

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BIRO  
ADMINISTRASI UMUM DAN PRODI MANAJEMEN DI UNP KEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Pada Progam Studi Manajemen



OLEH :

**VENY LAILIA**

16.1.02.02.0051

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA**

**UN PGRI KEDIRI**

**2020**

Skripsi oleh:

**VENY LAILIA**  
NPM: 16.1.02.02.0051

Judul:

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BIRO  
ADMINISTRASI UMUM DAN PRODI MANAJEMEN DI UNP KEDIRI**

Telah disetujui dan diajukan kepada  
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal : 1 Juli 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

**Restin Meilina, M.M.**

**NIDN. 0721058605**

**Edy Djoko S, M.M.**

**NIDN. 0715106203**

Skripsi oleh:

**VENY LAILIA**

NPM: 16.1.02.02.0051

Judul:

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BIRO  
ADMINISTRASI UMUM DAN PRODI MANAJEMEN DI UNP KEDIRI**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nusantara Persatuan Guru Republik Indonesia Kediri  
Pada tanggal : 28 Juli 2020

**Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan**

Panitia Penguji :

- |               |                          |       |
|---------------|--------------------------|-------|
| 1. Ketua      | : Restin Meilina, M.M.   | _____ |
| 2. Penguji I  | : Basthoumi Muslih, M.M. | _____ |
| 3. Penguji II | : Edy Djoko S, M.M.      | _____ |

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**Dr. Subagyo, M.M**  
NIDN. 0717066601

## **PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Veny Lailia

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/tgl.lahir : Kediri, 21 Mei 1997

NPM : 16.1.02.02.0051

Fak/Jur./Prodi : Ekonomi dan Bisnis/ S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 1 Juli 2020

Yang Menyatakan,

**VENY LAILIA**  
NPM. 16.1.02.02.0051

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“There will be times in your life.*

*When you question your own decisions,*

*whether you have made the right choice,*

*whether you are doing well or walking the path of failure.*

*And when yo do, remember:*

***You are the leader of your own life.***

*I can do it. You got it. I can do it well.”*

*-Beyond The Scene (BTS)-*

Ku persembahkan karya ini untuk:

Diriku sendiri, karena telah begitu hebatnya melalui bulan-bulan yang cukup pelik, rumit, dan menguras emosi jiwa juga air mata.

“Terima kasih telah berjuang, Mbak. Berbanggalah akan kemampuan dirimu sendiri!”

Go On Your Path,

EVEN IF YOU LIFE FOR A DAY!

## ABSTRAK

**Veny Lailia:** Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Umum Dan Prodi Manajemen Di UNP Kediri, Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2020.

Kata kunci: Persepsi, Kualitas Pelayanan, Mahasiswa

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Tenaga Kependidikan Biro Administrasi Umum dan Prodi Manajemen di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Jenis penelitian ini Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang mengacu pada metode deskriptif. Hasil penelitian ini adalah: (1) persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pada Biro Administrasi Umum dinilai kurang baik, hal itu didasari pada pernyataan beberapa mahasiswa bahwa fasilitas fisik kurang memadai dan kurangnya tenaga pendidikan dan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan sebab mahasiswa harus mengantre lama. (2) persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pada Prodi Manajemen dinilai sudah cukup baik, menurut beberapa mahasiswa proses pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan pada Prodi Manajemen lumayan cepat, hanya saja saat ini Prodi Manajemen hanya memiliki 1 tenaga kependidikan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul “Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Umum Dan Prodi Manajemen Di UNP Kediri”, ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zaenal Afandi selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri,
2. Dr. Ec. Subagyo, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri,
3. Restin Meilina, M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen dan juga selaku Dosen Pembimbing I,
4. Edy Djoko S, M.M. selaku Dosen Pembimbing II,
5. Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan memberi bantuan moril maupun materil,
6. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan kritik dan saran-saran dari berbagai pihak.

Akhirnya, disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samudra luas.

Kediri, 1 Juli 2020

**VENY LAILIA**

NPM: 16.1.02.02.0051



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Ruang Lingkup.....	4
C. Pertanyaan Penelitian .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Kegunaan Penelitian .....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	
1. Persepsi	
a. Pengertian Persepsi.....	6
b. Determinasi Persepsi .....	7
c. Syarat Terjadinya Persepsi .....	8
d. Organisasi Persepsi.....	8
e. Proses Persepsi .....	9
f. Unsur-Unsur Yang Mempengaruhi Persepsi.....	9

2. Kualitas Pelayanan	
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
b. Faktor-Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan .....	11
c. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
d. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	12
B. Penelitian Terdahulu .....	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian	
1. Pendekatan Penelitian .....	16
2. Jenis Penelitian.....	17
B. Kehadiran Peneliti.....	17
C. Tahapan Penelitian .....	18
D. Tempat dan Waktu Penelitian	
1. Tempat Penelitian.....	19
2. Waktu Penelitian .....	19
E. Sumber Data.....	20
F. Teknik Penentuan Informan.....	21
G. Unit Analisis dan Pertanyaan Protokol .....	22
H. Prosedur Pengumpulan Data.....	23
I. Teknik Analisis Data.....	24
J. Pengecekan Keabsahan Temuan .....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi <i>Setting</i> /Lokasi Penelitian	
1. Sejarah Singkat Prodi Manajemen UNP Kediri.....	27
2. Lokasi Kampus .....	27
3. Struktur Organisasi Prodi Manajemen UNP Kediri.....	27
B. Hasil Penelitian .....	34
C. Pembahasan.....	40
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	40

B. Implikasi.....	41
C. Saran-saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA .....	43
LAMPIRAN	

LAMPIRAN

Lampiran Transkrip Wawancara

Dokumentasi

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	26
Tabel 4.1 Hasil Wawancara Mengenai Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ).....	35
Tabel 4.2 Hasil Wawancara Mengenai Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	36
Tabel 4.4 Hasil Wawancara Mengenai Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	37
Tabel 4.4 Hasil Wawancara Mengenai Jaminan ( <i>Assurances</i> ) .....	38
Tabel 4.5 Hasil Wawancara Mengenai Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahap Penelitian.....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi .....	35

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi akan nilai pendidikan khususnya Perguruan Tinggi mengakibatkan peningkatan tuntutan dari masyarakat terhadap kualitas Perguruan Tinggi, hal ini disebabkan karena Perguruan Tinggi adalah salah satu penyedia layanan atau jasa di bidang pendidikan yang nantinya akan langsung menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dan berkualitas (Kanca & Dartini, 2015).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek terpenting yang harus diperhatikan setiap Perguruan Tinggi. Karena, kualitas pelayanan mengukur seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan harapan Mahasiswa pada suatu Perguruan Tinggi (Wibisana, 2017).

Menurut Parasuraman (dalam puspitawati, 2013) bahwa ukuran kualitas pelayanan adalah bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kualitas pelayanan dapat menjadi ukuran baik atau buruknya kinerja pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan, semakin baik pula kinerja pegawai pemberi pelayanan (Meilina, 2017). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian atau persepsi dari pengguna atas keunggulan pelayanan yang diterima sekaligus penilaian atas kinerja pegawai pemberi pelayanan tersebut.

Persepsi Mahasiswa akan penilaian pelayanan pada Perguruan Tinggi merupakan langkah awal dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas

pelayanan yang dirasakan oleh Mahasiswa menjadi persepsi mereka atas pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi dan kualitas pelayanan sangat berhubungan langsung kepada penyedia layanan serta Mahasiswa (Saputra, Sufi, & Utami, 2018).

Penyedia layanan pada Perguruan Tinggi saat ini semakin hari semakin bersaing dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada Mahasiswa. Seperti fenomena yang terjadi pada saat ini, banyaknya Perguruan Tinggi khususnya di Kota Kediri yang bersaing tidak hanya mutu namun juga meningkatkan fasilitas-fasilitas yang ada di Perguruan Tinggi. Salah satunya adalah Universitas Nusantara PGRI Kediri (UNP Kediri).

UNP Kediri merupakan salah satu Perguruan Tinggi yang ada di Kota Kediri. Terdapat cukup banyak Perguruan Tinggi seperti Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri (IAIN Kediri), Universitas Pawayatan Daha Kediri, STIE Wahidiyah Kediri, STMIK Cahaya Surya Kediri, STMIK Kadiri, Politeknik LP3I, Akademi Keperawatan Dharma Husada Kediri, Akademi Manajemen Koperasi Kediri, Universitas Islam Kadiri (UNISKA), Universitas Kadiri (UNIK), Universitas Kahuripan Kediri, dan Sekolah Tinggi Agama Islam Badrus Sholeh Purwoasri Kediri. Agar dapat bersaing dengan Perguruan Tinggi tersebut, maka UNP Kediri harus memiliki keunggulan pada kualitas pelayanannya. Karena sebuah pelayanan akan menentukan bagaimana kualitas dari Perguruan Tinggi tersebut. Apabila pelayanan yang diberikan menurut Mahasiswa itu baik, maka sebuah Perguruan Tinggi tersebut bisa dikatakan baik. Namun, sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu Perguruan Tinggi buruk, maka Perguruan Tinggi tersebut akan dikatakan buruk dalam hal pelayanan (Rahayu, Lubis, & Lubis, 2017).

Pelayanan pada UNP Kediri dilakukan oleh Tenaga Kependidikan (Tendik) yang sebagian besar tertuju pada 2 aspek, yaitu untuk pembayaran melalui Biro Administrasi Umum (BAU) dan untuk administrasi terkait kelancaran perkuliahan oleh Tenaga administrasi melalui Program Studi (Prodi). BAU dan Prodi berkewajiban dalam



memberikan pelayanan yang maksimal, mengingat perannya yang mengelola kemahasiswaan dan kelancaran administratif perkuliahan, maka pelayanan yang diberikan berhubungan langsung pada Mahasiswa.

Salah satu unit yang ada di UNP Kediri adalah Prodi Manajemen. Prodi Manajemen merupakan salah satu Prodi yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri dengan jumlah Mahasiswa paling banyak daripada Prodi lain, sehingga jika ada kekurangan pada kualitas pelayanannya, dan mereka menyuarkan keluhan pada pihak luar, maka akan merusak citra UNP Kediri. maka dari itu baik BAU maupun Prodi harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Mahasiswa. Karena, kualitas pelayanan ini merupakan salah satu bagian dari strategi manajemen yang akan berdampak langsung pada citra UNP Kediri.

Dari sisi pelayanan, selama ini validasi pembayaran Mahasiswa setiap semester harus mengurus di BAU. Beberapa Mahasiswa merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan BAU. Namun, tidak jarang ada beberapa Mahasiswa yang mengeluh terkait pelayanan di BAU. Adapun diantaranya keluhan tersebut mengenai pelayanan BAU yang dirasa kurang efektif sehingga mengakibatkan Mahasiswa harus menunggu lama dalam proses administrasi. Selain itu, jumlah petugas yang minim turut berpengaruh dalam lamanya proses pelayanan.

Adapun dari sisi pelayanan Prodi Manajemen, sebagian Mahasiswa merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh Prodi dikarenakan mereka jarang menggunakan jasa Prodi. Sebaliknya, ada beberapa Mahasiswa yang memiliki keluhan terkait pelayanan pada Prodi Manajemen, seperti Tenaga administrasi yang kurang cepat tanggap dalam melayani kebutuhan Mahasiswa, kurang disiplin dalam hal ketepatan waktu, dan tidak jarang Mahasiswa mengeluhkan mengenai terbatasnya informasi yang mereka dapat dari Prodi terkait dengan kepentingan perkuliahan. Namun, tidak setiap Mahasiswa memiliki keluhan

yang sama. Dari pelayanan yang telah diberikan oleh BAU dan Prodi, ternyata dapat menimbulkan persepsi yang berbeda-beda bagi mahasiswa.

Mengacu pada beberapa uraian di atas, dalam hal ini penulis meneliti tentang “**Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Umum Dan Prodi Manajemen Di UNP Kediri**”. Dengan diketahuinya persepsi Mahasiswa tentang kualitas pelayanan tersebut akan menentukan apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan Mahasiswa.

## **B. Ruang Lingkup**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan di atas, maka fokus penelitian ini pada masalah persepsi Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Biro Administrasi Umum dan Prodi Manajemen yang meliputi aspek pelayanan, aspek sarana dan prasarana, serta interaksi Mahasiswa dengan BAU maupun Prodi Manajemen.

## **C. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Umum Dan Prodi Manajemen Di UNP Kediri?”

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis “Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Umum Dan Prodi Manajemen Di UNP Kediri.”

## **E. Kegunaan Penelitian**

Dengan dilakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis maupun teoritis pada berbagai pihak:

### **1. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi BAU dan Prodi Manajemen**

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dan bahan pertimbangan untuk kemajuan BAU dan Prodi ke depannya yang lebih baik.

