

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset penting bagi sebuah organisasi maupun perusahaan, sumber daya manusia juga sebagai faktor penggerak dan pendorong dalam suatu perusahaan ataupun organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia maka sebuah perusahaan maupun organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Karena berhasil atau tidaknya sebuah perusahaan itu tergantung pada pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki. Menurut Tinangon., et al (2019) dalam Febrian., et al (2022:1) SDM adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia tidak hanya penting bagi sebuah perusahaan, tetapi juga menjadi salah satu aset penting pada sebuah universitas atau perguruan tinggi terutama pada pelayanan akademiknya.

Universitas atau perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk pendidikan tinggi yang harus memberikan pelayanan yang memuaskan, yaitu memenuhi kebutuhan mahasiswa. Baik itu layanan akademik, layanan administrasi, layanan perpustakaan, laboratorium, internet, fasilitas olahraga dan layanan lainnya. Kualitas pelayanan juga dipandang sebagai salah satu alat guna untuk mencapai keunggulan, karena kualitas pelayanan pada suatu perguruan tinggi merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan pada mahasiswa.

Pelayanan akademik maupun administrasi yang diberikan akan sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa-nya. Seiring dengan meningkatnya peran perguruan tinggi dalam mendukung program pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup dengan memperoleh pendidikan yang layak, menuntun perguruan tinggi terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan universitas kepada mahasiswanya. Salah satu program perguruan tinggi tercermin dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh kampus atau perguruan tinggi terhadap mahasiswa-nya. Ketika pelayanan yang diberikan baik akan menghasilkan kepuasan pada mahasiswa. Namun sebaliknya, ketika pelayanan akademik buruk akan menghasilkan ketidakpuasan pada mahasiswa. Tuntutan terhadap

kualitas pelayanan menjadi prioritas utama yang harus dipikirkan agar mahasiswa merasa puas atas layanan yang diberikan oleh Universitas.

Pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang diberikan oleh pihak kampus kepada mahasiswa agar merasa puas dengan apa yang didapatkan. Kepuasan mahasiswa akan membentuk persepsi yang positif terhadap kampus atau perguruan tinggi yang dilakukan oleh pihak lembaga perguruan tinggi, sehingga dapat memposisikan lembaga di mata mahasiswa. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa. Uluputty (2019) dalam penelitian Putri N.T., et al (2020) berpendapat bahwa kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, budaya akademik dan kinerja dosen. Berdasarkan penelitian Mahira et al (2021) bahwa semakin tinggi pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi juga kepuasan yang di rasakan oleh seorang konsumen. Selain penelitian yang dilakukan oleh Mahira, penelitian yang dilakukan oleh Syarif Firdaus, et al juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh dosen berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Pelayanan juga selalu terkait dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Untuk berjalannya suatu organisasi atau perusahaan, maka setiap organisasi atau perusahaan memiliki buku pedoman atau Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang dalam organisasi berjalan secara efisien dan efektif, konsisten, standar dan sistematis. Setiap staff yang melakukan pelayanan kepada mahasiswa selalu berdasarkan SOP yang ada di kampus atau perguruan tinggi. Namun, SOP tidak melulu membuat mahasiswa puas dengan pelayanan yang diberikan. Beberapa SOP yang dijalankan membuat mahasiswa kurang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga kampus. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Toni, et al (2022) bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Perguruan tinggi juga dituntut untuk mengidentifikasi mahasiswa serta dengan kebutuhannya untuk mencapai kepuasan. Namun kenyataannya banyak tingkat kepuasan mahasiswa yang masih rendah pada perguruan tinggi. Ketidakpuasan terhadap pelayanan administrasi yang tidak tepat waktu,

