

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pendidikan di Indonesia terdiri dari beberapa jenjang pendidikan, yaitu TK, SD (Sekolah Dasar), SMP (Sekolah Menengah Pertama), SMA (Sekolah Menengah Atas), dan Perguruan Tinggi. Perguruan tinggi merupakan kelanjutan pendidikan menengah yang diselenggarakan untuk mempersiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan profesional untuk dapat menerapkan, mengembangkan dan menyiptakan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kesenian (UU 2 tahun 1989, pasal 16, ayat (1)). Perguruan tinggi tentunya memiliki tujuan yang lebih tinggi dibandingkan jenjang di bawahnya. Tidaklah heran jika perguruan tinggi lebih dituntut untuk memberikan layanan jasa yang optimal, yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.

Pengguna atau pemakai jasa pendidikan terdiri dari berbagai pihak, diantaranya adalah mahasiswa, orangtua mahasiswa dan perusahaan pemakai lulusan dari suatu perguruan tinggi. Mahasiswa merupakan pengguna langsung dari suatu sistem layanan pendidikan, karena mahasiswa merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan dalam perguruan tinggi. Di perguruan tinggi, khususnya Universitas Kristen Maranatha Fakultas "X" Bandung terdiri atas 1100 mahasiswa aktif.

Salah satu bentuk layanan jasa yang diberikan pada pengguna jasa, dalam hal ini merupakan mahasiswa adalah layanan dalam bidang administrasi. Bidang administrasi di Fakultas Psikologi Universitas “X” Bandung terbagi ke dalam beberapa bagian, yaitu bagian keuangan yang terdiri atas satu staf, bagian umum (laboratorium dan inventarisnya) terdiri atas dua staf, dan bagian akademik yang terdiri atas tiga staf dan kepala bagian administrasi akademik. Secara keseluruhan terdapat enam staf layanan administrasi, dan yang termasuk ke dalam staf administrasi akademik berjumlah empat orang. Administrasi akademik merupakan layanan yang juga berhubungan secara langsung dengan mahasiswa dan bertujuan untuk membantu mahasiswa dalam menjalani proses perkuliahannya.

Adapun *job description* staf administrasi akademik dalam memberikan layanan kepada mahasiswa Fakultas Psikologi diantaranya adalah pendaftaran dan pelaksanaan Seminar Usulan dan Penelitian, pembelian kartu praktikum, pelaporan lulusan, transkrip lulusan mahasiswa dan laporan hasil studi untuk beasiswa, mengurus perwalian awal dan perubahan DKBS (lihat pedoman perwalian dan perubahan DKBS), pendaftaran- penjadwalan ujian khusus dan ujian sidang sarjana, pengurusan surat ujian susulan dan pelaksanaannya, dan lain-lain. Selain *job description* dalam melayani mahasiswa Fakultas Psikologi, terdapat *job description* lainnya yang berkaitan dengan dosen ataupun yang berkaitan dengan kebutuhan dari Fakultas Psikologi. *Job descriptionnya* seperti mengurus kebutuhan ATK dan mengajukan permintaan ATK, mengarsipkan data-data dosen, membuat surat-surat untuk kepentingan TP3 beserta hasilnya dan

mengarsipkannya, membuat SK mengajar bagi Dosen Biasa/ Luar Biasa dan beban tugas dosen setiap semester, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Kepala Staf Administrasi terdapat sistem dari Universitas yang terkait dengan *job description* dari para staf administrasi akademik. Sisetem yang berkaitan dengan akademik memakai program SAT (untuk alokasi dosen pengajar, cetak nilai, DHMD, daftar hadir ujian, menetapkan program khusus keuangan). Sistem yang ada tersebut semuanya dapat mempermudah kerja staf administrasi akademik namun ada prosedur yang berkaitan dengan nilai yang dianggap terlalu panjang sehingga mengakibatkan pekerjaan nilai menjadi lebih lama. Misalnya secara garis besar saat ujian mahasiswa, baik Ujian Tengah Semester (UTS), Ujian Akhir Semester (UAS), Ujian Remedial, Ujian Susulan, dan Semester Pendek (SP) harus distribusikan nilai nya lalu masuk ke dalam tahapan penilaian dari dosen kemudian pemasukan nilai, lalu harus di masukkan kedalam PR 1, SAT, setelah itu pihak staf administrasi dapat membuat DKBS (Dokumen Kontrak Beban Studi) bagi mahasiswa.