#### **b. Bagi peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang masalah yang dikaji yaitu Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Umum Dan Prodi Manajemen Di UNP Kediri.

#### **c. Bagi Mahasiswa**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan yang lebih luas kepada Mahasiswa, sehingga dapat dijadikan pertimbangan untuk ikut berpartisipasi membawa nama baik Universitas di mata masyarakat.

### **2. Manfaat Teoritis**

#### **a. Bagi Universitas**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi pustaka bagi Perguruan Tinggi ataupun umum terhadap pengembangan ilmu sumber daya manusia khususnya tentang peningkatan kualitas pelayanan.

#### **b. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sarana pembelajaran untuk kegiatan penelitian selanjutnya.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Landasan Teori

##### 1. Persepsi

###### a. Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan aspek psikologis yang sangat penting bagi manusia dalam menghadapi suatu hal di sekitarnya. Menurut Fadila & Ridho (2013), persepsi merupakan:

Segala proses pemilihan, pengorganisasian dan penginterpretasian masukan informasi, sensasi yang diterima melalui penglihatan, perasaan, pendengaran, penciuman dan sentuhan untuk menghasilkan makna.

Sedangkan, Jalaludin (2012), menyatakan bahwa persepsi merupakan “pengalaman tentang objek, peristiwa atau kejadian yang didapatkan dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan”. Adapun pengertian lain tentang persepsi menurut Kotler, Phillip, & Keller (2016) adalah “persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik, tapi juga rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan”.

Setiap individu memiliki kecenderungan dalam melihat benda yang sama namun dengan cara yang berbeda. Perbedaan tersebut bisa dipengaruhi oleh macam-macam faktor, diantaranya adalah pengetahuan, pengalaman, sudut pandangnya. Persepsi juga berhubungan dengan cara pandang individu terhadap objek tertentu dengan cara yang berbeda dan menggunakan alat indera, kemudian berusaha untuk menafsirkannya. Persepsi baik positif maupun negatif ibarat *file* yang sudah tertata rapi di dalam alam pikiran bawah sadar individu. *File* itu akan muncul ketika ada sesuatu yang memicunya dan ada kejadian yang membukanya. Persepsi merupakan hasil kerja otak dalam menangkap atau menilai sesuatu yang terjadi di sekitarnya (Walgito, 2013).

Konsep persepsi adalah suatu proses dimana seseorang melakukan sesuatu terhadap stimulus yang telah diterima dan menginterpretasikan, sehingga seseorang dapat menyadari dan mengerti apa yang diterima dan hal ini juga dapat dipengaruhi pengalaman pada individu yang bersangkutan (Jayanti & Arista, 2018). Lebih lanjut, persepsi tidak lain adalah proses pemberian arti terhadap suatu kenyataan melalui alat indera. Sebenarnya persepsi mulai tumbuh secara perlahan-lahan sejak kecil dan seterusnya melalui interaksi dengan orang lain. Hal ini berarti persepsi dapat tumbuh dan berkembang, karena adanya pengaruh interaksi dengan belajar pada orang. Oleh karena itu persepsi seseorang dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial dan setiap manusia mempunyai persepsi terhadap obyek (Jayanti & Arista, 2018).

Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan proses psikologis yang dimulai dari adanya aktivitas memilih, mengorganisasi dan menginterpretasikan sehingga seseorang dapat memberikan makna atas suatu hal yang diterimanya.

## **b. Determinasi Persepsi**

Persepsi dipengaruhi oleh faktor-faktor psikologis. Faktor psikologis ini terkadang lebih menentukan bagaimana informasi tersebut dipersepsikan. Faktor yang sangat dominan adalah faktor ekspektasi dari si penerima informasi sendiri. Ekspektasi memberikan kerangka berpikir atau *perceptuaal set* atau *mental set* tertentu yang menyiapkan seseorang untuk memersepsikan dengan cara tertentu. Menurut Jayanti & Arista (2018) *Mental set* dipengaruhi oleh beberapa hal berikut:

- 1) Ketersediaan informasi sebelumnya  
Ketiadaan informasi ketika seseorang menerima stimulus yang baru bagi dirinya akan menyebabkan kekacauan dalam memersepsi. Oleh karena itu, dalam bidang pendidikan misalnya, ada materi pelajaran yang harus terlebih dahulu disampaikan sebelum materi tertentu. Seseorang yang datang ditengah-

tengah diskusi, mungkin akan menangkap hal yang tidak tepat karena ia tidak memiliki informasi yang sama dengan peserta diskusi lainnya.

- 2) **Kebutuhan**  
Seseorang cenderung memersepsikan sesuatu berdasarkan kebutuhannya saat itu.
- 3) **Pengalaman masa lalu**  
Sebagai hasil dari proses belajar, pengalaman sangat memengaruhi cara seseorang dalam memersepsikan sesuatu.

### **c. Syarat Terjadinya Persepsi**

Menurut Sunaryo (2011), syarat-syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut:

- 1) Ada sesuatu atau objek yang dipersepsikan
- 2) Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi
- 3) Adanya alat indera/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus
- 4) Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.

### **d. Organisasi Persepsi**

Informasi yang berasal dari suatu situasi dan telah diketahui oleh seseorang, maka informasi yang tersebut akan mempengaruhi cara seseorang mengorganisasikan persepsinya. Hasil dari pengorganisasian persepsinya mengenai suatu informasi berupa pengertian tentang suatu obyek yang diketahuinya. Pengorganisasian persepsi menurut Jayanti & Arista (2018) itu meliputi tiga hal , yaitu:

- 1) **Kesamaan dan Ketidaksamaan**, yaitu suatu obyek yang mempunyai kesamaan dan ketidaksamaan ciri akan dipersepsikan sebagai suatu obyek yang berhubungan dan tidakberhubungan. Artinya obyek yang mempunyai ciri yang sama dipersepsikan ada hubungannya, sedangkan obyek yang tidak mempunyai ciri adalah terpisah.
- 2) **Kedekatan dalam ruang**, yaitu obyek atau peristiwa yang dilihat oleh orang karena adanya kedekatan di dalam ruang yang digunakan, akan dengan mudah diartikan sebagai obyek atau peristiwa yang ada hubungannya.
- 3) **Kedekatan dalam waktu**, yaitu obyek aau peristiwa juga dilihat sebagai hal yang mempunyai suatu hubungan karena adanya kedekatan atau kesamaan dalam waktu. Dari ketiga hal diatas merupakan suatu proses pengorganisasian persepsi. Setiap obyek yang diketahui adanya suatu kesamaan dan ketidaksamaan, kedekatan dalam ruang, dan kedekatan dalam waktu. Suatu individu akan mengorganisasikan sedemikian rupa sehingga menciptakan suatu persepsi tertentu.

### e. Proses Persepsi

Menurut Jayanti & Arista (2018), proses terbentuknya persepsi didasari pada beberapa tahapan yaitu:

- 1) Stimulus atau Rangsangan Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus/rangsangan yang hadir dari lingkungannya.
- 2) Registrasi, adalah suatu gejala yang nampak berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui alat indera yang dimilikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftarkan semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.
- 3) Interpretasi Interpretasi merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang diterimanya. Proses interpretasi tersebut bergantung pada cara pendalaman, motivasi dan kepribadian seseorang.

Lebih lanjut menurut Jayanti & Arista (2018), Kaitannya dengan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi di atas maka dikatakan bahwa proses persepsi meliputi empat langkah yaitu:

- 1) Proses masukan, yaitu proses dimulainya suatu permintaan rangsangan.
- 2) Selektivitas, yaitu dalam menerima rangsangan kemampuan manusia terbatas artinya manusia memberikan perhatian pada rangsangan inti saja.
- 3) Proses penutupan, yaitu keadaan seseorang dalam menerima rangsangan selalu terbatas, terhadap masalah selalu mengisi apa yang masih luang dengan pengalamannya sendiri. Hal ini terjadi bila ia sudah merasa bahwa ia sudah memahami situasi.
- 4) Konteks, persepsi terjadi dalam suatu kesatuan dalam suatu konteks isi kesatuan atau konteks dapat berupa faktor bentuk fisik, konteks emosional, dan lingkungan sosial.

### f. Unsur-Unsur Yang Mempengaruhi Persepsi

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi menurut Jayanti & Arista (2018) adalah sebagai berikut:

- 1) Unsur eksternal atau dari luar:
  - a) *Concreteness* yaitu wujud atau gagasan yang abstrak yang sulit dipersepsikan dibandingkan dengan yang obyektif.
  - b) *Novelty* atau hal yang baru, biasanya lebih menarik untuk di persepsikan dibanding dengan hal-hal yang baru.



- c) *Velocity* atau percepatan misalnya gerak yang cepat untuk menstimulasi munculnya efektif di bandingkan dengan gerakan yang lambat.
  - d) *Conditioned stimuly*, stimuli yang di kondisikan seperti bel pintu, deringan telepon dan lain-lain.
- 2) Unsur internal atau dari dalam:
- a) *Motivation*, misalnya merasa lelah menstimulasi untuk berespon untuk istirahat.
  - b) *Interest*, hal-hal yang menarik lebih di perhatikan dari pada yang tidak menarik.
  - c) *Need*, kebutuhan akan hal tertentu akan menjadi pusat perhatian.
  - d) *Assumptions*, juga mempengaruhi persepsi sesuai dengan pengalaman melihat, merasakan dan lain-lain.

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler & Keller (2012), mengemukakan bahwa kualitas merupakan “keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat paten atau tetap”. Sedangkan menurut Tjiptono (2012), menyatakan bahwa kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Pelayanan adalah proses pemberian barang atau jasa kepada pelanggan (Meilina, 2017). Sedangkan menurut Kotler & Keller (2012), pelayanan merupakan “setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu”.

Menurut Tjiptono (2012), kualitas pelayanan adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan konsumen dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen

setelah menerima jasa tersebut. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasar pada sudut pandang atau persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

#### **b. Faktor-Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2012), terdapat beberapa faktor yang dapat mengurangi kualitas layanan pada sebuah organisasi. Sehingga organisasi perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut, yaitu:

- 1) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan  
Karakter dari jasa itu sendiri adalah *inseparability*, artinya jasa tersebut diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan. Sehingga terjadi interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan yang memungkinkan terjadi hal-hal berdampak negatif di mata pelanggan, seperti:
  - a) Tidak terampil dalam melayani pelanggan,
  - b) Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks,
  - c) Tutur kata karyawan kurang sopan,
  - d) Bau badan karyawan yang mengganggu kenyamanan pelanggan,
  - e) Karyawan kurang senyum atau mimik muka yang tidak ramah.
- 2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi  
Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan dampak negatif pada kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Seperti, pelatihan kurang memadai atau juga pelatihan tidak sesuai dengan kebutuhan atau motivasi kerja karyawan kurang diperhatikan.
- 3) Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai  
Karyawan *front line* adalah ujung tombak dalam sistem penyampaian layanan. Karyawan *front line* dapat dikatakan sebagai citra organisasi, karena karyawan-karyawan tersebut memberikan kesan pertama kepada pelanggan. Agar para karyawan *front line* mampu memberikan pelayanan dengan efektif, diperlukan dukungan dari organisasi seperti, dukungan informasi (prosedur operasi), peralatan (pakaian seragam, material), maupun pelatihan keterampilan.
- 4) Gap komunikasi

Komunikasi merupakan faktor penting dalam menjalin hubungan antara organisasi dengan pelanggan. Apabila terjadi gap komunikasi, maka pelanggan pasti akan memberikan penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan. Gap-gap komunikasi tersebut dapat berupa:

- a) Penyedia layanan memberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya
  - b) Penyedia layanan tidak selalu memberikan informasi terbaru kepada pelanggan
  - c) Pesan komunikasi yang disampaikan penyedia layanan tidak dipahami pelanggan
  - d) Penyedia layanan tidak memperhatikan atau menindaklanjuti keluhan atau saran pelanggan.
- 5) Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama  
Setiap pelanggan memiliki karakter, emosi, keinginan yang berbeda-beda. Penyedia layanan harus memahami keunikan dan perbedaan yang ada. Sehingga tidak dapat memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama.

### c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (dalam puspitawati, 2013) dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (*tangible*): segala sesuatu yang berwujud seperti fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi
- 2) Keandalan (*reliability*): kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*): kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan cepat tanggap
- 4) Jaminan (*assurances*): kemampuan petugas pelayanan memberikan kepercayaan atau kepastian pada pelanggan atas bahaya, risiko, dan keraguan
- 5) Empati (*emphaty*): kemampuan petugas pelayanan memahami, peduli, memberikan kemudahan, dan menjalin komunikasi baik dengan pelanggan.

### d. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012), terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan:

- 1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan

Setiap penyedia layanan diwajibkan untuk menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada pelanggan. Beberapa faktor yang menjadi penilaian pelanggan seperti pelayanan petugas, ketepatan waktu, serta sarana dan prasarana. Upaya ini dilakukan untuk membangun pandangan pelanggan terhadap kualitas layanan yang telah diterima. Apabila terjadi kekurangan dalam beberapa faktor tersebut, maka perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Sehingga akan terjadi penilaian yang lebih baik di mata pelanggan.

2) Mengelola ekspektasi pelanggan

Banyak organisasi yang berusaha menarik perhatian pelanggan dengan berbagai cara sebagai salah satunya adalah melebih-lebihkan janji sehingga itu menjadi bumerang untuk organisasi apabila tidak dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan. Karena semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan.

3) Mengelola bukti kualitas layanan

Pengelolaan ini bertujuan untuk memperkuat penilaian pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan. Berbeda dengan produk yang bersifat *tangible*, layanan merupakan kinerja, maka pelanggan cenderung memperhatikan seperti apa layanan yang akan diberikan dan seperti apa layanan yang telah diterima. Sehingga dapat menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia layanan di mata pelanggan.

4) Mendidik pelanggan tentang layanan

Upaya mendidik layanan kepada pelanggan bertujuan untuk mewujudkan proses penyampaian dan penerimaan layanan secara efektif dan efisien. Pelanggan akan dapat mengambil keputusan pembelian secara lebih baik dan memahami perannya dalam proses penyampaian layanan. Sebagai contoh sebagai berikut:

- a) Penyedia layanan memberikan informasi kepada pelanggan dalam melakukan sendiri layanan tertentu. Seperti mengisi formulir pendaftaran atau menggunakan fasilitas teknologi
- b) Penyedia layanan menginformasikan kepada pelanggan mengenai prosedur atau cara penggunaan layanan saat menggunakan layanan.

5) Menumbuhkan budaya kualitas

Budaya kualitas dapat dikembangkan dalam sebuah organisasi dengan diadakannya komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi dari yang teratas hingga terendah. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dalam peningkatan kualitas. Beberapa faktor yang dapat menghambat namun dapat pula memperlancar pengembangan kualitas layanan, yaitu:

- a) Sumber daya manusia, sebagai contoh dalam hal penyeleksian karyawan, pelatihan karyawan, deskripsi *job desk*, dan sebagainya
- b) Struktur organisasi, meliputi integrasi atau koordinasi antar fungsi dan struktur pelaporan
- c) Pengukuran (*measurement*), yaitu melakukan evaluasi kinerja dan keluhan serta kepuasan pelanggan
- d) Pendukung sistem, yaitu faktor teknologi seperti komputer, sistem, database, dan teknis
- e) Layanan, meliputi pengelolaan keluhan pelanggan, alat-alat manajemen, alat-alat promosi atau penjualan

- f) Komunikasi internal, terdiri dari prosedur dan kebijakan dalam operasional
  - g) Komunikasi eksternal, yakni edukasi pelanggan, manajemen ekspektasi pelanggan, dan pembentukan citra positif perusahaan.
- 6) Menciptakan *automating quality*  
 Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah dalam hal kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Namun dibutuhkan perhatian dalam aspek-aspek sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*). Keseimbangan antara kedua hal tersebut sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien. Contoh, *internet banking*, *phone banking*, dan sejenisnya.
- 7) Menindaklanjuti layanan  
 Penindaklanjutan layanan diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan yang sudah baik. Dalam rangka ini, organisasi perlu melakukan *survey* terhadap sebagian atau seluruh pelanggan mengenai layanan yang telah diterima. Sehingga organisasi dapat mengetahui tingkat kualitas layanan perusahaan di mata pelanggan.
- 8) Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan  
*Service quality information system* adalah sistem yang digunakan oleh perusahaan dengan cara melakukan riset data. Data dapat berupa hasil dari masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai organisasi, pelanggan, dan pesaing. Bertujuan untuk memahami suara pelanggan (*consumen's voice*) mengenai ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan organisasi. Sehingga organisasi dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan berdasarkan sudut pandang pelanggan.

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai dasar penyusunan penelitian, tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Landasan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan. Berikut adalah tabel penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini:

**Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu**

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul	Pendekatan dan Jenis Penelitian	Hasil
1.	Anggun Putri Rahayu, H. Lahmuddin Lubis, dan H. M. Fauzi Lubis, (2017)	Persepsi Mahasiswa Jurusan PAI Terhadap Tingkat Pelayanan Administrasi	Kualitatif deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian bahwa administrasi akademik di Universitas Dharmawangsa sudah memiliki sistem

		Akademis di Universitas Dharmawangsa Medan Tahun 2016-2017		pengelolaan dan SDM yang baik, tetapi sarana dan prasarana pendukung pelayanan masih terbatas. Untuk itu Universitas Dharmawangsa perlu meningkatkan sistem
--	--	--	--	---

2.	Fitri Jayanti, Nanda Tika Arista, (2018)	Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura	Kuantitatif dan Kualitatif deskriptif	Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa positif dalam aspek pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. Hal ini didapat dari sarana dan prasarana perkantoran yang cukup memadai, serta kondisi sosial juga menunjang intensitas kunjungan mahasiswa.
3.	Trio Saputra, Wasiah Sufi, dan Bunga Chintia Utami, (2018)	Pengaruh Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Bagian Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning	Kuantitatif	Berdasarkan uji validitas pengaruh Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dibagian Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning dinyatakan valid. Hal ini bisa dilihat dari nilai koefisien (rhitung) lebih besar dari (rtabel). Sedangkan uji reliabilitas memiliki koefisien korelasi Alpha Cronbach di atas 0,6, ini berarti bahwa seluruh variabel tersebut reliabel.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini, pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (Sugiyono, 2017). Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif merupakan:

Penelitian yang bertujuan untuk memahami mengenai fenomena yang dialami subjek peneliti secara holistik dengan cara mendeskripsikan hasil penelitian dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang lebih mendalam, dan hasil penelitian metode kualitatif lebih banyak mengandung deskripsi. Secara umum, pendekatan kualitatif merupakan sebuah metode yang menekankan pada aspek pemahaman secara lebih mendalam terhadap suatu fenomena atau masalah daripada melihat sebuah permasalahan. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan menginterpretasi objek dengan apa adanya. Dengan kata lain, tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial yang dialami oleh subjek penelitian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Pendekatan kualitatif ini dipilih agar dapat mengetahui pandangan atau pengalaman dari setiap individu atau kelompok secara mendalam ketika menghadapi fenomena atau gejala sosial yang telah berlangsung. Oleh karena itu, peneliti akan menjelaskan mengenai persepsi mahasiswa Prodi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Umum dan Prodi Manajemen di UNP Kediri.

##### **2. Jenis Penelitian**



Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang mengacu pada metode deskriptif. Metode deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya (Darmadi, 2011). Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia (Moleong, 2017). Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta.

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa Prodi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Umum dan Prodi Manajemen di UNP Kediri.

## **B. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti dalam penelitian sangatlah penting dan utama. Menurut Moleong (2017), dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti merupakan “alat pengumpul data utama”. Sesuai dengan penelitian kualitatif, kehadiran peneliti di lapangan sangatlah penting dan diperlukan secara optimal. Tujuan dari kehadiran peneliti adalah untuk melakukan pengamatan secara langsung dan memastikan bahwa peneliti dapat lebih dekat dengan informan.

Peneliti merupakan kunci utama dalam mengungkapkan makna dan sekaligus sebagai alat pengumpul data. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti secara aktif berinteraksi secara langsung dengan objek penelitian. Hal ini bertujuan untuk memotret dan melaporkan secara mendalam agar data yang diperlukan lebih lengkap. Sebelum melakukan wawancara

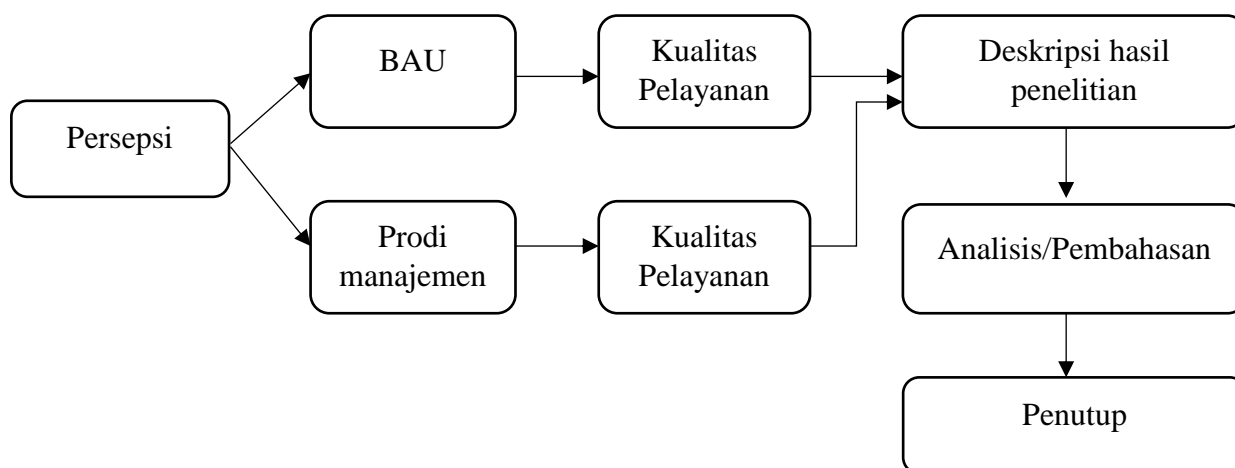
dengan informan, peneliti harus terlebih dahulu membuat janji dengan informan melalui *Whatsapp Messenger* untuk menghindari terjadinya benturan jadwal.

### C. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian merupakan hal sangat yang penting. Tahapan penelitian akan berpengaruh pada hasil penelitian. Apabila tahapan penelitian yang dilakukan sudah baik dan benar, maka hasil penelitian pun akan baik. Oleh karena itu, tahapan penelitian harus disusun sedemikian rupa secara sistematis. Menurut Moleong (2017), tahap-tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Tahap Pra Lapangan atau Persiapan  
Dalam tahap pra lapangan atau persiapan ini terdapat beberapa tahapan, yaitu:
  - a. Menyusun pertanyaan penelitian yang ingin diteliti. Pertanyaan penelitian dilakukan pada waktu pengajuan penelitian dan dilakukan kembali pada waktu penulisan penelitian karena pertanyaan penelitian merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipindahkan.
  - b. Peneliti menentukan tempat untuk penelitian, dalam penelitian ini, peneliti mengambil tempat penelitian di UNP Kediri.
  - c. Penyusunan proposal adalah salah satu syarat dalam menyampaikan penelitian kepada pihak terkait.
  - d. Mengurus surat izin, dalam hal ini peneliti harus mengurus surat izin penelitian di UNP Kediri sebagai bukti bahwa dapat melakukan penelitian.
2. Tahap pelaksanaan atau proses lapangan  
Dalam tahap ini, peneliti secara aktif turut berinteraksi langsung kepada informan. Tahap pelaksanaan atau proses lapangan meliputi tahap pengumpulan data dan tahap penyusunan data.
3. Tahap Analisis Data  
Setelah memperoleh data dari informan, peneliti melakukan analisis data sesuai dengan masalah yang diteliti.
4. Tahap Kesimpulan  
Setelah tahap analisis data selesai, maka tahap selanjutnya yang harus dilakukan adalah tahap kesimpulan. Data dari informan yang sudah di analisis kemudian ditarik kesimpulan.
5. Tahap Pelaporan  
Dalam tahap pelaporan, peneliti melakukan penyusunan laporan penelitian secara sistematis dengan data yang diperoleh dari informan.

Secara diagram tahapan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 3.1 Tahap Penelitian**

#### **D. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Tempat penelitian ini dilaksanakan di UNP Kediri pada prodi manajemen. Alasan pemilihan tempat tersebut karena peneliti ingin mengetahui sekaligus menganalisis mengenai persepsi mahasiswa Prodi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Umum dan Prodi Manajemen di UNP Kediri.

##### **2. Waktu Penelitian**

Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan mulai dari pengajuan judul hingga pengadaaan penelitian yang memerlukan waktu setidaknya 4 bulan terhitung mulai bulan Maret 2019 sampai dengan Juni 2020.

