

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan zaman sekarang ini menuntut semua orang untuk terus berkembang. Perkembangan ini dapat dilakukan dengan melakukan tindakan evaluasi yang tersusun atau disebut dengan manajemen evaluasi. Arti manajemen menurut George R. Terry (2019) merupakan proses khusus yang terjadi dari peristiwa perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian dalam memutuskan dan mencapai tujuan dengan pengadaan pemanfaatan tenaga kerja dan fasilitas lainnya. Menurut Anang (2018) manajemen termasuk dalam aspek penting pada sebuah organisasi, dengan adanya manajemen dapat mempercepat sebuah organisasi mencapai tujuannya, untuk menjaga saling mendukung pekerjaan secara efektif dan efisien, dari hal ini dapat disimpulkan manajemen menjadi penentu keberhasilan dari sebuah organisasi untuk itu manajemen harus diterapkan dengan baik dan teratur. Menurut Wirawan (2016) evaluasi merupakan penelitian yang mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang berguna tentang suatu objek, kemudian membandingkannya dengan indeks evaluasi, dan membuat keputusan berdasarkan hasil evaluasi. Menurut David Firna Setiawan (2018) evaluasi adalah proses mengidentifikasi kriteria, mengukurnya, dan mengambil keputusan berdasarkan kriteria tersebut.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen evaluasi berperan penting dalam sebuah organisasi dimana manajemen evaluasi bermanfaat untuk menuntun organisasi agar lebih maju dan membantu organisasi dalam mengambil keputusan secara efektif dan efisien dengan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan serta hal ini juga mempercepat organisasi dalam mencapai tujuannya. Tujuan dilakukannya manajemen evaluasi ini yaitu untuk mengetahui kekurangan organisasi sebelumnya. Apabila manajemen evaluasi tidak dilakukan maka sebuah organisasi akan lebih sulit untuk berkembang dan menjadi maju, dan tentunya organisasi akan cenderung melakukan kesalahan yang sama di masa depan.

Manajemen evaluasi dalam sebuah organisasi dapat digunakan dalam menentukan kepuasan konsumen terhadap suatu produk atau kinerja jasa suatu organisasi. Menurut Kotler dan Keller (2019) kepuasan (*satisfaction*) memiliki arti adanya perasaan senang karena perbandingan kinerja atau produk yang melebihi ekspektasi. Kepuasan yang dirasakan bisa berasal dari pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi. Pelayanan yang dinilai oleh penerima layanan ini akan menentukan tingkat kepuasan konsumen dari sebuah organisasi.

Adanya pelayanan yang baik pada sebuah organisasi tentunya bertujuan untuk membawa suatu organisasi menjadi lebih maju dan dikenal oleh publik, hal ini mengakibatkan timbulnya rasa percaya dari publik serta menyebarkan citra baik dari organisasi tersebut. Menurut Kotler & Keller (2019) pelayanan merupakan sebuah kegiatan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Apabila

pelayanan tidak diberikan dengan baik maka publik akan merasa tidak puas dengan kinerja yang diberikan organisasi atau kinerja organisasi tidak memenuhi harapan dan ketidakpuasan ini dapat menimbulkan sikap negatif terhadap organisasi dan mengurangi kepercayaan konsumen dan akan mendapat berbagai macam perilaku komplain.

Pada organisasi yang bergerak di bidang jasa, perguruan tinggi dapat menjadi wadah bagi para mahasiswa dalam menempuh Pendidikan. Perguruan tinggi yang berkualitas tentunya akan dapat mengembangkan potensi-potensi yang dimiliki oleh mahasiswanya. Kualitas dari sebuah perguruan tinggi dapat dinilai salah satunya dari pelayanan yang diberikan, bagaimana proses pemenuhan kebutuhan dari mahasiswanya mulai dari fasilitas barang hingga jasa yang diperoleh dari perguruan tinggi. Adanya pelayanan yang prima ini dapat menciptakan mahasiswa yang kompeten dan dapat diandalkan. Mahasiswa sendiri memiliki kebebasan dalam berpendapat, dan memiliki selera dalam menentukan pilihan. Sebagai seorang mahasiswa, pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi sangat berpengaruh pada motivasi mahasiswa dalam belajar. Maka dari itu penting dilakukannya manajemen evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai penerima layanan pada perguruan tinggi.

Universitas Andalas merupakan salah satu perguruan tinggi negeri terbaik yang ada di Sumatera Barat. Menurut Kompas.com Februari 2023 lalu Universitas Andalas berada di peringkat 14 dari ratusan Universitas yang ada di Indonesia. Universitas Andalas sendiri telah mendapat akreditasi A dari Badan Akreditasi

Nasional. Pelayanan yang diberikan oleh Universitas Andalas tentunya menjadi patokan dalam penilaian kualitas oleh mahasiswanya.

Menurut Faisal Baehaky (2021) Pelayanan prima dibagi berdasarkan sifatnya menjadi pelayanan bersifat langsung dan pelayanan bersifat tidak langsung. Pelayanan langsung adalah pelayanan yang disajikan oleh sebuah organisasi yang berinteraksi langsung dengan penerima layanan. Contoh pelayanan langsung yaitu dengan cara menangani secara langsung kritik yang diberikan penerima layanan, menyediakan tim khusus dalam menangani masalah konsumen atau penerima layanan seperti *costumer service*. Pelayanan tidak langsung yaitu layanan yang tidak berinteraksi langsung dengan penerima layanan, tetapi memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan jumlah pelanggan dan membangun kepercayaan dari masyarakat. Contohnya yaitu melakukan peningkatan kualitas layanan atau *update* produk, memberikan fitur terbaru pada inovasi produk, memberikan Sumber Daya Manusia (SDM) berkualitas, dan merumuskan SOP layanan.

Seperti penerapan pelayanan prima di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Andalas telah mencakup pelayanan langsung dan tidak langsung. Pelayanan langsung di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas antara lain: pelayanan yang diberikan tenaga didik ke mahasiswa, pelayanan di bidang administrasi dan fasilitas fisik yang telah disediakan. Sedangkan pelayanan tidak langsung di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas antara lain: penginovasian fasilitas teknologi seperti penggunaan *I-learn* dalam proses belajar dan mengajar sehingga mempermudah proses belajar dan mengajar, dan melakukan evaluasi dari layanan yang diberikan agar mengetahui kepuasan dari mahasiswa

sehingga Fakultas Ekonomi dan Bisnis dapat melakukan pengembangan dalam menyajikan layanannya. Dari hal tersebut Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Andalas telah menjalankan proses pelayanan dengan baik. Dibalik semua hal ini pastinya ada manajemen dalam menjalankan pelayanan ini. Tentunya hal ini menjadi tujuan penulis dalam mengikuti program magang yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas untuk dapat menganalisis dan meninjau perkembangan yang dilakukan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas dalam meningkatkan kepuasan mahasiswanya.

Evaluasi kepuasan mahasiswa yang dilakukan yaitu dengan cara melakukan survei pada para penerima layanan. Berdasarkan data survei tersebut dibagi menjadi lima bagian (sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju) dimana hasil survei menyatakan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas sebagai responden survei rata-rata menjawab 'netral' dan 'setuju' dari data tersebut dapat diambil informasi adanya ketidakpuasan mahasiswa terkait pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara, penulis mendapatkan bahwa tidak dilakukannya sosialisasi terkait evaluasi kepuasan mahasiswa secara menyeluruh kepada mahasiswa hal ini disebabkan oleh manajemen waktu yang padat dari mahasiswa yang berbeda dari setiap kelasnya, adanya responden yang tidak menjawab pernyataan survei dengan tidak sungguh-sungguh yang menyebabkan tidak validnya informasi yang didapatkan oleh tim survei, dan adanya kesulitan dalam pengaksesan data yang terkait dengan manajemen evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas hal ini disebabkan oleh penyediaan penyimpanan data secara terpusat, keterbatasan fasilitas

berupa tempat penyimpanan dokumen terlebih penyimpanan dokumen secara digital. Dari hal tersebut menyebabkan ketertarikan penulis untuk mengangkat judul “MANAJEMEN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ANDALAS”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil yaitu:

1. Bagaimana manajemen evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam manajemen evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas?
3. Bagaimana solusi terkait dengan kendala dalam manajemen evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dan pelaksanaan magang sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas.

2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dalam manajemen evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas.
3. Untuk mengetahui bagaimana solusi terkait dengan kendala dalam manajemen evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas pengetahuan terhadap pelayanan prima pada perguruan tinggi.
2. Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan terhadap pentingnya evaluasi kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi.
3. Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dalam evaluasi kepuasan mahasiswa yang dilakukan di Universitas Andalas.
4. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan, terutama pada bidang pelayanan.

#### **1.5 Tempat dan Waktu Magang**

Dalam melaksanakan kegiatan magang, penulis memilih Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Andalas yang beralamat di Limau Manis, Kota Padang, sebagai tempat untuk melaksanakan kegiatan magang. Terdapat jangka waktu kegiatan

magang yaitu selama dua bulan atau sama dengan selama 40 hari kerja. Mulai dari tanggal 4 Januari sampai 1 Maret 2023.

## 1.6 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis sebagai berikut:

### 1. Observasi

Mengamati data-data evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa serta hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas.

### 2. Wawancara

Melakukan wawancara dengan dosen lapangan dan pihak yang terkait dengan evaluasi kepuasan pelayanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas.

### 3. Studi Pustaka

Mengumpulkan data dari membaca buku dan referensi yang berhubungan dengan masalah, agar dapat menjadi pedoman penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran dalam mengemukakan dalam penulisan laporan ini, maka berikut adalah sistematika laporan yang penulis susun:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian ini penulis mengemukakan hal-hal yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode penelitian, tempat dan waktu magang serta sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bagian ini penulis mengemukakan hal yang berhubungan dengan konsep dan teori yang berkaitan dengan judul yang diangkat. Bagian ini bersifat faktual dan mengacu kepada pembahasan yang telah teruji kebenarannya.

## **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bagian ini penulis menjelaskan tentang tempat magang seperti sejarah singkat instansi, profil instansi (visi dan misi instansi), struktur organisasi dari instansi itu sendiri serta informasi penunjang lainnya.

## **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bagian pembahasan penulis menjawab rumusan masalah penelitian yang dilakukan terhadap manajemen evaluasi kepuasan mahasiswa di Universitas Andalas dan hasil akhir yang didapat dari pengumpulan data-data yang dilakukan selama magang.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian ini penulis menyimpulkan hasil dari penelitian dan hasil studi yang telah dilakukan serta menjelaskan saran baik untuk penulis, untuk penelitian serta untuk instansi tempat magang tersebut.