Disamping *job description* yang terdapat pada masing-masing personil tergolong banyak, bermacam-macam, dan terdapat target-target dalam penyelesaian pekerjaan, staf administrasi akademik pun harus tetap melayani kebutuhan mahasiswa secara langsung, misalnya saat staf administrasi akademik sedang serius memperbaiki data kemudian beberapa mahasiswa bertanya mengenai informasi akademik atau hal lainnya sehingga staf administrasi berhenti dahulu dalam memperbaiki data dan melayani kebutuhan mahasiswa yang datang tersebut.

Adapun kesulitan-kesulitan yang sering dihadapi oleh staf administrasi akademik adalah karena masing-masing staf sudah diberikan pembagian tugas maka apabila salah seorang tidak masuk kerja sulit untuk membantu menangani pekerjaan yang biasa dipegang oleh staf yang bersangkutan. Diperlukan staf tambahan yang masih muda untuk membantu pekerjaan administrasi akademik karena staf administrasi akademik sekarang rata-rata sudah mendekati usia 50 tahun ke atas dan paling muda berumur 40 tahun, sehingga memengaruhi performa kerjanya.

Pelbagai tugas yang bertujuan untuk membantu mahasiswa tersebut membuat bidang administrasi akademik menjadi salah satu faktor yang penting, maka layanan yang diberikan haruslah optimal agar tidak menghambat mahasiswa dalam menjalani perkuliahan secara keseluruhan.

Pelbagai tugas yang bertujuan untuk membantu mahasiswa tersebut membuat mahasiswa memiliki harapan atas layanan administrasi akademik. Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti, mahasiswa memiliki harapan bahwa ketika mereka membutuhkan layanan administrasi akademik, para staf dapat melayani kebutuhan mahasiswa dengan ramah, sopan, dan cepat. Mahasiswa juga memiliki harapan bahwa segala informasi yang dibutuhkan selama perkuliahan dapat dengan mudah didapatkan dan informasi yang ada segera diperbaharui. Harapan lainnya adalah segala kebutuhan mahasiswa yang berkaitan dengan akademik dapat dengan cepat diproses sehingga tidak akan menghambat perkuliahan. Harapan juga dapat terbentuk saat mahasiswa melihat gedung perkuliahan yang bertingkat, letak gedung Universitas "X" Bandung yang

berada di pusat kota, biaya perkuliahan yang cukup tinggi, dan melihat bahwa cukup banyak mahasiswa yang memakai mobil dan motor saat pergi ke kampus.

Akan tetapi kenyataannya seringkali tidak sejalan dengan harapannya itu, misalnya pihak administrasi akademik kurang ramah saat membantu mahasiswa, pihak administrasi akademik tidak dengan segera memperbaiki DKBS yang keliru. Hal tersebut dapat berpeluang terjadinya kesenjangan antara harapan yang dimiliki oleh mahasiswa dengan layanan yang mahasiswa dapatkan dari staf administrasi akademik. Kesenjangan tersebut dapat menentukan bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang administrasi merupakan salah satu kepuasan konsumen dalam bidang jasa, dalam hal ini adalah jasa pada bidang pendidikan. Kepuasan konsumen merujuk pada evaluasi konsumen terhadap suatu produk atau jasa, yaitu sejauhmana produk atau jasa yang diterima konsumen memiliki kecocokan antara harapan dan kenyataan (Zeithmal, 2006).

Menurut Kotler (2002), jika layanan yang diberikan kepada konsumen melebihi harapan atau kebutuhan konsumen, maka akan muncul *perceived service* yang melebihi *expected service* ( $PS > ES$ ) dan membuat konsumen merasa sangat puas. Bila konsumen merasa sangat puas, maka konsumen akan kembali menggunakan jasa tersebut dan memungkinkan untuk menceritakan pengalamannya kepada orang lain. Jika layanan yang diberikan sama dengan harapan atau kebutuhan konsumen, maka akan muncul *perceived service* yang sama dengan *expected service* ( $PS = ES$ ) dan membuat konsumen merasa puas. Bila konsumen puas, konsumen belum tentu akan kembali menggunakan jasa

tersebut, tetapi bisa saja menjadikannya sebagai alternatif jika ada jasa lain yang memberikan penawaran yang sama namun tidak memberikan layanan yang lebih berkualitas. Sedangkan jika harapan atau kebutuhan konsumen melebihi layanan yang dirasakan, maka akan muncul *expected service* yang melebihi *perceived service* ( $PS < ES$ ) dan membuat konsumen merasa tidak puas. Bila konsumen tidak puas, maka konsumen bisa saja tidak akan kembali lagi menggunakan jasa tersebut atau komplain mengenai keluhannya selama merasakan layanan yang didapatkan, terkecuali bila konsumen mempertimbangkan harga daripada layanan yang didupatkannya tersebut.

Menurut Zeithaml (2006), kepuasan konsumen memiliki lima dimensi karakteristik jasa yang digunakan oleh para pengguna jasa dalam mengevaluasi kualitas layanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

*Reliability* adalah kemampuan penyedia jasa untuk memberikan layanan dengan akurat sesuai dengan yang telah dijanjikan. *Responsiveness* merujuk pada kemauan penyedia jasa untuk membantu konsumen dan memberikan layanan dengan cepat. *Assurance* merujuk pada pengetahuan penyedia jasa, keramahan, dan kemampuan untuk memunculkan rasa percaya maupun keyakinan kepada konsumen. *Empathy* merujuk pada perhatian yang diberikan penyedia jasa kepada konsumen. Terakhir, *tangibles* merujuk pada penampilan dari fasilitas fisik, perlengkapan, personil, dan media komunikasi yang disediakan oleh penyedia jasa guna memuaskan konsumen yang dilayanya.

Sehubungan dengan layanan yang diterima oleh mahasiswa, peneliti telah mewawancarai 12 mahasiswa Fakultas Psikologi dari pelbagai angkatan, yaitu angkatan 2009, 2010, 2011, dan 2012. Didapatkan fakta bahwa 10 mahasiswa (83%) mengeluhkan ketidakramahan staf bidang administrasi akademik. Bila staf administrasi sedang sibuk dengan pekerjaannya, tak jarang mereka menolak untuk memenuhi permintaan mahasiswa untuk dibantu, menggerutu saat membantu mahasiswa sehingga menimbulkan ketidaknyamanan pada mahasiswa. Lalu 2 mahasiswa (17%) menilai bahwa staf administrasi akademik cukup ramah, hanya saja ketika tugas mereka banyak dan mahasiswa yang datang untuk meminta bantuan pun banyak kerap kali staf administrasi akademik menjadi agak sensitif dan mahasiswa memakluminya.

Sebanyak 6 mahasiswa (50%) juga mengeluhkan proses yang berkaitan dengan DKBS, misalnya saat terjadi kesalahan DKBS yang diterima mahasiswa, staf administrasi akademik tidak segera memperbaiki kekeliruan yang ada. Perbaikannya terkadang membutuhkan waktu lebih dari satu minggu, sehingga menyulitkan mahasiswa untuk mengetahui jadwal perkuliahannya. Sebanyak 6 mahasiswa (50%) lainnya tidak mengeluhkan proses yang berkaitan dengan DKBS, karena DKBS yang mereka terima tidak ada yang salah, jika pun ada yang salah staf administrasi tidak terlalu lama dalam memperbaikinya.

Sebanyak 4 mahasiswa (33%) mengeluhkan mengenai sosialisasi informasi. Saat mahasiswa bertanya, seringkali informasi yang diberikan staf yang satu dengan staf yang lain tidak sama sehingga mahasiswa tidak mendapat informasi yang jelas, mahasiswa diminta untuk menunggu mengenai kejelasan

informasi, diminta untuk datang kembali di lain hari, hal tersebut dapat membuat keraguan terhadap mahasiswa untuk menggunakan layanan administrasi akademik. Sedangkan 8 mahasiswa (67%) merasa bahwa informasi yang diberikan staf yang satu dengan staf yang lainnya sama dan tidak ada kesulitan.

Selain itu, 10 mahasiswa (83%) mengeluhkan mengenai lembaran-lembaran informasi yang ditempel di papan pengumuman fakultas tidak ditata dengan baik dan rapi sehingga sulit dibedakan antara informasi yang baru ditempel dengan informasi yang sudah lama ditempel. Akibatnya, mahasiswa sering luput dalam mendapatkan informasi yang aktual dan akurat. Sedangkan 2 mahasiswa (17%) lainnya menganggap tidak begitu kesulitan saat mencari informasi di papan pengumuman fakultas.

Sebanyak 4 mahasiswa (33%) mengeluhkan jadwal pelaksanaan ujian susulan. Jadwal ujian susulan mundur dari jadwal yang telah ditentukan. Mundurnya pelaksanaan ujian susulan dikarenakan menunggu staf administrasi yang sedang 'istirahat' diluar jam istirahat seharusnya sehingga mahasiswa harus menunggu. Kemudian 5 mahasiswa (41%) tidak mengalami hambatan untuk mengikuti ujian susulan, dan 3 mahasiswa (25%) tidak pernah mengikuti ujian susulan.

Data tambahan yang didapatkan peneliti dari kegiatan Senat Mahasiswa Fakultas Psikologi, yaitu ForKom (Forum Komunikasi) yang merupakan wadah untuk menampung keluhan serta saran terhadap Fakultas Psikologi Universitas "X" Bandung. Pada tahun 2013 yang terdiri dari 50 responden didapatkan data mengenai administrasi akademik adalah 6 mahasiswa (12%) mengeluhkan



prosedur yang rumit dalam mengurus nilai yang belum keluar atau nilai yang keliru, 20 mahasiswa (40 %) mengeluhkan respon yang ditampilkan staf administrasi akademik seringkali tidak ramah, 8 mahasiswa (15%) mengalami kesulitan saat mengurus daftar hadir (absensi). Selanjutnya, hasil ForKom (Forum Komunikasi) tahun 2014 yang terdiri dari 200 responden didapatkan data bahwa, 58 mahasiswa (29%) mengeluhkan staf administrasi yang kurang ramah, 50 mahasiswa (25%) mengeluhkan proses pengerjaan dan perubahan DKBS dan PKRS membutuhkan waktu yang lama, dan 20 mahasiswa (10%) mengeluhkan penyampaian informasi yang diperuntukkan bagi mahasiswa seringkali kurang jelas.

Mencermati beragamnya persentase ketidakpuasan yang diperoleh melalui survey awal dan pelbagai keluhan mengenai layanan administrasi akademik yang diungkapkan oleh mahasiswa di atas, peneliti tertarik mengetahui gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Psikologi terhadap layanan bidang administrasi akademik Fakultas Psikologi Universitas “X” Bandung.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari penelitian yang dilakukan, ingin diketahui bagaimana gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik Fakultas Psikologi Universitas “X” Bandung.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik Fakultas Psikologi Universitas “X” Bandung.

#### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi Fakultas Psikologi Universitas “X” Bandung melalui lima dimensi yang terukur didalamnya, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoretis**

- 1) Memberi sumbangan informasi bagi ilmu Psikologi Industri dan Organisasi, khususnya Psikologi Konsumen tentang kepuasan konsumen.
- 2) Memberi masukan bagi peneliti berikutnya yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan konsumen, khususnya dalam bidang pendidikan.

#### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

- 1) Memberikan informasi kepada pihak Fakultas Psikologi Universitas “X” Bandung mengenai gambaran tingkat kepuasan mahasiswanya

terhadap layanan bidang administrasi akademik Fakultas Psikologi Universitas “X” Bandung sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak fakultas untuk memperbaiki, meningkatkan, atau memertahankan layanan administrasi akademik Fakultas Psikologi Universitas “X” Bandung yang sudah baik.

- 2) Memberikan informasi kepada pihak fakultas mengenai dimensi apa saja yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh pihak Fakultas Psikologi Universitas “X” Bandung sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Kristen “X” Bandung memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang optimal dari pendidikan yang ditempuhnya. Layanan dibidang pendidikan bisa diperoleh dari tenaga pengajar maupun dari bidang yang lainnya, seperti bidang administrasi.

Bidang administrasi di Fakultas Universitas “X” Bandung terdiri atas beberapa bagian, salah satunya adalah bidang administrasi akademik. Bidang administrasi akademik Fakultas Psikologi Universitas “X” Bandung membantu mahasiswa Fakultas Psikologi dalam menjalani proses pendidikannya dengan memberikan layanan agar mahasiswa yang datang merasa puas pada layanan yang diberikannya. Dari layanan yang diberikan staf administrasi akademik, mahasiswa akan memberikan penilaian terhadap layanan yang diterimanya dari pihak staf

administrasi akademik tersebut, yang kemudian akan memunculkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik.