**Tabel 3.1 Waktu Penelitian**

No.	Kegiatan	Bulan				
		Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Tahap pra lapangan					
2	Tahap pelaksanaan penelitian					
3	Tahap analisis data					
4	Tahap kesimpulan					
5	Tahap Pelaporan					

### E. Sumber Data

Dalam memecahkan suatu masalah yang akan diteliti, diperlukan adanya data-data yang menunjang. Sumber data merupakan subjek daripada penelitian itu diperoleh (Sugiyono, 2015). Sumber data dalam penelitian ini yaitu:

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan atau objek penelitian seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner (Umar, 2013). Informan ditentukan sesuai dengan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa mahasiswa manajemen terkait masalah kualitas pelayanan pada Biro Administrasi Umum dan Prodi Manajemen.

#### 2. Data Sekunder

Selain menggunakan data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder. Menurut Sugiyono (2015), Data sekunder merupakan “data yang diperoleh dari sumber lain” artinya data sekunder bisa didapatkan melalui buku, dokumen-dokumen pihak terkait, maupun sumber dari media lain yang dapat menunjang

kelengkapan data penelitian agar penelitian ini dapat berjalan akurat dan sesuai dengan kenyataannya.

Penelitian ini menggunakan data sekunder berupa arsip dokumen yang turut mendukung masalah persepsi mahasiswa Prodi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Umum dan Prodi Manajemen di UNP Kediri. Arsip dokumen yang dimaksud seperti struktur organisasi, visi dan misi, serta foto-foto pada saat kegiatan wawancara berlangsung.

#### **F. Teknik Penentuan Informan**

Menurut Sugiyono (2015), “dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menganalisis data, menafsirkan data, dan membuat suatu kesimpulan atas apa yang telah ditemukan di tempat penelitian.” Sedangkan informan adalah pengumpul data yang berguna untuk memberikan informasi-informasi secara detail yang sesuai dengan kebutuhan peneliti selama masa penelitian. Dalam penelitian ini peneliti memutuskan untuk melakukan wawancara pada 5 Mahasiswa Prodi Manajemen.dengan kriteria sebagai berikut:

1. *Relevance* (peneliti memastikan informan yang mengerti masalah yang diteliti)
2. *Recommendation* (peneliti memilih informan berdasarkan rekomendasi dari kaprodi manajemen yaitu mahasiswa yang sering melakukan proses pelayanan di BAU maupun Prodi Manajemen), *Readiness* (peneliti melakukan wawancara pada saat informan menyatakan siap untuk diwawancarai)
3. *Reassurance* (informan menyatakan bersedia memberikan jawaban jujur, jelas, dan terbuka tanpa tekanan dari pihak manapun).

## **G. Unit Analisis dan Pertanyaan Protokol**

Unit analisis dalam penelitian ini adalah BAU dan Prodi Manajemen di UNP Kediri. Dalam hal ini, peneliti menyusun beberapa pertanyaan mengenai persepsi mahasiswa terkait kualitas pelayanan. Pertanyaan mengenai persepsi mahasiswa terkait kualitas pelayanan meliputi:

1. Pertanyaan mengenai Bukti langsung dari BAU dan Prodi Manajemen:
  - a. Bagaimana pendapatmu mengenai fasilitas fisik, perlengkapan jumlah tendik, dan sarana komunikasi di BAU dan Prodi Manajemen saat ini?
2. Pertanyaan mengenai Keandalan dari BAU dan Prodi Manajemen:
  - a. Bagaimana pendapatmu mengenai kemampuan tendik dalam memberikan pelayanan?
  - b. Apakah pelayanan yang tendik berikan sudah sesuai dan memuaskan?
3. Pertanyaan mengenai Daya tanggap dari BAU dan Prodi Manajemen:
  - a. Bagaimana pendapatmu mengenai daya tanggap atau respon tendik BAU dan Prodi Manajemen dalam memberikan pelayanan?
4. Pertanyaan mengenai Jaminan dari BAU dan Prodi Manajemen:
  - a. Bagaimana pendapatmu mengenai kemampuan tendik BAU dan Prodi Manajemen dalam memberikan kepercayaan atau kepastian mengenai informasi yang diperlukan Mahasiswa?
5. Pertanyaan mengenai Empati dari BAU dan Prodi Manajemen:
  - a. Bagaimana pendapatmu mengenai kemampuan tendik dalam menjalin komunikasi dengan Mahasiswa?

## **H. Prosedur Pengumpulan Data**

Prosedur pengumpulan data didapatkan dari kondisi yang alamiah, sumber primer, sumber sekunder, dan juga dengan wawancara, kuesioner, observasi, atau gabungan dari ketiganya (Sugiyono, 2015). Untuk mengumpulkan sebuah data, prosedur yang digunakan peneliti dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2015), “observasi memiliki ciri-ciri yang spesifik, karena observasi tidak hanya terbatas pada manusia saja, namun juga ada objek-objek di sekitar peneliti”. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti yaitu persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Tenaga Kependidikan BAU dan Prodi Manajemen pada UNP Kediri.

2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari orang lain dengan mengajukan pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu. Wawancara dilakukan apabila jumlah respondennya sedikit dan peneliti ingin mengetahui secara mendalam mengenai fenomena atau masalah yang sedang diteliti kepada responden (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara langsung kepada beberapa mahasiswa manajemen UNP Kediri. Wawancara dilakukan supaya peneliti dapat memperoleh data secara mendalam terkait persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Tenaga Kependidikan BAU dan Prodi Manajemen pada UNP Kediri.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk untuk mendapatkan sumber yang stabil, kaya dan mendorong, serta dokumentasi bersifat alamiah atau murni sesuai konteks lahiriyah tersebut (Moleong, 2017). Dokumentasi adalah teknik pengumpulan

data yang diperoleh selama kegiatan wawancara berlangsung yang dilakukan kepada informan. Dokumentasi dilakukan untuk melengkapi data terkait persepsi mahasiswa manajemen terhadap kualitas pelayanan dan catatan lainnya yang masih berhubungan dengan fenomena atau masalah yang diteliti. Hasil dari dokumentasi dapat berupa foto yang diambil pada saat wawancara berlangsung maupun data lain yang berhubungan dengan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Tenaga Kependidikan BAU dan Prodi Manajemen pada UNP Kediri.

## **I. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilaksanakan sebelum peneliti melakukan wawancara kepada informan. Analisis data dimulai sejak peneliti menentukan fokus penelitian sampai dengan pembuatan laporan penelitian selesai. Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan-catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang turut mendukung masalah yang diteliti, sehingga dapat mudah dipahami, dan hasil penelitiannya dapat di informasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2015). Terdapat 3 tahapan analisis yang dapat digunakan untuk menganalisis suatu data, yaitu:

### **1. *Data Reduction* (Reduksi Data)**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan polanya. Dengan melakukan reduksi data, peneliti akan memperoleh gambaran yang lebih jelas dan juga mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

### **2. *Data Display* (Penyajian Data)**



Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat diuraikan dalam penjelasan singkat atau teks naratif, bagan, hubungan antar teori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dengan melakukan penyajian data, maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan penyajian data berupa teks naratif.

### 3. *Conclusion Drawing/verivication* (Penarikan Kesimpulan)

Dalam penarikan kesimpulan, peneliti harus mengerti dan tanggap dengan apa yang sedang diteliti di lapangan dengan menyusun pola sebab akibat dan dengan menemukan bukti-bukti kuat yang dijadikan landasan hingga kesimpulan dapat dinyatakan kesimpulan yang kredibel.

## **J. Pengecekan Keabsahan Temuan**

Pengecekan terhadap keabsahan data merupakan unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2017). Sedangkan menurut Sugiyono (2015), “keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh”.

Untuk menguji kredibilitas data tersebut peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi merupakan teknik untuk memanfaatkan sesuatu di luar data penelitian yang digunakan dalam penelitian yang nantinya digunakan sebagai pembandingan terhadap data yang digunakan. Untuk menguji kredibilitas suatu data, dalam tahap ini dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan metode yang berbeda. Triangulasi teknik dalam penelitian ini dilakukan dengan mengecek data yang diperoleh dari wawancara ke teknik observasi atau dokumentasi.

Apabila dengan berbagai teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data tersebut sesuai dengan fakta.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi *Setting*/Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi UNP Kediri

Program S1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri, semula bernama STIE (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi) Kediri yang telah melaksanakan perkuliahan sejak tahun 1993. Hal ini diperkuat dengan Surat Keputusan Mendiknas RI Nomor 28/D/O/1993 tanggal 20 April 1993. Sebagai tindak lanjut dengan turunya Surat Keputusan Mendiknas RI Nomor 24/D/O/2006, tentang penggabungan lembaga pendidikan tinggi di bawah naungan YPLP PT PGRI, maka STIE Kediri berubah menjadi Fakultas Ekonomi dan memiliki 2 program studi, yaitu Akuntansi dan Manajemen.

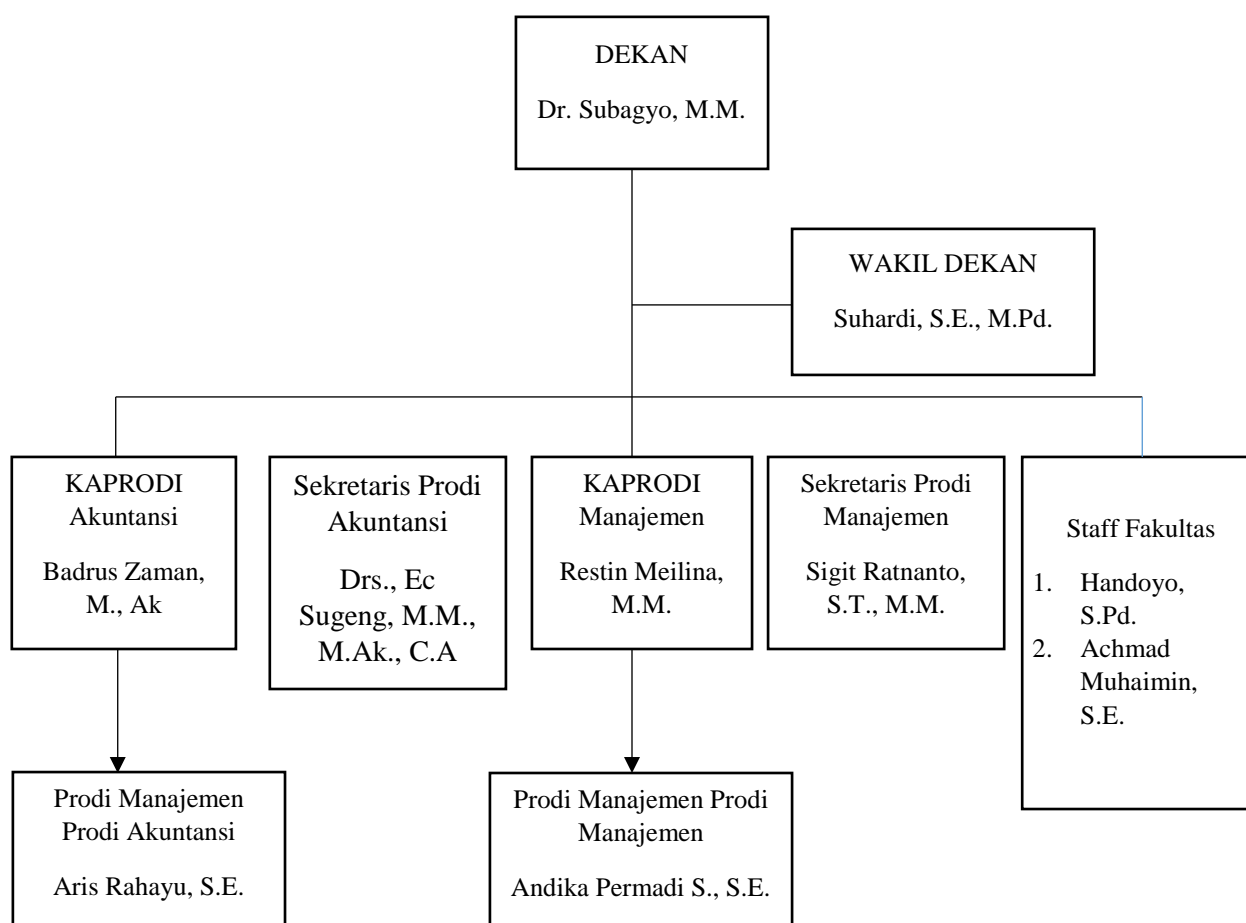
Sejak itu Fakultas Ekonomi menjadi bagian atau salah satu Fakultas di bawah naungan UNP Kediri. Sejak penggabungan ini, Fakultas Ekonomi telah diakreditasi beberapa kali, terakhir pada tahun 2012 dengan Surat Keputusan No.SK: 042/BAN-PT/AK-XV/S1/XI/2012. Dalam tahun akademik 2018/2019 Fakultas Ekonomi memiliki total mahasiswa 985 orang.