informasi yang diberikan oleh pihak lembaga kurang jelas, kurang transparansinya dan kejelasan tentang SOP yang ada dan respon staff kepada mahasiswa yang berakibat pada tingkat kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya, agar suatu perguruan tinggi dapat memperbaiki sistem pelayanannya dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Universitas Muhammadiyah Metro (UM Metro) adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Kota Metro, tepatnya di Jl. Ki Hajar Dewantara, 15A, Metro Timur. Universitas Muhammadiyah Metro adalah salah satu kampus yang memiliki berbagai fasilitas kampus yang memadai, pelayanan akademik dan juga pelayanan administrasi. Namun masih terdapat Sebagian mahasiswa tidak merasa puas atas layanan administrasi yang diberikan oleh pihak lembaga kampus, terutama anggota Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) yang turut merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) adalah suatu organisasi kemahasiswaan atau wadah aktivitas kemahasiswaan untuk mengembangkan minat dan keahliannya pada aktivitas tertentu. Unit Kegiatan Mahasiswa juga merupakan suatu lembaga kemahasiswaan yang mempunyai tugas dimana beberapa mahasiswa dalam aktivitas masing-masing merencanakan serta mengembangkan ekstrakurikuler kampus sesuai dengan minat dan kegemaran khusus dengan tugas dan tanggungjawabnya. Universitas Muhammadiyah Metro memiliki 11 Unit Kegiatan Mahasiswa yang terdiri dari Tapak Suci, Hisbul Wathan, Korps Mubaligh Muhammadiyah (KM3), PIK-R Pilar, Futsal, Basket, Pramuka, Teater Mentari, KSR, MAPALA MATRIX dan Paduan Suara Mahasiswa. Pada setiap Unit Kegiatan Mahasiswa juga memiliki jumlah anggota yang berbeda-beda.

Dari 11 Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) yang ada di Universitas Muhammadiyah Metro, tidak sedikit yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga ketika melakukan administrasi. Seperti kurangnya informasi yang jelas dari pihak lembaga tentang administrasi, respon staff kepada mahasiswa yang masih dirasa kurang memenuhi harapan mahasiswa, informasi yang diberikan oleh pihak lembaga kampus juga memakan waktu yang lama dan kurangnya memenuhi SOP yang ada oleh Staff BAU.

Berdasarkan pada uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan SOP (Standar Operasional Prosedur) sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan objek anggota Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) yang ada pada Universitas Muhammadiyah Metro dengan judul: **“Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai Variabel Moderasi pada Staff BAU Universitas Muhammadiyah Metro”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah diatas dapat diketahui identifikasi masalahnya. Adapun identifikasi masalah adalah:

1. SOP dengan implementasi belum sesuai dengan harapan.
2. Panjangnya jangka waktu yang diberikan oleh pihak lembaga untuk memberikan informasi.
3. Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Staff BAU perlu ditingkatkan.
4. Perlu adanya peningkatan dalam penerapan SOP oleh Staff BAU, khususnya dalam hal keramah-tamahan saat memberikan pelayanan kepada mahasiswa UKM.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa?
2. Apakah peran Standar Operasional Prosedur (SOP) memperkuat atau memperlemah pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Untuk mengetahui peran Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap pelayanan dengan kepuasan mahasiswa.

E. Manfaat Penelitian

Setelah selesainya penelitian ini, penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak berikut:

1. Manfaat bagi perusahaan atau lembaga kampus, hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi dan masukan yang bermanfaat untuk dapat meningkatkan kinerja para staff.
2. Bagi pihak akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam proses pembelajaran dalam pengaplikasian ilmu terutama pada sumber daya manusia.
3. Manfaat bagi pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan untuk pengembangan ide-ide baru selanjutnya dan sebagai bahan pertimbangan lembaga kampus dalam menghadapi masalah yang sama.

F. Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Berisikan tentang kajian literatur, penelitian terdahulu, penelitian relevan, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisikan tentang desain penelitian, tahapan penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisikan tentang gambaran umum, hasil penelitian meliputi deskripsi data dan analisis data serta pembahasan.

BAB V PENUTUP

Berisikan tentang simpulan penelitian dan saran.

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN