

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada perkembangan jaman yang sedang maju sekarang, kompetisi merupakan hal yang umum terjadi. Setiap pelaku usaha di tiap kategori bisnis selalu dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama (Kotler, 2009). Seiring dengan semakin banyaknya perusahaan yang bermunculan, semakin ketat pula persaingan dalam dunia industri. Persaingan yang begitu ketat ini membuat para produsen sangat memperhatikan strategi yang akan digunakan untuk memasarkan produk mereka sehingga dapat diterima oleh pasar (Wirya, 1999: 9).

Hal tersebut menjadi penting karena beberapa penyedia barang atau jasa kurang menjadi perhatian sehingga berpengaruh terhadap penilaian serta kepuasan dari masyarakat. Dalam sebuah media berita Harian Analisa (harian.analisadaily.com) yang diterbitkan pada Senin, 7 Agustus 2017, masyarakat memberikan kritik kepada PDAM karena dianggap tidak memberikan pelayanan yang berkualitas terkait penyediaan air yang bersih dan jernih. Masyarakat menilai PDAM tidak dapat menjalankan visi dan misinya dengan baik sehingga menghasilkan kinerja yang buruk. Dari berita tersebut dapat disimpulkan bahwa penyediaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat mempengaruhi persepsi serta kepuasan masyarakat sebagai konsumen, maka dari itu hal tersebut penting untuk diperhatikan.

Sri Hadiati dan Sarwi Ruci (1999) menjelaskan bahwa fungsi, kualitas dan benefits dari suatu produk merupakan fokus perhatian

konsumen. Kebutuhan konsumen yang terus meningkat dan didasari oleh tingkat kekritisan yang semakin tinggi cenderung menuntut pelayanan secara pribadi dan ikut dilibatkan dalam pengembangan suatu produk. Hal inilah yang menjadi dasar pemikiran untuk tetap memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dalam segala perubahan.

Fokus perhatian pada konsumen harus diiringi pula dengan optimalisasi kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckof dalam Lovelock, 1988). Kotler dalam Alma (2007: 286) juga mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya (Tjiptono, 2011) yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Menurut Aliansyah, Hafasnuddin dan Shabri (2012: 32-39) menerangkan bahwa kepuasan adalah faktor penentu kesuksesan dan kelangsungan bisnis. Semakin banyak pelanggan setia yang dimiliki oleh sebuah perusahaan, maka perusahaan tersebut akan sukses dan bertahan lama.

Kualitas pelayanan yang optimal menjadi wujud perhatian maksimal kepada konsumen, bukan hanya dilakukan oleh lembaga atau korporat profit. Lembaga seperti yayasan ataupun lembaga pendidikan pun perlu memperhatikan kualitas layanan demi tercapainya kepuasan dari konsumen.

Jurnal yang ditulis oleh Betty Andiyarti (2016) tujuan dari sebuah instansi pendidikan adalah memberikan pelayanan yang prima namun dalam

penerapan sistem kerja masih ada yang belum baik yaitu beberapa kinerja petugas belum melakukan atau menjalankannya tugasnya dengan baik. Menurut Herlistyani et al (2012) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut juga didukung oleh Januar Efendi Panjaitan (2016) bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga kualitas pelayanan perlu dioptimalkan termasuk pada instansi-instansi pendidikan.

Salah satu perguruan tinggi yang perlu mengoptimalkan kualitas pelayanan adalah Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya adalah universitas yang diakui kualitasnya sebagai salah satu dari 50 Promising Indonesian Universities oleh Dikjen Dikti RI, serta mendapat penghargaan sebagai 5 Perguruan Tinggi Unggulan dalam bidang Tata Kelola, Kemahasiswaan, serta Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat dari Kopertis Wilayah VII Jawa Timur. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 492.a/M/Kp/VIII/2015 Tentang Klasifikasi dan Pemingkatan Perguruan Tinggi di Indonesia 2015 berikut adalah prestasi UKWMS di tingkat nasional: 1) Peringkat ke 28 dari total 3320 Perguruan Tinggi (PTN/PTS) yang ada di Indonesia, 2) Peringkat ke 6 dari total seluruh Perguruan Tinggi Swasta yang ada di Indonesia. Pemingkatan tersebut berdasarkan pada empat kriteria yaitu: 1) kualitas sumber daya manusia, 2) kualitas manajemen, 3) kualitas kegiatan kemahasiswaan, dan 4) kualitas penelitian dan publikasi ilmiah.

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya memiliki beberapa lembaga dan pusat serta beberapa biro, salah satunya adalah Biro

Administrasi Umum. Biro Administrasi Umum adalah sebuah unit pelaksana administrasi yang berada di bawah naungan universitas serta yayasan yang memberikan layanan teknis administratif yang dimana untuk membantu serta mendukung jalannya sistem kerja di universitas. Pada Biro Administrasi Umum (BAU) peranan front liner sangat penting karena mereka inilah yang berhadapan langsung dengan user di universitas terkait. Menurut jurnal Hendri Maulana (2012) mengatakan bahwa front liner harus memiliki salah satunya daya tanggap yang baik terhadap konsumen dan mampu menanggapi apa yang dibutuhkan oleh konsumen.

Peneliti mengidentifikasi kurang optimalnya kualitas pelayanan di salah satu biro di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Berdasarkan preliminary research terhadap Biro Administrasi Umum menunjukkan bahwa secara umum, semua Biro yaitu Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK), Kantor Penjamin Mutu (KPM), Pusat Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan (P4) sudah menerapkan kualitas pelayanan yang baik. Namun, ada indikasi kualitas pelayanan front liner yang belum optimal di Biro Administrasi Umum (BAU).

Hasil dari preliminary research yang diambil dari hasil wawancara bersama Ketua Biro Administrasi Umum serta dengan beberapa mahasiswa bahwa karyawan BAU belum memenuhi aspek-aspek kualitas layanan. Pertama adalah aspek tangible, pada aspek ini karyawan harus memberikan pelayanan dengan menunjukkan sikap yang ramah, dapat memberikan informasi yang baik serta lengkap dan sarana prasarana yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen harus memadai. Senyatanya dari hasil wawancara yang ada di lapangan mengaku bahwa beberapa karyawan BAU kurang memberikan sikap yang ramah ketika berhadapan dengan mahasiswa. Aspek yang kedua adalah reliability, pada aspek ini karyawan harus memiliki kemampuan yang handal agar dapat memberikan arahan

yang baik untuk konsumen guna mengatasi masalah konsumen. Senyatanya yang berasal dari data di lapangan masih terjadi miss communication dalam hal ini menyangkut kurangnya sosialisasi yang lengkap mengenai metode pembayaran uang kuliah sehingga mahasiswa maasih melakukan kesalahan ketika membayar uang kuliah karena kurang paham dengan sistem baru yang dijalankan. Selanjutnya pada aspek ketiga yaitu responsiveness, pada aspek ini karyawan harus cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan yang diberikan. Dalam hal ini terkait data yang diperoleh di lapangan mahasiswa mengatakan bahwa kadang ketika mereka memiliki keluhan atau beberapa keperluan di BAU, karyawan di BAU cenderung menunda-nunda sehingga mahasiswa merasa diabaikan. Aspek yang keempat adalah assurance, pada aspek ini karyawan harus memiliki kemampuan serta keterampilan kepada konsumen. Senyatanya yang terjadi adalah karyawan BAU kadang tidak memberikan kepastian yang jelas terkait urusan kemahasiswaan. Contohnya ada mahasiswa yang ingin mengurus surat menyurat untuk rektorat namun tidak diberi kepastian yang jelas kapan surat tersebut akan diterima. Aspek yang terakhir adalah emphaty, pada aspek ini karyawan harus memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan mahasiswa serta usaha untuk memahami kebutuhan konsumen. Aspek ini belum terpenuhi juga dilihat dari kurangnya sikap ramah yang diberikan oleh karyawan BAU sehingga mahasiswa kadang merasa belum ada rasa empati yang ditimbulkan oleh karyawan BAU.

Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai front liner BAU belum memenuhi aspek kualitas pelayanan yaitu tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy. Oleh sebab itu, kualitas layanan front liner pada Biro Administrasi Umum Universitas Katolik Widya Mandala dinyatakan belum optimal.

Jurnal oleh Shinta Rayana Kartika Putri (2015) mengatakan bahwa jika banyaknya keluhan masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang kurang optimal akan menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat yang berakibat pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Adapun dalam jurnal oleh Betty Andiyarti (2016) mengatakan bahwa dampak yang dialami oleh institusi pendidikan jika tidak menerapkan kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap suatu sistem kerja tertentu sehingga akan menimbulkan tidak adanya peningkatan kinerja oleh pegawai dan menimbulkan ketidakpuasan oleh anggota organisasi. Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliaty (2016) juga dalam penelitiannya mengatakan bahwa ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan jika dibiarkan akan berdampak pada keuntungan perusahaan. Dari beberapa penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan yang dialami konsumen yang berakibat dari kurang optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan akan memberikan dampak yang kurang baik bagi institusi atau perusahaan yang bersangkutan. Senyatanya, kualitas layanan front liner di Biro Administrasi Umum belum optimal sehingga jika hal ini dibiarkan maka sesuai dengan apa yang tertulis di jurnal tersebut bahwa akan memberikan dampak yang signifikan terhadap jalannya sistem kerja di dalam sebuah organisasi, yaitu tidak adanya peningkatan kinerja dari pegawai serta menimbulkan kerugian bagi universitas serta ketidakpuasan bagi anggota organisasi.

Berdasarkan kesenjangan- kesenjangan yang terjadi di Biro Administrasi Umum mengenai penerapan kualitas pelayanan, menarik peneliti untuk mengkaji lebih dalam bagaimana kualitas layanan front liner yang ada di BAU melalui sebuah penelitian studi kuantitatif deskriptif. Penelitian ini penting dilakukan karena sebagai salah satu biro atau lembaga

yang menjadi unit pendukung dalam universitas penting menjaga serta mempertahankan kualitas pelayanannya.

Penelitian dengan judul “Studi Deskriptif Kualitas Layanan Front Liner pada Biro Administrasi Umum Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya” menjadi semakin menarik untuk diteliti karena topik penelitian ini masih kurang dibahas terutama yang membahas tentang kualitas pelayanan yang berada di lingkungan pendidikan.

Berdasarkan telaah masalah di atas, peneliti hendak melakukan penelitian untuk mengungkap bagaimana kualitas layanan front liner pada Biro Administrasi Umum Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

1.2. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penelitian ini akan melihat tentang kualitas layanan *front liner* pada Biro Administrasi Umum Univeristas Katolik Widya Mandala Surabaya.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat disimpulkan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran kuantitatif deskriptif tentang kualitas layanan *front liner* pada Biro Administrasi Umum Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya?”

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan *front liner* pada Biro Administrasi Umum Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang positif bagi pengembangan kualitas pelayanan *front liner* khususnya di bidang administrasi dan keuangan dan juga dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Biro Administrasi Umum Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi serta dapat menjadi acuan agar dapat dilakukan program-program pengembangan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Bagi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi dasar agar dari pihak universitas mampu menciptakan program-program yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan di Biro Administrasi Umum guna juga untuk kemajuan universitas.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya agar mampu mengembangkan penelitian ini khususnya untuk populasi subjek yang diperluas sehingga penelitian ini mampu mencapai hasil yang lebih maksimal.