##### 2. Lokasi Kampus

Lokasi kampus Universitas Nusantara PGRI Kediri beralamatkan di jalan K.H Achmad Dahlan No. 76 Telepon (0354) 771576, 771503 Kediri.

##### 3. Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi UNP Kediri

Berikut ini adalah struktur organisasi Fakultas Ekonomi periode 2016-2020:



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi UNP Kediri**

## B. Hasil Penelitian

### 1. Bukti Langsung (*Tangible*)

**Tabel 4.1 Hasil Wawancara Mengenai Bukti Langsung (*Tangible*)**

Informan	Hasil Wawancara
	<p><b>Pertanyaan pertama:</b> Bagaimana pendapatmu mengenai fasilitas fisik, perlengkapan, jumlah tendik, dan sarana komunikasi di BAU dan Prodi Manajemen saat ini?</p> <p><b>Jawaban:</b></p>
N	<p>BAU: Kalau menurut saya, fasilitas fisiknya kurang, soalnya kan kurang ada tempat tungguanya ya biasanya kan tutup, harus nunggu sampai bukanya lah itu kurang gitu. Kadang kan antre gitu uwel-uwelan ya. Kalau petugasnya saya rasa juga kurang kadang kan hanya ada 1 kadang kan 2. Cuman dari sekian banyak mahasiswa kan menurut saya kan kurang gitu harus tambah lagi.</p> <p>Prodi: Kalau fasilitasnya cukup baik dari Prodi, kalau menurut saya kalau tendiknya kurang ya adminnya cuma 1 sedangkan mahasiswanya juga segitu banyaknya, jadi kan kalau ada apa-apa antre dulu atau kurang</p>

	lah.
<b>A</b>	<p>BAU: Sudah cukup baik, namun masih ada yang kurang yaitu tempat untuk menunggu antriannya kurang nyaman sehingga pada saat mahasiswa akan melakukan validasi pembayaran harus berdiri menunggu giliran.</p> <p>Prodi: Menurut saya kurang baik, karena Prodi hanya memiliki 1 tenaga administrasi sehingga tidak bisa memahami keperluan mahasiswa secara maksimal.</p>
<b>IZ</b>	<p>BAU: Itu fisik e ya lumayan tapi bagi para mahasiswa yang mau minta tentang apa itu antrinya lama banget terus tenaga kerjanya kurang. Perlengkapannya itu lumayan, ya lumayan komplit. Jumlahnya kira-kira berapa ya, yaa kalau melayani itu gimana ya, sedikit lama lah. Sarana komunikasine yo baik tidak terlalu ramahlah ya sopan.</p> <p>Prodi: Lek fasilitas fisik e tuh sempit lah terus perlengkapan e sudah ada terus jumlah tenaga kerjanya tuh kurang hanya Pak Andi aja, kan? Lah mahasiswa itukan mau minta tanda tangan atau apa keperluan apa itu Pak Andi nggak ada tuh susah caranya.</p>
<b>E</b>	<p>BAU: Kalau menurut saya sih sudah cukup baik di BAU, namun masih ada beberapa yang kurang untuk tempat menunggu antrian itu kalau menurut saya kurang nyaman. Jadi, waktu mahasiswa melakukan validasi pembayaran terkadang tuh harus menunggu giliran, jadi sampai berkerumun berdiri, jadi menurut saya itu tempat duduknya yang kurang.</p> <p>Prodi: Kalau di Prodi menurut saya sih sudah cukup baik, ya. Kalau fasilitas tunggu di luar Prodi itu menurut saya sudah cukup nyaman soalnya kan disediakan bangku-bangku hampir itu 1 lorong kan banyak bangku- bangku, jadi bisa untuk tempat menunggu. Tetapi, kalau di dalamnya itu kalau menurut saya masih kurang soalnya tempat... tempat tunggu yang disediakan tuh cuman kecil gitu aja... sudah itu.</p>
<b>R</b>	<p>BAU: Fasilitas fisik, perlengkapan, jumlah tendik dan sarana komunikasi. Di BAU fasilitas e baik karena memiliki tempat duduk walaupun tempat duduknya kurang nyaman, perlengkapannya sangat baik karena lengkap, jumlah tendiknya sangat baik karena lebih dari 1, sarana komunikasinya baik karena sarana komunikasinya dikelola oleh tendik yang berpengalaman.</p> <p>Prodi: Sedangkan di Prodi Manajemen fasilitas fisiknya sangat baik karena memiliki tempat duduk untuk menunggu yang nyaman, perlengkapannya sangat baik karena lengkap, jumlah tendiknya hanya 1 jadi terkadang terjadi antrian mahasiswa ketika mengurus sesuatu.</p>

## 2. Keandalan (*Reliability*)

**Tabel 4.2 Hasil Wawancara Mengenai Keandalan (*Reliability*)**

<b>Informan</b>	<b>Hasil wawancara</b>
	<p><b>Pertanyaan kedua:</b></p> <p>a. Bagaimana pendapatmu mengenai kemampuan tendik dalam memberikan pelayanan?</p>

	<p>b. Apakah pelayanan yang tendik berikan sudah sesuai dan memuaskan?</p> <p><b>Jawaban:</b></p>
<b>N</b>	<p>BAU: Untuk BAU kurang memuaskan. Karena, kadang kan, apa, ituloh apa, kurang enak gituloh orangnya, kurang ramah. Iya kurang memuaskan, piye ya, kadang kan komunikasi, kadang kan suruh kesana dulu ternyata dari sana BAU dulu gitu.</p> <p>Prodi: Prodi Manajemen, enak, sudah baik kayaknya. Orangnya ramah enak gitu untuk pelayanannya.</p>
<b>A</b>	<p>BAU: Sudah cukup baik, sih. Namun alangkah lebih baiknya apabila karyawan yang ada di BAU diperbanyak dan kantornya dipisahkan setiap fakultas supaya tidak terjadi lagi seperti mahasiswa harus menunggu lama karena antri.</p> <p>Prodi: Cukup baik, respon yang diberikan petugas tidak berbelit-belit dan jelas.</p>
<b>IZ</b>	<p>BAU: Lek BAU i... yaa lumayan puas tapi yo gimana, ya itu kan harus antri lama bisa sampai 1 jam baru dapat, kan banyak mahasiswa.</p> <p>Prodi: Prodi baik, kan mahasiswa kan keperluannya nggak banyak nggak kayak di BAU.</p>
<b>E</b>	<p>BAU: Kalau yang di BAU menurut saya itu kurang baik, karena di BAU itu cuma menyediakan 2 loket dan diharuskan untuk melayani seluruh mahasiswa kan mahasiswa dari sini juga banyak. Nah, itu akibatnya kan pada saat mahasiswa akan melakukan validasi pembayaran juga harus menunggu lama.</p> <p>Prodi: Kalau yang di Prodi menurut saya sudah sangat baik. Eee... lokasi Prodi sangat strategis, dekat dengan tempat perkuliahan, jadi memudahkan mahasiswa untuk kesana.</p>
<b>R</b>	<p>BAU dan Prodi: Untuk BAU dan Prodi, menurut saya sudah sesuai dan memuaskan karena apa yang disampaikan oleh tendik berkesinambungan dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa seperti itu</p>

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

**Tabel 4.3 Hasil Wawancara Mengenai Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

<b>Informan</b>	<b>Hasil wawancara</b>
	<p><b>Pertanyaan ketiga:</b></p> <p>Bagaimana pendapatmu mengenai daya tanggap atau respon tendik BAU dan Prodi Manajemen dalam memberikan pelayanan?</p> <p><b>Jawaban:</b></p>
<b>N</b>	<p>BAU: Kurang tanggap. BAU respon atau dalam menanggapi pelayanan kurang karena kadang ada suatu masalah dan ditanyakan petugas BAU tidak semua merespon dengan baik. Misal ada petugas A yang berada</p>

	<p>di loket terus kita meminta layanan tapi petugas A tidak menjawab pertanyaan- pertanyaan kita dan malah meminta untuk menemui petugas yang lain di lain waktu. Contohnya lagi kadang memberikan jawaban yang tidak mengesankan.</p> <p>Prodi: Prodi responnya enak, Cuma kadang agak lemot gitu aja.</p>
<b>A</b>	<p>BAU: Cukup baik, petugas BAU memiliki respon yang cepat pada saat ada mahasiswa yang ingin mengurus administrasi.</p> <p>Prodi: Sangat baik, tenaga administrasi selalu sigap dalam melayani kebutuhan mahasiswanya.</p>
<b>IZ</b>	<p>BAU: Respon e yo... Iya kadang ya langsung dilayani, kadang nunggu, kadang kan masih banyak yang diurus kan.</p> <p>Prodi: Kalau di Prodi tuh tergantung yang dilayani, soalnya kan yang bekerja ini orangnya hanya 1.</p>
<b>E</b>	<p>BAU: Dalam memberikan pelayanan menurut saya kalau di BAU itu responnya sih sedikit kurang tanggap ya orangnya jadi nggak bisa opo sih cak cek ngunu lho.</p> <p>Prodi: Kalau di Prodi sih saya cukup nyaman ya soalnya orangnya tuh tanggap terus sama mahasiswa tuh juga enak gitu diajak ngomong.</p>
<b>R</b>	<p>BAU: Tanggapan dan respon tendik BAU sangat baik karena bisa memberikan solusi ketika mahasiswa memiliki masalah atau problematika.</p> <p>Prodi: Sedangkan untuk Prodi Manajemen juga sangat baik karena solusi yang diberikan atau respon yang diberikan sangat tepat sasaran.</p>

#### 4. Jaminan (*Assurances*)

**Tabel 4.4 Hasil Wawancara Mengenai Jaminan (*Assurances*)**

<b>Informan</b>	<b>Hasil wawancara</b>
	<p><b>Pertanyaan keempat:</b></p> <p>Bagaimana pendapatmu mengenai kemampuan tendik BAU dan Prodi Manajemen dalam memberikan kepercayaan atau kepastian mengenai informasi yang diperlukan mahasiswa?</p>
	<p><b>Jawaban:</b></p>

<b>N</b>	<p>BAU: Kalau BAU cukup baik. Alasannya... sudah sesuai, baik, kalau ngasih informasi juga cukup jelas, valid gitu.</p> <p>Prodi: Prodi juga udah baik, valid juga ngasih pendapat, eh, ngasih informasi.</p>
<b>A</b>	<p>BAU: Kurang baik, sih. Terkadang informasi yang diinformasikan bertentangan dengan yang diinformasikan Prodi.</p> <p>Prodi: Kurang baik, masih ada kekurangan dalam kepastian informasi yang diberikan.</p>
<b>IZ</b>	<p>BAU: Sedikit baik terhadap informasi mengenai pengumuman dari SPP, yudisium, wisuda, dan lain-lain.</p> <p>Prodi: Kalau dari Prodi itu jika ada mahasiswa yang ingin pindah kelas atau berkaitan dengan pengumuman-pengumuman yang dari Rektor tersebut lalu diinformasikan kepada seluruh mahasiswa.</p>
<b>E</b>	<p>BAU: Kalau menurut saya di BAU itu sudah sangat baik ya, memiliki kredibilitas yang baik waktu memberikan pelayanan kepada mahasiswa, itu kalau menurut saya di BAU.</p> <p>Prodi: Kalau di Prodi Manajemen sih kurang baik ya kalau menurut saya soalnya tenaga administrasinya kan tidak apa... tidak konsisten dalam ketepatan waktu jadi misal kalau mahasiswa ada perlu gitu kalau misalkan orangnya nggak ada harus nunggu sampai berjam-jam tanpa ada kejelasan waktu itu jam berapa... jam berapa gitu.</p>
<b>R</b>	<p>BAU: Untuk BAU menurut saya sangat baik karena... kepastian mengenai informasi yang diperlukan mahasiswa responnya sangat cepat dan juga sangat tepat sehingga mahasiswa bisa segera memperbaiki apabila ada masalah.</p> <p>Prodi: Sedangkan di Prodi Manajemen juga sangat baik karena setiap permasalahan mahasiswa selalu diberikan solusi.</p>

## 5. Empati (*Empathy*)

**Tabel 4.5 Hasil Wawancara Mengenai *Empati (Empathy)***

<b>Informan</b>	<b>Hasil wawancara</b>
	<p><b>Pertanyaan kelima:</b></p> <p>Bagaimana pendapatmu mengenai kemampuan tendik BAU dan Prodi Manajemen dalam memberikan kepercayaan atau kepastian mengenai informasi yang diperlukan mahasiswa?</p>
	<p><b>Jawaban:</b></p>
<b>N</b>	<p>BAU: Kalau BAU cukup baik. Alasannya... sudah sesuai, baik, kalau ngasih informasi juga cukup jelas, valid gitu.</p>



	Prodi: Prodi juga udah baik, valid juga ngasih pendapat, eh, ngasih informasi.
<b>A</b>	BAU: Kurang baik, sih. Terkadang informasi yang diinformasikan bertentangan dengan yang diinformasikan Prodi. Prodi: Kurang baik, masih ada kekurangan dalam kepastian informasi yang diberikan.
<b>IZ</b>	BAU: Sedikit baik terhadap informasi mengenai pengumuman dari SPP, yudisium, wisuda, dan lain-lain. Prodi: Kalau dari Prodi itu jika ada mahasiswa yang ingin pindah kelas atau berkaitan dengan pengumuman-pengumuman yang dari Rektor tersebut lalu diinformasikan kepada seluruh mahasiswa.
<b>E</b>	BAU: Kalau menurut saya di BAU itu sudah sangat baik ya, memiliki kredibilitas yang baik waktu memberikan pelayanan kepada mahasiswa, itu kalau menurut saya di BAU. Prodi: Kalau di Prodi Manajemen sih kurang baik ya kalau menurut saya soalnya tenaga administrasinya kan tidak apa... tidak konsisten dalam ketepatan waktu jadi misal kalau mahasiswa ada perlu gitu kalau misalkan orangnya nggak ada harus nunggu sampai berjam-jam tanpa ada kejelasan waktu itu jam berapa...jam berapa gitu.
<b>R</b>	BAU: Untuk BAU menurut saya sangat baik karena... kepastian mengenai informasi yang diperlukan mahasiswa responnya sangat cepat dan juga sangat tepat sehingga mahasiswa bisa segera memperbaiki apabila ada masalah. Prodi: Sedangkan di Prodi Manajemen juga sangat baik karena setiap permasalahan mahasiswa selalu diberikan solusi.

