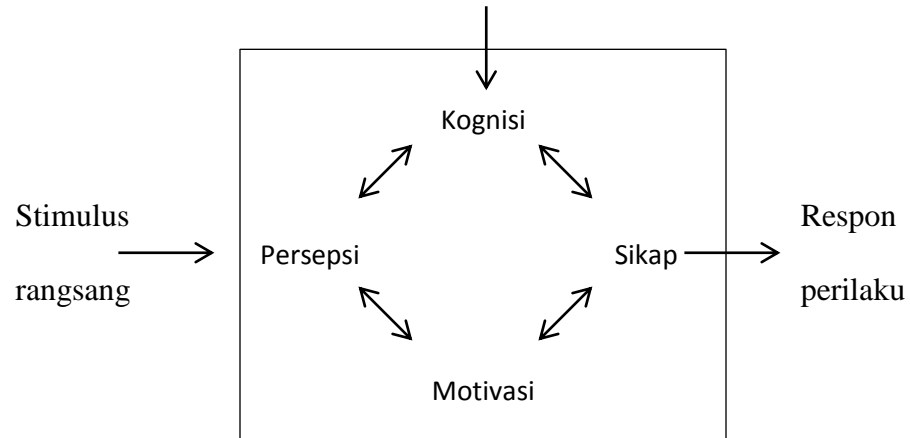
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Apabila kualitas jasa dipersepsikan baik maka citra yang didapatkan lembaga / perusahaan adalah citra positif.

Citra adalah kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan. Untuk mengetahui citra seseorang terhadap suatu obyek dapat diketahui dari sikapnya terhadap obyek tersebut. Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang. Komunikasi tidak secara langsung menimbulkan perilaku tertentu, tetapi cenderung mempengaruhi cara kita mengorganisasikan citra kita tentang lingkungan. (Danasaputra, 1995 : 34-35)

Proses pembentukan citra dalam struktur kognitif yang sesuai dengan pengertian sistem komunikasi dijelaskan oleh John S. Nimpoeno, dalam laporan penelitian tentang Tingkah Laku Konsumen, seperti yang dikutip Danasaputra, sebagai berikut :

Model Pembentukan Citra  
pengalaman mengenai stimulus



Model pembentukan citra ini menunjukkan bagaimana stimulus yang berasal dari luar diorganisasikan dan mempengaruhi respons. Stimulus (rangsang) yang diberikan pada individu dapat diterima atau ditolak. Jika rangsang itu diterima oleh individu, berarti terdapat komunikasi dan perhatian dari organisme, dengan demikian proses selanjutnya dapat berjalan yaitu perubahan sikap. Empat komponen persepsi-kognisi-motivasi-sikap diartikan sebagai citra individu terhadap rangsang. Berikut penjelasan empat komponen diatas :

1. **Persepsi** diartikan sebagai hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Kemampuan mempersepsi itulah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Persepsi atau pandangan individu akan positif

apabila informasi yang diberikan oleh rangsang dapat memenuhi kognisi individu.

2. **Kognisi** yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus. Keyakinan ini akan timbul apabila individu telah mengerti rangsang tersebut, sehingga individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup yang dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.
3. Motivasi dan sikap yang ada akan menggerakkan respons seperti yang diinginkan oleh pemberi rangsang. **Motif** adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.
4. **Sikap** adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku, tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu. Sikap menentukan apakah orang harus pro atau kontra terhadap sesuatu, menentukan apa yang disukai, diharapkan dan diinginkan. (Soemirat, 2010: 115-116)



## 1.6. DEFINISI KONSEPTUAL

Pada dasarnya setiap interaksi dengan pelanggan adalah sebuah bentuk dari layanan pelanggan. Semua bentuk interaksi atau kontak dengan pelanggan memikul tanggung jawab yang sama terhadap persepsi konsumen mengenai suatu bisnis dan tingkat kepuasan keseluruhan yang mereka rasakan ketika berhubungan dengan bisnis itu. Jadi layanan pelanggan adalah benar-benar tentang memuaskan kebutuhan pelanggan dan melampaui harapan-harapan mereka. Manfaat-manfaat spesifik kepuasan pelanggan bagi perusahaan mencakup dampak positif pada loyalitas pelanggan, berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang), penambahan jumlah pelanggan baru karena rekomendasi dari pelanggan lama yang merasa puas atas layanan yang diberikan (Wood, 2009: 5 dan 11).

Tingkat kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan menentukan seberapa kualitas layanan / jasa yang diberikan. Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckoff (dalam Lovelock, 1988), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, et al., 1985 dalam Tjiptono, 2006 : 60).