Menurut V.A Zeithmal (2006: 110) kepuasan konsumen merujuk pada evaluasi konsumen terhadap suatu produk atau jasa, yaitu sejauhmana produk atau jasa yang diterima konsumen memiliki kecocokan antara harapan dan kenyataan. Apabila di adaptasikan ke dalam penelitian ini, kepuasan konsumen merujuk pada evaluasi yang dilakukan oleh mahasiswa terhadap layanan administrasi Fakultas Psikologi Universitas “X” Bandung, yaitu sejauhmana layanan yang diterima oleh mahasiswa memiliki kecocokan antara harapan dengan kenyataan yang diterimanya.

Kepuasan mahasiswa dilihat dari perbandingan antara harapan yang dimiliki (*expected service*) terhadap layanan yang diterima (*perceived service*) dari staf administrasi akademik. *Expected service* merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau menggunakan jasa yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja dari jasa tersebut (Olson dan Dover, dalam Zeithaml, 2006). Sedangkan, *perceived service* merupakan layanan yang sesungguhnya diterima oleh konsumen dari pihak penyedia jasa. Persepsi konsumen mengenai kualitas jasa merupakan penilaian (secara menyeluruh) keunggulan kinerja jasa yang diterima setelah konsumen mengkonsumsi jasa (Tjiptono, 2004). Perbandingan antara *expected service* dengan *perceived service* inilah yang menjadi dasar untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen.

Penilaian antara harapan yang dimiliki (*expected service*) dengan layanan yang diterima (*perceived service*) berpeluang memperlihatkan kesenjangan (*gap*)

sehingga akan menentukan kepuasan konsumen. Kesenjangan (*gap*) ini terjadi apabila mahasiswa Fakultas Psikologi merasa layanan yang diberikan (*perceived service*) oleh staf administrasi akademik tidak sesuai dengan harapannya (*expected service*). Apabila layanan yang diterima mahasiswa melebihi harapan yang dimilikinya, maka mahasiswa akan merasa sangat puas terhadap layanan administrasi akademik dan nantinya mahasiswa tidak akan ragu untuk menggunakan layanan administrasi akademik dan menceritakan hal-hal positif kepada orang lain tentang jasa yang digunakannya. Bila layanan yang diterima mahasiswa sesuai dengan harapan yang dimilikinya maka mahasiswa akan merasa puas terhadap layanan administrasi akademik dan mungkin saja akan menceritakan hal positif pada orang lain mengenai layanan yang didapatkan. Namun, bila layanan yang diterima mahasiswa tidak sesuai dengan harapan yang dimilikinya, maka mahasiswa akan merasa tidak puas terhadap layanan administrasi akademik, nantinya mahasiswa akan menceritakan hal-hal yang negatif mengenai layanan yang ia dapat atau mahasiswa komplain mengenai keluhannya selama mendapatkan layanan yang diterima dari staf administrasi akademik.

Berdasarkan teori dari V.A Zeithaml (2006), terdapat lima dimensi yang digunakan konsumen dalam menilai kualitas jasa, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Kelima dimensi ini yang dapat diperhatikan oleh pihak Fakultas Psikologi Universitas “X” Bandung karena kepuasan mahasiswa Fakultas Psikologi muncul melalui penilaian terhadap kelima dimensi tersebut.

Dimensi *reliability* merujuk pada sejauhmana kemampuan staf admnisitrasi akademik untuk memberikan layanan dengan akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Misalnya dalam bentuk staf admnisitrasi akademik memperbaiki DKBS yang keliru sesuai dengan janji yang telah disepakati. Mahasiswa akan merasa sangat puas apabila staf administrasi mampu menyelesaikan perbaikan DKBS sesuai dengan yang telah dijanjikan. Jika staf admnistrasi akademik menunda mengerjakannya sehingga tidak menyelesaikan perbaikan DKBS sesuai dengan janji, maka mahasiswa akan merasa tidak puas pada layanan administrasi akademik.