### C. Pembahasan

#### 1. Persepsi mahasiswa terkait bukti langsung terhadap kualitas pelayanan BAU dan Prodi Manajemen di UNP Kediri

Berdasarkan hasil wawancara pada tabel diatas dapat diketahui bahwa bukti langsung terkait fasilitas fisik BAU di UNP Kediri adalah kurang memadai dan masih perlu penambahan beberapa fasilitas fisik yang ada di BAU. Seringkali mahasiswa merasa tidak nyaman dalam melakukan proses validasi pembayaran dikarenakan harus mengantri bahkan sampai berjam-jam sehingga mahasiswa merasa kelelahan dan

membutuhkan tempat istirahat namun saat ini ruang tunggu yang disediakan BAU kurang memadai.

Dalam kaitannya dengan permasalahan ini, penyediaan sarana prasarana pendukung sangat dibutuhkan untuk pemenuhan keinginan mahasiswa demi menunjang kesuksesan pada proses pembayaran di BAU. Selain itu, BAU dan Prodi Manajemen sepertinya juga perlu melakukan penambahan jumlah tendik dikarenakan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri setiap tahunnya semakin bertambah dan untuk menanggulangi antrian yang panjang dan lama pada saat proses validasi pembayaran maka menambah jumlah tendik yang bekerja di BAU dan Prodi maka akan semakin cepat dalam pelayanan jasa atau administrasi dan tidak akan ada mahasiswa yang mengeluh karena antrian lama.

Sedangkan untuk Prodi Manajemen memiliki fasilitas fisik yang cukup memadai, namun ada beberapa mahasiswa yang mengeluh terkait dengan fasilitas ruang tunggu yang berada di ruang Prodi Manajemen perlu mendapat perhatian yang lebih. Dikarenakan tidak sedikit mahasiswa yang membutuhkan waktu yang lama terkait bertanya permasalahan perkuliahan mereka dengan pihak Prodi. Untuk itu penambahan ruang tunggu yang berada di dalam Prodi perlu direalisasikan agar mahasiswa nyaman dalam menerima pelayanan. Dari segi perlengkapan, Prodi Manajemen memiliki perlengkapan yang cukup memadai sehingga sangat baik dalam menunjang aktivitas perkuliahan.

Dari beberapa masalah yang ada diatas maka dapat dikonsepsikan bahwa Sebuah pelayanan dapat dikatakan berhasil dengan baik atau sukses, apabila didukung dengan sarana prasarana yang memadai sebagai bukti langsung penyedia jasa kepada mahasiswa selaku pengguna jasa. Adapun Bukti langsung merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan BAU atau Program studi manajemen sebagai penyedia jasa kepada mahasiswa. Pentingnya bukti langsung akan menumbuhkan citra penyedia jasa

dan mengevaluasi kualitas jasa. Organisasi yang tidak memperhatikan kualitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak citra kampus. Komponen-komponen dari dimensi ini meliputi fasilitas fisik seperti kenyamanan ruangan, tempat parkir, kebersihan, kerapihan, perlengkapan, dan penampilan tendik.

## **2. Persepsi mahasiswa terkait keandalan terhadap kualitas pelayanan BAU dan Prodi Manajemen di UNP Kediri**

Keandalan adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Tjiptono, 2012). Pentingnya dimensi ini jika sampai lalai tidak diterapkan adalah kepuasan mahasiswa akan menurun karena jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Komponen-komponen dari dimensi keandalan yaitu kemampuan organisasi dalam menyampaikan jasa secara tepat dan penanganan administrasi secara cepat.

Dari segi pemahaman mengenai keandalan BAU dalam melayani mahasiswa dipersepsikan kurang memuaskan, dikarenakan beberapa mahasiswa berpersepsi bahwa komunikasi yang terjalin antara BAU dan mahasiswa kurang efektif. Beberapa mahasiswa mengeluh terkadang informasi yang diberikan BAU tidak sinkron dengan yang disampaikan oleh Prodi. Hal ini membuat mahasiswa merasa kebingungan dengan apa yang disampaikan. Sama halnya jika dilihat dari kecepatan pelayanan beberapa mahasiswa berpendapat kurang memuaskan, hal ini terlihat dari antrian mahasiswa yang banyak pada saat validasi pembayaran. Berbeda halnya dengan Prodi Manajemen yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan cukup cepat dan memuaskan, ditambah dengan lokasi dari Prodi Manajemen yang cukup strategis dan dekat dengan tempat perkuliahan sehingga memudahkan mahasiswa manajemen dalam melakukan proses pelayanan.

## **3. Persepsi mahasiswa terkait daya tanggap terhadap kualitas pelayanan BAU dan**

### **Prodi Manajemen di UNP Kediri**

Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang dibutuhkan. Dimensi ini terdiri dari kesigapan tendik dalam melayani penerima jasa, kecepatan tendik dalam melayani penerima jasa, dan penanganan keluhan penerima jasa. Daya tanggap adalah keinginan dan kesediaan para karyawan dalam membantu para pelanggan dengan memberikan pelayanan dengan tanggap (Tjiptono, 2012).

Berdasarkan hasil wawancara atas pertanyaan mengenai daya tanggap atau respon tendik BAU dalam memberikan pelayanan adalah beberapa mahasiswa menilai tendik BAU sangat baik dalam merespon keperluan mahasiswa, namun beberapa mahasiswa juga berpendapat bahwa tidak semua tendik BAU merespon keperluan mereka dengan baik dan terkadang terjadi kesalahpahaman dalam penyampaian informasi. Hal ini berbeda dengan persepsi semua mahasiswa yang diwawancarai terkait daya tanggap atau respon yang diberikan tendik pada Prodi Manajemen, walaupun Prodi Manajemen memiliki keterbatasan tendik, namun daya tanggap yang diberikan menurut mahasiswa sudah sangat baik dan sudah sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa.

#### **4. Persepsi mahasiswa terkait jaminan terhadap kualitas pelayanan BAU dan Prodi Manajemen di UNP Kediri**

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh mengenai jaminan BAU dan Prodi Manajemen dalam memberikan jasa kepada penerima jasa maka dapat diinterpretasikan bahwa BAU Dalam memberikan jaminan informasi terkait permasalahan administrasi bagi beberapa mahasiswa adalah jelas maksudnya tendik langsung menuju ke titik permasalahan yang dihadapi mahasiswa dan penyampaiannya terkesan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Kredibilitas yang tinggi terlihat dari cara mereka dalam menyampaikan informasi yang diberikan tepat dan *to the point*. Namun, ada juga beberapa mahasiswa yang mengalami permasalahan perkuliahan yang cukup rumit

berasumsi bahwa informasi yang diberikan BAU terkadang tidak sesuai dengan masalah yang mereka alami saat ini atau masih terkesan membingungkan dikarenakan kesalahpahaman informasi antara pihak Prodi dan BAU.

Untuk Prodi beberapa mahasiswa berpendapat bahwa penyampaian informasi terkait masalah perkuliahan kepada mahasiswa adalah baik dan dapat dipertanggungjawabkan kepastian informasinya. Hal ini bisa disimpulkan bahwa Prodi memberikan jaminan kepercayaan kepada penerima jasa yaitu mahasiswa.

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, dan sifat dapat dipercaya dari para karyawan, bebas dalam bahaya fisik atau keragu-raguan (Tjiptono, 2012). Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi mahasiswa terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan BAU maupun Prodi Manajemen sebagai penyedia jasa.

Adapun komponen dari jaminan terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan, dan kredibilitas organisasi yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan mahasiswa kepada BAU maupun Prodi Manajemen, seperti reputasi kampus, prestasi dan lain-lain. Selain itu, pihak tendik BAU dan Prodi Manajemen harus bersikap ramah kepada seluruh mahasiswa yang datang. Dalam hal ini, perilaku tendik harus membuat mahasiswa puas dan merasa BAU dan Prodi Manajemen dapat menjamin jasa pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa. Kemampuan organisasi yang dimaksud dengan memiliki pengetahuan, kesopanan, dan jaminan seperti dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi dan memberikan informasi yang pasti kepada mahasiswa.

#### **5. Persepsi mahasiswa terkait empati terhadap kualitas pelayanan BAU dan Prodi Manajemen di UNP Kediri**

Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2013), empati merupakan kemampuan

perusahaan memberikan perhatian yang tulus secara individual kepada para pelanggan dengan harapan dapat mengetahui segala keinginan dan kebutuhan konsumen dan menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasa pelayanan yang telah diberikan serta mendengarkan keluhan atau keinginan yang spesifik mengenai pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara terkait pertanyaan mengenai kemampuan tendik dalam menjalin komunikasi dengan mahasiswa adalah dari segi kemampuan tendik dalam memahami kebutuhan mahasiswa, BAU dan Prodi Manajemen menjalin komunikasi yang baik kepada mahasiswa. Tendik selalu mendahulukan kepentingan mahasiswa dan selalu memberikan solusi yang tepat kepada mahasiswa, selain itu tendik juga dinilai ramah dan sopan dalam menyampaikan informasi dan tidak membedakan antara mahasiswa.

Adapun Komponen dari dimensi empati adalah kemudahan dalam memanfaatkan jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Komunikasi merupakan kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen serta memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dalam menyampaikan informasi menurut beberapa mahasiswa tendik memiliki empati yang baik dalam memahami kebutuhan mahasiswa. Selain peka terhadap kebutuhan mahasiswa, tendik juga tidak segan untuk memberikan solusi kepada setiap permasalahan mahasiswa didalam akademik maupun diluar kepentingan akademik. Keramahan dan tidak membedakan mahasiswa satu dengan lainnya dalam proses pelayanan membuat mahasiswa nyaman dalam menyampaikan aspirasi mereka. Hal ini dapat di simpulkan bahwa BAU dan Prodi Manajemen memenuhi komponen yang ada dalam dimensi empati.

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan tenaga kependidikan BAU dan Prodi Manajemen UNP Kediri berdasarkan dimensi kualitas pelayanan bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik masih ada kekurangan, untuk itu diperlukan perbaikan kearah yang lebih baik sesuai dengan keinginan mahasiswa. Sedangkan untuk SDM diperlukan adanya penambahan jumlah tendik guna mengefektifkan waktu pelayanan.

Terkait dimensi keandalan yang meliputi kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan pada Prodi Manajemen memiliki keandalan yang cepat daripada BAU, dikarenakan pelayanan yang dilakukan oleh Prodi memiliki lingkup yang lebih kecil daripada BAU. Untuk dimensi daya tanggap meliputi kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat tanggap. Dalam hal ini, daya tanggap atau respon yang diberikan tendik Prodi Manajemen dipersepsikan baik oleh mahasiswa. Sedangkan pada BAU dipersepsikan kurang baik oleh beberapa mahasiswa karena tidak semua tendik BAU merespon keperluan mereka dengan baik dan terkadang terjadi kesalahpahaman dalam penyampaian informasi.