Terdapat 5 dimensi pokok sebagai penentu kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Bitner (1996) dalam Tjiptono (2006 : 70) :

1. *Reliability* (Keandalan)
2. *Responsiveness* (Ketanggapan)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Emphaty* (Empati)
5. *Tangibles* (Kenyataan)

## **1.7. DIMENSI OPERASIONAL**

Tolok ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan. Kualitas pelayanan akademik FISIP Undip yang berkaitan dengan perkuliahan dan bimbingan skripsi dapat diketahui melalui penilaian berdasarkan 5 dimensi dibawah ini :

### **1. Layanan Dosen terkait Perkuliahan**

- a. *Reliability* (Keandalan)
  - Dosen menghadiri 14x pertemuan dalam 1 Semester
  - Dosen tidak terlambat menghadiri perkuliahan
  - Dosen menguasai materi perkuliahan
  - Dosen mengajar sesuai alokasi waktu yang terjadwal
  - Dosen menyampaikan materi perkuliahan aktual dan relevan dengan situasi sekarang
  - Dosen memberikan jawaban yang memuaskan ketika mahasiswa bertanya

- Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan interaktif

b. *Responsiveness* (Ketanggapan)

- Dosen menanyakan pada mahasiswa tentang pemahaman terhadap materi yang disampaikan
- Dosen menawarkan bantuan ketika mahasiswa mengalami kesulitan
- Dosen bersedia memberikan panduan menyelesaikan persoalan
- Dosen memberikan alternatif model Ujian Tengah Semester ataupun Ujian Akhir Semester

c. *Assurance* (Jaminan)

- Dosen mengucapkan salam ketika akan memulai ataupun mengakhiri perkuliahan
- Dosen tidak marah ketika diberi sanggahan dan kritikan
- Dosen menunjukkan ekspresi wajah yang menyenangkan dan menggemirakan saat menyampaikan perkuliahan
- Dosen bersedia memberikan kontak pribadi
- Dosen menjawab dengan nada halus ketika dihubungi mahasiswa lewat telepon
- Dosen tidak gugup saat memberikan perkuliahan
- Dosen melakukan *eye contact* saat perkuliahan sebagai bentuk menarik perhatian audiens
- Dosen menginformasikan penyebab tidak dapat hadir atau menyelesaikan perkuliahan tepat waktu.

- Dosen mengatakan sejujurnya bahwa dosen tersebut belum menguasai materi yang ditanyakan

d. *Emphaty* (Empati)

- Dosen berbicara dengan ritme sedang sehingga mudah dipahami mahasiswa
- Suara dosen terdengar hingga bangku belakang
- Dosen menggunakan pilihan kalimat yang mudah dipahami
- Dosen berbicara menggunakan artikulasi yang jelas
- Dosen menanyakan kabar mahasiswa
- Dosen memberi kesempatan mahasiswa bertanya

e. *Tangibles* (Kenyataan)

- Dosen mengenakan pakaian kerja yang sopan
- Pakaian yang digunakan dosen rapi saat mengajar di kelas
- Dosen mampu mengoperasikan LCD / Mic saat perkuliahan
- Dosen selalu membawa buku referensi pendukung saat perkuliahan

**2. Layanan Dosen terkait Bimbingan Skripsi**

a. *Reliability* (Keandalan)

- Dosen selalu ada di ruangnya setiap hari
- Dosen mengutamakan mahasiswa ketika konsultasi dibanding dengan kesibukan lainnya seperti mengobrol dengan tamu atau sesama dosen
- Dosen mengoreksi terlebih dahulu pekerjaan mahasiswa sebelum konsultasi

- Dosen bersedia memberikan jawaban yang detail ketika mahasiswa bertanya saat konsultasi

b. *Responsiveness* (Ketanggapan)

- Dosen menanyakan apakah ada hal yang sulit dipahami saat konsultasi
- Dosen menawarkan bantuan ketika mahasiswa mengalami kesulitan
- Dosen bersedia memberikan panduan menyelesaikan persoalan, tidak hanya menyalahkan

c. *Assurance* (Jaminan)

- Dosen mengucapkan salam pada mahasiswa yang akan konsultasi
- Dosen mempersilahkan mahasiswa duduk
- Dosen tidak marah ketika diberi sanggahan dan kritikan
- Dosen ketika melayani konsultasi dengan ekspresi wajah menyenangkan
- Dosen menyediakan kesempatan untuk membuat janji via WhatsApp atau kontak pribadi lainnya
- Dosen menjawab dengan menyenangkan ketika dihubungi via telepon
- Dosen menunjukkan sikap yang ramah (ada selipan candaan) ketika melayani mahasiswa konsultasi
- Dosen melakukan *eye contact* ketika melayani konsultasi
- Dosen memberitahukan penyebab tidak bisa menepati perjanjian konsultasi

d. *Emphaty* (Empati)

- Dosen memberikan respon cepat ketika dihubungi via telepon
- Dosen tidak berbicara terlalu cepat
- Dosen menggunakan kalimat yang mudah dipahami
- Dosen berbicara menggunakan artikulasi yang jelas
- Dosen menanyakan kabar mahasiswa bimbingannya
- Dosen memberi kesempatan mahasiswa bertanya
- Dosen mengenal mahasiswa bimbingannya secara personal

e. *Tangibles* (Kenyataan)

- Dosen mengenakan pakaian yang rapi
- Dosen memberikan saran buku referensi
- Meja ruangan dosen rapi dan bersih ketika konsultasi

## **1.8. METODE PENELITIAN**

### **1.8.1. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012 : 13) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian deskriptif kuantitatif

merupakan data yang diperoleh melalui sampel populasi penelitian, kemudian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan.