Dimensi *responsiveness* merujuk pada kemauan staf administrasi akademik untuk memberi bantuan kepada mahasiswa dengan cepat, misalnya dalam bentuk staf administrasi akademik memasukkan nilai ujian susulan yang sudah tertera di majalah dinding ke SAT. Mahasiswa akan merasa sangat puas apabila nilai yang ada di SAT diubah hanya dalam waktu beberapa hari atau beberapa minggu setelah nilai tertera di majalah dinding yang sudah ditempelkan. Mahasiswa akan merasa puas apabila staf administrasi akademik segera memasukkan nilai ujian susulan yang sudah tertera di majalah dinding ke SAT setelah mahasiswa komplain. Sebaliknya mahasiswa tidak akan puas jika staf administrasi akademik menunda dalam memasukkan nilai ujian susulan ke SAT walaupun mahasiswa sudah komplain beberapa kali.

Dimensi *assurance* berkaitan dengan keramahan dan pengetahuan staf administrasi akademik mengenai layanan dan informasi yang terkait dengan akademik mahasiswa untuk memunculkan rasa percaya serta keyakinan kepada

mahasiswa, misalnya sikap staf administrasi akademik yang menanggapi kebutuhan mahasiswa dengan ramah dan kemampuan staf administrasi akademik dalam memberi penjelasan mengenai prosedur yang ditanyakan oleh mahasiswa. Mahasiswa akan merasa sangat puas apabila staf administrasi akademik menanggapi kebutuhan mahasiswa dengan ramah serta mampu menjelaskan prosedur yang ditanyakan dengan jelas dan detail. Mahasiswa akan merasa puas apabila staf administrasi akademik menanggapi kebutuhan mahasiswa dengan ramah dan mampu menjelaskan tentang prosedur yang ditanyakan mahasiswa. Bila staf administrasi akademik kurang ramah dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa dan kurang mampu menjelaskan tentang prosedur yang ditanyakan mahasiswa, maka mahasiswa tidak merasa puas pada layanan administrasi akademik.

Dimensi *empathy* merujuk pada kemampuan staf administrasi untuk peduli dan memberikan perhatian kepada mahasiswa, misalnya pemberian saran-saran yang dilakukan oleh staf administrasi akademik kepada mahasiswa untuk mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan akademik. Mahasiswa akan merasa sangat puas apabila staf administrasi menunjukkan kepedulian dengan memberikan saran-saran dan menanyakan kembali apakah permasalahan tersebut sudah selesai atau belum. Mahasiswa akan puas apabila staf administrasi akademik menunjukkan kepedulian dengan memberikan saran-saran. Bila staf administrasi akademik dinilai kurang peduli, maka mahasiswa akan merasa tidak puas pada layanan administrasi akademik.

Dimensi *tangibles* berkaitan dengan penampilan dari fasilitas fisik, perlengkapan, personil, dan media komunikasi, misalnya kelengkapan dan kebersihan ruang administrasi akademik. Mahasiswa akan merasa sangat puas apabila ruang administrasi akademik bersih, rapi, teratur serta fasilitas seperti komputer, printer, cap, dan lain-lainnya memadai. Mahasiswa akan merasa puas bila ruang administrasi akademik terlihat bersih dan rapi serta fasilitas yang tersedia cukup memadai. Sebaliknya, mahasiswa akan merasa tidak puas bila ruangan administrasi akademik terlihat kotor, tidak rapi, dan fasilitas tersebut tidak memadai.

Menurut V.A Zeithaml (2006), terdapat faktor-faktor yang memengaruhi harapan layanan yang diinginkan dan diprediksi ketika mahasiswa ingin menggunakan layanan administrasi akademik. Mahasiswa dapat mencari atau mengambil informasi dari beberapa sumber yang berbeda. Terdapat satu faktor internal, yaitu *past experience* dan tiga faktor eksternal yang memengaruhi layanan yang diinginkan dan diprediksi dalam harapan layanan, yaitu *explicit service promises*, *implicit service promises*, dan *word-of-mouth communication*.

Ketika mahasiswa sudah mengetahui apa yang menjadi kebutuhannya, ia akan berusaha mencari informasi yang berkaitan dengan kebutuhannya itu. Informasi mengenai layanan yang disediakan administrasi akademik dapat dicari melalui media komunikasi, seperti web atau komunikasi langsung dengan staf administrasi akademik (*explicit service promises*). Saat mahasiswa mencari informasi-informasi yang dibutuhkan terdapat pada web dan informasi tersebut lengkap maka akan memunculkan harapan yang tinggi. Namun saat informasi



yang mahasiswa cari tidak tertera pada web dan informasi yang disediakan tidak detail dan jelas maka menimbulkan harapan mahasiswa yang rendah terhadap layanan administrasi akademik.