Dimensi jaminan meliputi kemampuan tendik memberikan kepercayaan atau kepastian pada mahasiswa atas bahaya, resiko, dan

keraguan. Kaitannya dengan jaminan, BAU dan Prodi Manajemen memberikan jaminan kepercayaan kepada mahasiswa selaku penerima jasa dengan baik dan akurat dan untuk dimensi empati meliputi kemampuan tendik dalam memahami, peduli, memberikan kemudahan, dan menjalin komunikasi baik dengan mahasiswa. BAU dan Prodi Manajemen telah menjalin komunikasi yang baik kepada mahasiswa terkait keramahan, kesopanan, dan tidak membeda-bedakan mahasiswa 1 dengan yang lain.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan, dapat dikemukakan dua implikasi, yaitu:

### **1. Implikasi Praktis**

- a. Menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan di UNP Kediri khususnya pada BAU dan Prodi Manajemen guna memenuhi persepsi mahasiswa dan memperbaiki aspek-aspek yang dianggap lalai oleh pihak kampus guna meningkatkan citra UNP Kediri baik di lingkup kampus maupun di luar kampus.
- b. Hasil dari penelitian ini nantinya dapat dijadikan acuan, bahan referensi ataupun studi pustaka bagi mahasiswa yang lain dalam upaya merumuskan dan mengembangkan hasil penelitian yang memiliki konsentrasi yang sama dengan



meneliti tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan.

## 2. Implikasi Teoritis

Hasil dari penelitian ini sudah sesuai berdasarkan apa yang telah dipelajari sebelumnya yaitu mengenai kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah salah satu aspek terpenting yang harus diperhatikan setiap Perguruan Tinggi. Karena, kualitas pelayanan mengukur seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan harapan Mahasiswa pada suatu Perguruan Tinggi. Agar pelayanan suatu Perguruan Tinggi tetap maksimal, maka Perguruan Tinggi tersebut harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya.

## C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan saran sebagai berikut:

### 1. Saran Untuk BAU

Kualitas pelayanan yang selama ini diberikan BAU untuk mahasiswa saat ini perlu ditingkatkan lagi untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Terutama dari segi peningkatan fasilitas fisik yang meliputi lokasi bangunan, jumlah Tendik yang memerlukan penambahan dan pengembangan sarana komunikasi. Lebih baik apabila biro keuangan setiap fakultas

dipisahkan agar mahasiswa yang ingin melakukan validasi tidak perlu menunggu untuk mengurus validasi atau hal lain terkait administrasi.

## 2. Saran untuk Prodi Manajemen

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Prodi Manajemen, maka penting bagi pihak kampus dalam melakukan pengembangan yang terkait masalah sumber daya manusia, pihak kampus perlu melakukan penambahan jumlah tenaga administrasi agar mahasiswa dapat menyelesaikan keperluannya dengan cepat. Dalam hal waktu lebih baik apabila tenaga administrasi dapat memaksimalkan waktu lebih disiplin lagi.

## 3. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Adapun saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti tentang persepsi mahasiswa dan kualitas pelayanan adalah peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan persepsi mahasiswa maupun kualitas pelayanan agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Darmadi, H. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Fadila, D., & Ridho, S. L. Z. 2013. *Perilaku Konsumen*. Palembang: Citrabooks Indonesia.
- Jalaludin, R. 2012. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Jayanti, F., & Arista, N. T. 2018. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. *Kompetensi*, 12(2). Retrieved from <https://journal.trunojoyo.ac.id/kompetensi/article/view/4958/3366>
- Kanca, I. N., & Dartini, N. P. D. S. 2015. *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Jurusan Penjaskesrek*. Retrieved from <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/Penjakora/article/view/11477/7365>
- Kotler, & Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip, & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management* (16th ed.). New Jersey: Pearson.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Meilina, R. 2017. *Pelayanan Publik dalam Perspektif MSDM*. Kediri: Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Moleong, L. J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif* (Cetakan Ke). Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Puspitawati, N. M. D. 2013. *Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional: Pengaruhnya Terhadap Kualitas Layanan Hotel Bali Hyatt Sanur, Tesis (Online)* (Universitas Udayana). Retrieved from <https://adoc.tips/kepuasan-kerja-dan-komitmen-organisasional-pengaruhnya-terha.html>
- Rahayu, A. P., Lubis, H. L., & Lubis, H. M. F. 2017. Persepsi Mahasiswa Jurusan PAI Terhadap Tingkat Pelayanan Administrasi Akademis di Universitas Dharmawangsa Medan Tahun 2016-2017. *Sabilarrasyad*, II(02), 138–161. Retrieved from <http://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/sabilarrasyad/article/view/131/126>
- Saputra, T., Sufi, W., & Utami, B. C. 2018. Pengaruh Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dibagian Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning. *Niara*, 11(1), 6–16.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunaryo. 2011. *Psikologi untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC Penerbit Buku

Kedokteran.

Tjiptono, F. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, H. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Edisi Kedu). Jakarta: Rajawali Pers.

Walgito, B. 2013. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: C.V Andi.

Wibisana, G. W. 2017. *Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan STIKES Jenderal A.Yani Yogyakarta* (Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta). Retrieved from <https://id/scribd.com/document/376451330/Gifari-Wahyu-Wibisana-2213054-Pisah>

**LAMPIRAN**

### **TRANSKRIP WAWANCARA**

Narasumber 1 : Nafisatul Muzayadah (Mahasiswa kelas 4-B)

Hari/tanggal wawancara : Senin, 13 April 2020

Tempat wawancara : Kampus UNP Kediri

P : Bagaimana pendapatmu mengenai fasilitas fisik, perlengkapan, maupun jumlah petugas dari BAU?

N : Kalau menurut saya, fasilitas fisiknya kurang, soalnya kan kurang ada tempat tungguanya ya biasanya kan tutup harus nunggu sampai bukanya lah itu kurang gitu. Kadang kan antre gitu uwel-uwelan ya.

P : Kalau dari jumlah petugasnya?

N : Kalau petugasnya saya rasa juga kurang kadang kan hanya ada 1 kadang kan 2. Cuma dari sekian banyak mahasiswa kan menurut saya kan kurang gitu harus tambah lagi.

P : Kalau dari fasilitas fisik, perlengkapan, maupun jumlah petugas dari prodi manajemen bagaimana menurutmu?

N : Kalau fasilitasnya cukup baik dari prodi, kalau menurut saya, kalau tendiknya kurang ya adminnya cuma 1 sedangkan mahasiswanya juga segitu banyaknya, jadi kan kalau ada apa-apa antre dulu atau kurang lah.

P : Selanjutnya, bagaimana pendapatmu mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dan memuaskan, untuk BAU?

N : Untuk BAU kurang memuaskan.

P : Kenapa kurang memuaskan?

N : Karena, kadang kan, apa, itulah apa, kurang enak gituloh orangnya.

P : Kurang ramah?

N : Nah kurang ramah

P : Lalu pelayanannya kurang memuaskan gitu, ya?

N : Iya kurang memuaskan, piye ya, kadang pas komunikasi, kadang kan suruh kesana dulu ternyata dari sana BAU dulu gitu.

P : Kalau untuk prodi manajemen sendiri bagaimana menurutmu?

N : Prodi manajemen, enak, sudah baik, orangnya ramah enak gitu untuk pelayanannya.

P : Lalu bagaimana menurutmu mengenai daya tanggap atau respon dari petugas BAU dalam memberikan pelayanan?

N : Kurang tanggap, respon BAU atau dalam menanggapi pelayanan kurang karena kadang ada suatu masalah dan ditanyakan petugas BAU tidak semua merespon dengan baik. Misal ada petugas A yang berada di loket terus kita meminta layanan tapi petugas A tidak menjawab pertanyaan-pertanyaan kita dan malah meminta

untuk menemui petugas yang lain di lain waktu. Contohnya lagi kadang memberikan jawaban yang tidak mengenakan.

P : Selain itu?

N : Enggak. Kayaknya enggak.

P : Lalu untuk Prodi manajemen bagaimana?

N : Prodi?

P : Responnya bagaimana?

N : Prodi responnya enak, Cuma kadang agak lemot gitu aja.

P : Lalu bagaimana menurutmu mengenai kemampuan petugas dalam memberikan kepercayaan atau kepastian mengenai informasi yang diperlukan mahasiswa, untuk BAU bagaimana?

N : Kalau BAU. Cukup baik.

P : Alasannya?

N : Alasannya... apa ya..

P : Apakah kepastian informasi yang diperlukan mahasiswa itu sudah sesuai?

N : He'eh sudah sesuai, baik, kalau ngasih informasi juga cukup jelas.

P : Valid?

N : Iya, valid gitu.

P : Kalau untuk prodi manajemen?



N : Prodi juga udah baik, valid juga ngasih pendapat, eh, ngasih informasi.

P : Untuk yang terakhir, bagaimana pendapatmu mengenai kemampuan petugas dalam menjalin komunikasi atau interaksi kepada mahasiswa?

N : Dari BAU?

P : Iya, dari BAU.

N : Kurang ya kalau komunikasi ya, kurang soale gimana yo mereka juga ngomonge dikit-dikit, kaku gitu jadi agak gimana ya kurang srek gitu.

P : Kalau dari prodi?

N : Baik, orangnya itu jelas kalau ngasih informasi kalau ngasih apa-apa itu jelas.

P : Sudah, ya? Kalau begitu terima kasih.

Narasumber 2 : Alfi Dwi Erfiana (Mahasiswa kelas 4-A)

Hari/tanggal wawancara : Senin, 13 April 2020

Tempat wawancara : Kampus UNP Kediri

P : Bagaimana pendapatmu mengenai fasilitas fisik, perlengkapan, maupun jumlah petugas dari BAU?

A : Sudah cukup baik, namun masih ada yang kurang yaitu tempat untuk menunggu antriannya kurang nyaman sehingga pada saat mahasiswa akan melakukan validasi pembayaran harus berdiri menunggu giliran.

P : Kalau fasilitas fisik, perlengkapan maupun jumlah petugas di prodi manajemen menurutmu bagaimana?

A : Menurut saya kurang baik, karena prodi hanya memiliki 1 tenaga administrasi sehingga tidak bisa memahami keperluan mahasiswa secara maksimal.

P : Untuk pertanyaan yang kedua, bagaimana pendapatmu mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas itu sudah sesuai dan memuaskan, untuk yang BAU dulu?

A : Kemampuan?

P : Iya, kemampuan apakah sudah sesuai dan memuaskan?

A : Sudah cukup baik, sih. Namun alangkah lebih baiknya apabila karyawan yang ada di BAU diperbanyak dan kantornya dipisahkan setiap fakultas supaya tidak terjadi lagi seperti mahasiswa harus menunggu lama karena antri.

P : Kalau kemampuan dari petugas prodi sendiri bagaimana? Apakah sesuai dan memuaskan?

A : Cukup baik, respon yang diberikan petugas tidak berbelit-belit dan jelas

P : Untuk soal yang ketiga, bagaimana pendapatmu mengenai daya tanggap atau respon dari petugas BAU dalam memberikan pelayanan?

A : Cukup baik, petugas BAU memiliki respon yang cepat pada saat ada mahasiswa yang ingin mengurus administrasi.

P : Emm... kalau dari prodi manajemen?

A : Sangat baik, tenaga administrasi selalu sigap dalam melayani kebutuhan mahasiswanya

P : Lalu, bagaimana pendapatmu mengenai kemampuan petugas dalam memberikan kepercayaan atau kepastian mengenai informasi yang dibutuhkan mahasiswa?

A : Kurang baik, sih. Terkadang informasi yang diinformasikan bertentangan dengan yang diinformasikan prodi.

P : Emmm.. kalau dari prodi sendiri bagaimana? Apakah sudah dapat dipercaya atau kepastian dari jawaban yang diberikan petugas itu apakah sudah pasti untuk yang diperlukan mahasiswa?

A : Kurang baik, terkadang masih ada kekurangan dalam kepastian informasi yang diberikan.

P : Untuk pertanyaan terakhir, bagaimana pendapatmu mengenai kemampuan petugas dalam menjalin komunikasi dengan mahasiswa atau pada saat berinteraksi dengan mahasiswa, apakah baik atau bagaimana?

A : Sangat baik, pada saat mahasiswa melakukan validasi pembayaran di BAU ya, dengan cepat langsung menanganinya.

P : Untuk yang dari prodi?

A : Dari prodi, sangat baik. Tenaga administrasi sangat peka dengan kebutuhan mahasiswa... Prodi menjalin komunikasi yang baik kepada mahasiswa bahkan diluar kepentingan akademik.

P : Terima kasih, ya...

A : Iya..



Narasumber 3 : Isna Zuliatun Nikmah (Mahasiswa kelas 4-B)

Hari/tanggal wawancara : Senin, 13 April 2020

Tempat wawancara : Kampus UNP Kediri

P : Bagaimana pendapatmu mengenai fasilitas fisik dari BAU?