### **1.8.2. Populasi**

Populasi menurut Sugiyono (2012 : 115) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah jumlah mahasiswa FISIP Undip angkatan 2013 dan 2014. Jumlah populasi mahasiswa FISIP Undip angkatan 2013 dan 2014 adalah 1284 orang.

### **1.8.3. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009 : 81). Jumlah sampel yaitu 89 orang.

### **1.8.4. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Proportionate Stratified Random Sampling*. Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota / unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2009 : 82). Perhitungan sampel dilakukan menggunakan rumus Frank Lynch (Sugiarto, 2001: 60) :

$$n = \frac{NZ^2P(1 - P)}{NE^2 + Z^2P(1 - P)}$$

Keterangan:

n = banyaknya sampel

$N =$  jumlah populasi (berjumlah 1284 orang)

$Z =$  nilai standar sesuai dengan tingkat kepercayaan (dalam hal ini bernilai 1,96 pada tingkat kepercayaan 95 %)

$E =$  error yaitu tingkat kesalahan yang ditentukan (dalam hal ini penulis menetapkan 10 % atau 0,10)

$P =$  proporsi atau presentasi yang mempunyai karakteristik tertentu (dalam hal ini penulis menetapkan 50 % atau 0.50).



Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 89 responden.

| No           | Departemen             | Jumlah Mahasiswa | Perhitungan                  | Jumlah sampel tiap Departemen |
|--------------|------------------------|------------------|------------------------------|-------------------------------|
| 1.           | Administrasi Publik    | 271              | $\frac{271}{1284} \times 89$ | 19                            |
| 2.           | Pemerintahan           | 275              | $\frac{275}{1284} \times 89$ | 19                            |
| 3.           | Administrasi Bisnis    | 266              | $\frac{266}{1284} \times 89$ | 18                            |
| 4.           | Ilmu Komunikasi        | 277              | $\frac{277}{1284} \times 89$ | 19                            |
| 5.           | Hubungan Internasional | 195              | $\frac{195}{1284} \times 89$ | 14                            |
| TOTAL SAMPEL |                        |                  |                              | 89                            |

#### 1.8.5. JENIS DAN SUMBER DATA

##### a. Data Primer

Data primer diperoleh dengan melakukan penelitian secara langsung ke lokasi penelitian sesuai dengan masalah yang diteliti. Menurut Sugiyono (2012:137) , Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Data Primer diperoleh dari hasil kuesioner yang berupa pertanyaan-pertanyaan kepada mahasiswa FISIP Undip mengenai kualitas pelayanan akademik yang berkaitan dengan perkuliahan dan bimbingan skripsi.

**b. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu pengumpulan data dan informasi yang diperoleh melalui catatan-catatan tertulis lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data diperoleh dari sumber tidak langsung melalui media perantara yaitu buku, sosial media dan website yang berhubungan dengan materi penelitian sebagai data pelengkap.

**1.8.6. Alat dan Teknik Pengumpulan Data**

**a. Alat Pengumpulan Data**

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, dan sudah ditetapkan oleh peneliti. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2009:142).

## **b. Teknik Pengumpulan Data**

Wawancara dengan responden sebelum menyampaikan kuesioner yang harus diisi oleh responden.

### **1.8.7. Pengolahan Data**

#### **a. Editing**

Editing atau meneliti kembali jawaban responden untuk mengetahui kelengkapan jawaban dan ketidaksesuaian pada data yang masuk.

#### **b. Coding**

Coding merupakan mengklarifikasikan jawaban menurut jenisnya dalam suatu struktur dengan kode tertentu.

#### **c. Tabulasi Data**

Tabulasi data merupakan pengolahan data dalam bentuk mengelompokkan jawaban-jawaban dan meneliti, kemudian menghitung dan menjumlahkan data yang dimasukkan dalam kategori-kategori yang telah dibuat. Kemudian diwujudkan dalam bentuk tabel untuk dianalisa.

### **1.9. Analisa Data**

Analisa data merupakan kegiatan yang dilakukan guna memecahkan permasalahan yang telah diteliti. Dalam melakukan analisa data pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif deskriptif yaitu menganalisa data yang dapat diperoleh dari jumlah responden yang kemudian diteliti secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan data lapangan dengan menggunakan tabel kemudian dianalisis secara deskriptif.