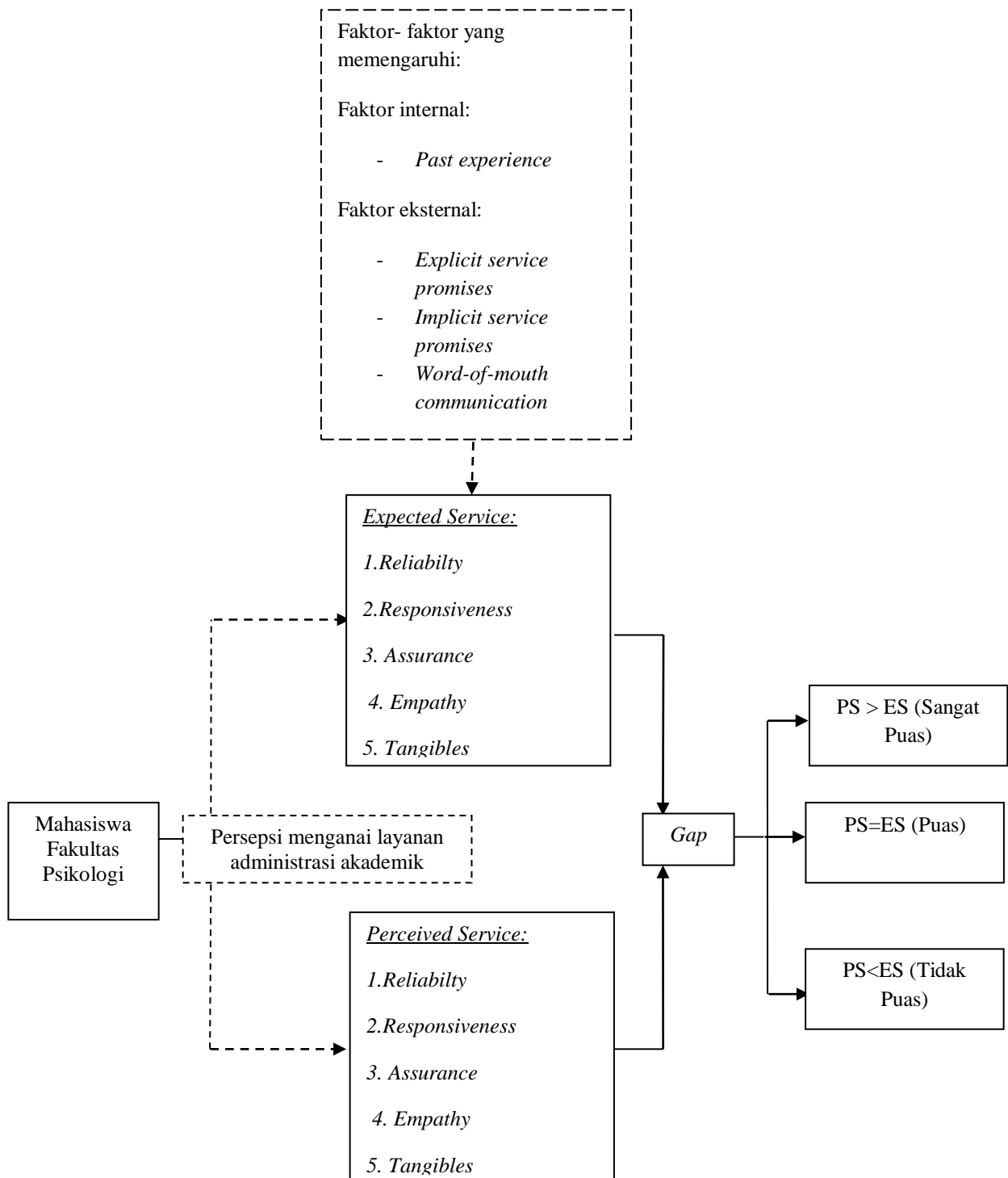
Selain itu, mahasiswa juga akan menghubungkan informasi yang didapat mengenai biaya dan fasilitas pendukung lainnya (*implicit service promises*) dengan harapannya terhadap layanan yang akan diterima dari staf administrasi akademik. Misalnya, saat mahasiswa melihat dan menilai bahwa gedung kampus tergolong besar dan megah, maka dapat terbentuk harapan akan ketersediaan layanan dari staf administrasi akademik yang canggih dan sepadan dengan kondisi fisik gedung sehingga harapan mahasiswa tinggi. Namun bila mahasiswa menilai bahwa gedung kampus terkesan biasa saja dan biaya perkuliahan yang tergolong rata-rata maka harapan yang terbentuk adalah rendah.