IZ : Itu.. fisik e ya lumayan tapi bagi para mahasiswa yang mau minta tentang apa itu antrinya lama banget terus tenaga kerjanya kurang.

P : Kalau dari perlengkapannya bagaimana?

IZ : Perengkapannya itu lumayan, ya lumayan komplit.

P : Terus dari jumlah petugasnya bagaimana?

IZ : Jumlahnya kira-kira berapa ya..

P : Itukan ada 2 loket, nah itu gimana menurutmu?

IZ : Yaa kalau melayani itu gimana ya, sedikit lama lah...

P : Lalu sarana komunikasi yang diberikan BAU kepada mahasiswa itu bagaimana?

IZ : Sarana komunikasine yo baik tidak terlalu ramahlah ya sopan

P : Kalau mengenai prodi manajemen sendiri dari fasilitas fisik, perlengkapan, dan jumlah petugasnya itu menurutmu bagaimana?

IZ : Lek fasilitas fisik e tuh sempit lah terus perlengkapan e sudah ada terus jumlah tenaga kerjanya tuh kurang hanya Pak Andi aja, kan? Lah mahasiswa itukan mau

minta tanda tangan atau apa keperluan apa itu Pak Andi nggak ada tuh susah caranya.

P : Untuk soal yang kedua itu mengenai kemampuan tenaga kependidikan atau tendik itu dalam memberikan pelayanan, apakah pelayanan yang diberikan tendik itu sudah sesuai dan memuaskan, untuk BAU dulu?

IZ : Lek BAU i... yaa lumayan puas tapi yo gimana, ya itu kan harus antri lama bisa sampai 1 jam baru dapat, kan banyak mahasiswa.

P : Kalau di prodi?

IZ : Prodi.. baik, kan mahasiswa kan keperluannya nggak banyak

P : Berarti lumayan cepat ya di prodi?

IZ : Iya, kan keperluannya kan nggak kayak di BAU, kan?

P : Iya, kan di BAU itu kan harus melayani seluruh mahasiswa di UNP, sedangkan di prodi sendiri kan hanya keperluan di prodi manajemen. Nah, terus mengenai daya tanggap atau respon dari petugas BAU sendiri bagaimana?

IZ : Respon e yo...

P : Responnya misal nih kamu ada keperluan di BAU, nah responnya dari petugas bagaimana dalam menanggapi keperluanmu, apakah langsung dilayani? Apakah disuruh menunggu?

IZ : Iya kadang ya langsung dilayani, kadang nunggu.. kadang kan masih banyak yang diurus kan

P : Emm... kalau respon dari prodi bagaimana?

IZ : Kalau di prodi tuh tergantung yang dilayani

P : Sama berarti, ya?

IZ : Iya, kan soalnya kan yang bekerja ini orangnya hanya 1, kan?

P : Oh.. iya iya, jadi harus antri lah. Lalu untuk yang keempat, bagaimana pendapatmu mengenai kemampuan petugas dari BAU dalam memberikan kepercayaan atau mengenai informasi yang diperlukan mahasiswa?

IZ: Sedikit baik terhadap informasi mengenai pengumuman dari SPP, yudisium, wisuda, dan lain-lain. Kalau dari prodi itu jika ada mahasiswa yang ingin pindah kelas atau berkaitan dengan pengumuman-pengumuman yang dari Rektor tersebut lalu diinformasikan kepada seluruh mahasiswa

P : Lalu untuk yang terakhir, nih. Pendapatmu mengenai kemampuan petugas dalam menjalin komunikasi atau berinteraksi dengan mahasiswa. petugasnya di BAU tuh interaksinya dengan mahasiswa bagaimana?

IZ : Komunikasinya?

P : Ha'ah, jadi apakah petugas itu ramah atau cuek atau bagaimana?

IZ : Kalau itu.. kalau saya itu mau kesana itu ya ramah. Petugas baik, ramah terhadap mahasiswa, dan selalu memberi solusi kepada mahasiswa yang ada masalah SPP atau pembayaran telat

P : Kalau dari prodi?

IZ : Kalau dari prodi yaa sama, ramah, sopan, dan tanya ada keperluan apa. Petugasnya baik, ramah dengan mahasiswa manajemen, dan memberi solusi terhadap mahasiswa yang ada masalah pembayaran SPP tellat, melakukan pindah kelas bagi yang kerja sore.

P : Emm.. oke jadi terima kasih, ya? sudah mau menjadi narasumber saya..

IZ : Sama-sama

Narasumber 4 : Efitia Kumala Dewi (Mahasiswa kelas 4-B)

Hari/tanggal wawancara : Senin, 13 April 2020

Tempat wawancara : Kampus UNP Kediri

P : Bagaimana pendapatmu mengenai fasilitas fisik, perlengkapan maupun jumlah petugas di BAU?

E : Kalau menurut saya sih sudah cukup baik di BAU, namun masih ada beberapa yang kurang untuk tempat menunggu antrian itu kalau menurut saya kurang nyaman. Jadi, waktu mahasiswa melakukan validasi pembayaran terkadang tuh harus menunggu giliran, jadi sampai berkerumun berdiri, jadi menurut saya itu tempat duduknya yang kurang

P : Lalu, untuk fasilitas fisik di BAU bagaimana? Eh prodi?



E : Kalau di prodi menurut saya sih sudah cukup baik, ya. Kalau fasilitas tunggu di luar prodi itu menurut saya sudah cukup nyaman soalnya kan disediakan bangku-bangku hampir itu 1 lorong kan banyak bangku-bangku, jadi bisa untuk tempat menunggu. Tetapi, kalau di dalamnya itu kalau menurut saya masih kurang soalnya tempat.. tempat tunggu yang disediakan tuh cuman kecil gitu aja.. dah itu..

P : Eee... lalu untuk pertanyaan kedua..

E : Iya..

P : Bagaimana pendapatmu mengenai kemampuan dari petugas dalam memberikan pelayanan? apakah pelayanan yang diberikan itu sudah sesuai dan memuaskan, untuk yang di BAU?

E : Kalau yang di BAU menurut saya itu kurang baik, karena di BAU itu cuma menyediakan 2 loket dan diharuskan untuk melayani seluruh mahasiswa kan mahasiswa dari sini juga banyak. Nah, itu ee akibatnya kan pada saat mahasiswa akan melakukan validasi pembayaran juga harus menunggu lama

P : Kalau yang di prodi bagaimana?

E : Kalau yang di prodi menurut saya sudah sangat baik. Lokasi prodi sangat strategis, dekat dengan tempat perkuliahan, jadi memudahkan mahasiswa untuk kesana

P : Untuk yang pertanyaan ketiga, bagaimana pendapatmu mengenai daya tanggap ataupun respon dari petugas BAU dalam memberikan pelayanan?

E : Dalam memberikan pelayanan menurut saya...

P : Responnya ?

E : Menurut saya kalau di BAU itu responnya sih sedikit kurang tanggap ya orangnya jadi nggak bisa opo sih cak cek ngunu lo..

P : Iya kurang cepat tanggap?

E : Iya..

P : Kalau dari prodi?

E : Kalau di prodi sih saya cukup nyaman ya soalnya orangnya tuh tanggap terus sama mahasiswa tuh juga enak gitu diajak ngomong

P : Selanjutnya, pendapatmu mengenai kemampuan petugas BAU dalam memberikan kepercayaan atau kepastian mengenai informasi yang diperlukan mahasiswa?

E : Kalau menurut saya di BAU itu sudah sangat baik ya, memiliki kredibilitas yang baik waktu memberikan pelayanan kepada mahasiswa, itu kalau menurut saya di BAU

P : Kalau di prodi manajemen bagaimana menurutmu?

E : Kalau di prodi manajemen sih kurang baik ya kalau menurut saya soalnya tenaga administrasinya kan tidak apa.. tidak konsisten dalam ketepatan waktu jadi misal kalau mahasiswa ada perlu gitu kalau misalkan prangnya nggak ada harus nunggu samapi berjam-jam tanpa ada kejelasan waktu itu jam berapa.. jam berapa gitu

P : Lalu untuk soal yang terakhir nih, bagaimana pendapatmu mengenai kemampuan petugas dalam menjalin komunikasi atau berinteraksi kepada mahasiswa, dari petugas BAU sendiri bagaimana?

E : Kalau di BAU itu cukup baik ya, orangnya juga sopan enak gitu sih

P : Kalau dari petugas prodi manajemen?

E : Kalau dari petugas prodi manajemen itu cukup baik ya, tenaga administrasinya menjalin komunikasi yang baik kepada mahasiswa. Bahkan diluar kepentingan akademik tuh orangnya enak, jadi mahasiswa mudah nyaman, kan mahasiswa kebanyakan kan seneng komunikasi dengan orang yang santai gitu jadi nggak terlalu formal nggak terlalu serius gitu

P : Oke terima kasih..

E : Iya sama-sama

Narasumber 5 : Rizky Eka Puspita (Mahasiswa kelas 4-C)  
Hari/tanggal wawancara 1 dan 2 : Sabtu, 09 Mei 2020 dan Selasa, 09 Juni 2020  
Tempat wawancara : Dilakukan menggunakan fitur *voice note* melalui *via* aplikasi *Whatsapp Messenger*

Pertanyaan wawancara :

A. Pertanyaan mengenai Bukti langsung dari BAU dan Prodi Manajemen:

1. Bagaimana pendapatmu mengenai fasilitas fisik, perlengkapan jumlah tendik, dan sarana komunikasi di BAU dan Prodi Manajemen saat ini?

B. Pertanyaan mengenai Keandalan dari BAU dan Prodi Manajemen:

1. Bagaimana pendapatmu mengenai kemampuan tendik dalam memberikan pelayanan?
2. Apakah pelayanan yang tendik berikan sudah sesuai dan memuaskan?

C. Pertanyaan mengenai Daya tanggap dari BAU dan Prodi Manajemen:

1. Bagaimana pendapatmu mengenai daya tanggap atau respon tendik BAU dan Prodi Manajemen dalam memberikan pelayanan?

D. Pertanyaan mengenai Jaminan dari BAU dan Prodi Manajemen:

1. Bagaimana pendapatmu mengenai kemampuan tendik BAU dan Prodi Manajemen dalam memberikan kepercayaan atau kepastian mengenai informasi yang diperlukan Mahasiswa?

E. Pertanyaan mengenai Empati dari BAU dan Prodi Manajemen:

1. Bagaimana pendapatmu mengenai kemampuan tendik dalam menjalin komunikasi dengan Mahasiswa?

Jawaban narasumber R:

- A. Nomer A, fasilitas fisik, perlengkapan, jumlah tendik dan sarana komunikasi. Di BAU fasilitas e baik karena memiliki tempat duduk walaupun tempat duduknya kurang nyaman, perlengkapannya sangat baik karena lengkap, jumlah tendiknya sangat baik karena lebih dari 1, sarana komunikasinya baik karena sarana komunikasinya dikelola oleh tendik yang berpengalaman. Sedangkan di prodi manajemen fasilitas fisiknya sangat baik karena memiliki tempat duduk untuk menunggu yang nyaman, perlengkapannya sangat baik karena lengkap, jumlah tendiknya baik.
- B. Yang nomer B, pendapat mengenai kemampuan tendik dalam memberikan pelayanan. Untuk BAU dan Prodi, menurut saya sudah sesuai dan memuaskan karena apa yang disampaikan oleh tendik berkesinambungan dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa seperti itu.
- C. Yang C pendapat mengenai daya tanggap atau respon tendik BAU dan prodi manajemen dalam memberikan pelayanan. Eemm.. tanggapan dan respon tendik BAU sangat baik karena bisa memberikan solusi ketika mahasiswa memiliki masalah atau problematika. Sedangkan untuk prodi manajemen juga sangat baik karena solusi yang diberikan atau respon yang diberikan sangat tepat sasaran.
- D. Pendapat saya mengenai tendik BAU dan prodi manajemen dalam memberikan kepercayaan atau kepastian mengenai informasi yang diperlukan mahasiswa. Untuk BAU menurut saya sangat baik karena kepastian mengenai informasi yang diperlukan mahasiswa responnya

sangat cepat dan juga sangat tepat sehingga mahasiswa bisa segera memperbaiki apabila ada masalah. Sedangkan di prodi manajemen juga sangat baik karena setiap permasalahan mahasiswa selalu diberikan solusi.

E. Yang terakhir, bagaimana pendapat saya mengenai kemampuan tendik dalam menjalin komunikasi dengan mahasiswa. Menurut saya di BAU dan prodi baik karena... sangat baik karena tendik tidak membeda-bedakan antara mahasiswa 1 dengan yang lainnya.

### **DOKUMENTASI WAWANCARA**





