



BAB I

PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Latar Belakang

Komunikasi Antar Pribadi merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Menurut Beebe, Beebe dan Redmond (dalam Liliweri, 2015: 14-15), komunikasi antarpersonal merupakan bentuk khas dari komunikasi manusia yang ditentukan tidak hanya oleh jumlah orang yang berkomunikasi, tetapi juga oleh kualitas komunikasi. Komunikasi antarpersonal terjadi bukan ketika anda berinteraksi dengan seseorang, hal tersebut terjadi ketika anda memperlakukan orang lain sebagai manusia yang unik.

Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono dan Chandra, 2012: 157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Berdasarkan definisi diatas, maka kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung.

Kepuasan berasal dari kata puas, yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasa secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya. Mahasiswa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai orang yang belajar diperguruan tinggi. Kepuasan Mahasiswa berarti perbandingan antara harapan yang diinginkan Mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi Dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang Mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lembaga pendidikan tinggi, Universitas atau Institut dikelola dengan berpedoman pada kepentingan sivitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar dan karyawan. Aktivitas pendidikan di sebuah universitas atau institut umumnya banyak membutuhkan faktor pendukung yang berperan penting untuk mendorong keberhasilan dari tujuan program yang diinginkan, seperti adanya fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan, layanan yang berkualitas demi menunjang nama baik sebuah Universitas atau Institut.

Student Information Center yang merupakan salah satu layanan yang berfungsi untuk membantu memberikan informasi akademik serta membantu Mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam proses perkuliahan atau keluhan yang berkaitan dengan perkuliahan. Misalnya, bagaimana cara mengisi KRS secara online, menanyakan sistem absen yang membuat daftar hadir Mahasiswa berkurang padahal mereka selalu aktif, membantu memberikan solusi tentang ujian susulan, jadwal ujian sisipan dan masalah lainnya.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan atau aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing

Pelayanan merupakan suatu bentuk interaksi sosial guna untuk membantu orang lain, dan Student Information Center diharapkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas berupa jasa dengan menyediakan informasi untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



memenuhi kebutuhan dan harapan Mahasiswa. Pelayanan jasa dapat dikatakan baik apabila dapat memahami keinginan serta melengkapi kebutuhan para Mahasiswa. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan jasa tersebut dapat dilihat dari kepuasan para pengguna layanan tersebut.

Pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan Student Information Center harus sesuai dengan yang diharapkan. Jika kualitasnya sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai kualitas yang diinginkan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima lebih minim dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut dapat dipersepsikan sebagai pelayanan dengan kualitas yang buruk karena dianggap tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna, tanggapan pengguna itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain kualitas pelayanan yang baik bukan berdasarkan persepsi penyedia jasa tetapi kualitas yang baik berdasarkan persepsi pengguna layanan tersebut.

Ilmu komunikasi yang dapat dipakai dalam pelayanan Student Information Center adalah komunikasi antar pribadi. Dalam penelitian ini penggunaan komunikasi antar pribadi ditujukan untuk memberikan pelayanan yang baik dan dapat cepat mendapatkan responnya seperti mengetahui nilai kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan, serta menghasilkan proses komunikasi yang berhasil dan efektif. Komunikasi yang efektif akan menyebabkan pemahaman, kepuasan, dan kesenangan sehingga menimbulkan hubungan yang akrab dan hangat yang diikuti perubahan sikap, serta hubungan sosial yang baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tidak terpenuhinya kebutuhan yang diperlukan merupakan salah satu bentuk sikap mahasiswa yang menyatakan ketidak puasan mereka terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Universitas atau Institut. Keluhan-keluhan ini bisa menjadi masukan kepada pengelola Student Information Center untuk memperbaiki kualitas pelayanan serta melengkapi fasilitas yang tersedia. Setiap mahasiswa memiliki penilaian dan pendapat masing-masing mengenai kualitas pelayanan jasa Student Information Center sehingga penilaian tersebut menjadi hal yang positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa serta menjadi prioritas dalam memberikan kepuasan terhadap Mahasiswa. Persepsi Mahasiswa dapat dipengaruhi oleh kualitas jasa yang diterimanya,

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan diri untuk meneliti komunikasi antar pribadi dan kualitas layanan Student Information Center di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie karena peneliti tertarik untuk melihat apakah ada pengaruh komunikasi antar pribadi dan kualitas sebagai variabel dari Student Information Center terhadap kepuasan Mahasiswa. Oleh karena itu, peneliti membuat suatu penelitian yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi dan Kualitas Pelayanan Student Information Center Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Seberapa besar pengaruh Komunikasi Antar Pribadi dan Kualitas Pelayanan Student Information Center terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie?”**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C. Identifikasi Masalah

Ⓒ Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka identifikasi masalah yang dapat dibuat adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh komunikasi antar pribadi antara staf Student Information Center dengan Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan staf Student Information Center kepada Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie?
3. Seberapa besar pengaruh komunikasi antar pribadi dan kualitas pelayanan Student Information Center terhadap kepuasan Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalahnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi antar pribadi antara staf Student Information Center dengan mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan staf Student Information Center kepada Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi antar pribadi dan kualitas pelayanan Student Information Center terhadap kepuasan Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai komunikasi antar pribadi, kualitas pelayanan dan kepuasan serta dapat memberikan sumbangan bagi pembaca yang sedang meneliti topik yang berkaitan.

2. Manfaat Praktis

Peneliti berharap dapat memberikan masukan bagi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie tentang kinerja bagian Student Information Center, guna meningkatkan pelayanan yang ada di Student Information Center.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.