Sumber informasi mengenai kualitas layanan administrasi akademik dapat diperoleh berdasarkan komentar teman, mahasiswa yang menempuh pendidikan di Fakultas yang sama (*word of mouth communication*). Saat mahasiswa mendengar komentar-komentar positif yang dilontarkan oleh para mahasiswa maka akan membentuk harapan yang tinggi terhadap layanan administrasi akademik. Bila komentar-komentar yang dilontarkan negatif maka harapan mahasiswa pun rendah terhadap layanan administrasi akademik.

Pengalaman masa lalu (*past experience*) mahasiswa yang pernah meminta bantuan pada staf administrasi akademik juga bisa menjadi sumber informasi yang dimiliki mahasiswa. Jika mahasiswa sudah pernah meminta bantuan pada staf administrasi akademik sebelumnya, artinya mahasiswa bersangkutan sudah

pernah menggunakan layanan administrasi akademik maka pada diri mahasiswa akan muncul harapan untuk mendapatkan layanan yang sama atau yang lebih baik dari layanan yang sebelumnya pernah diterimanya. Pengalaman yang baik dapat memunculkan harapan yang tinggi bahwa staf administrasi akademik akan memberikan layanan yang sama baiknya atau lebih baik daripada pengalaman yang sebelumnya. Bila mahasiswa memiliki pengalaman yang buruk terhadap layanan administrasi akademik, maka dapat memunculkan harapan yang rendah pada layanan yang akan mahasiswa dapatkan nantinya.

## 1.6. Bagan Kerangka Pikir



Bagan 1.1. Kerangka Pemikiran

### 1.7 Asumsi

- 1) Pemenuhan kebutuhan mahasiswa untuk memperoleh layanan informasi akademik yang akurat sesuai dengan janji yang diberikan maka akan membantu kegiatan pembelajaran yang sedang ditempuhnya.
- 2) Kepuasan atas layanan informasi akademik yang dihayati mahasiswa Fakultas Psikologi, merupakan perbandingan antara harapan (*expected service*) dan kenyataan (*perceived service*) layanan yang diterimanya dari staf administrasi akademik.
- 3) Keberagaman tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan administrasi akademik yang diterimanya, akan menumbuhkan penilaian tertentu yang dapat disebarluaskan kepada mahasiswa lain, sehingga hal tersebut dapat memengaruhi penilaian dan bagaimana respon mahasiswa lain kepada administrasi akademik.
- 4) Mahasiswa menilai kualitas layanan administrasi akademik pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.
- 5) Mahasiswa merasa sangat puas apabila layanan yang diberikan staf administrasi akademik melebihi harapan mahasiswa (*perceived service* > *expected service*). Hal ini akan membuat mahasiswa memberi komentar yang baik kepada mahasiswa lainnya atau mahasiswa tidak ragu untuk mendapatkan layanan administrasi akademik.
- 6) Mahasiswa merasa puas apabila layanan yang diberikan staf administrasi akademik sesuai dengan harapan mahasiswa (*perceived service* = *expected*

*service*). Hal ini mungkin saja membuat mahasiswa memberikan komentar yang baik mengenai layanan administrasi akademik.

- 7) Mahasiswa akan merasa tidak puas apabila layanan staf administrasi akademik belum sesuai dengan harapan mahasiswa (*perceived service < expected service*). Hal ini akan membuat mahasiswa memberi komentar yang kurang baik kepada mahasiswa lainnya atau mahasiswa menjadi ragu untuk mendapatkan layanan administrasi akademik.
- 8) Harapan mahasiswa yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan terhadap layanan administrasi akademik dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang ada, yaitu *explicit service promises*, *implicit service promises*, *word-of-mouth communication*, dan *past experience*.