

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan ujung tombak dalam rangka kemajuan suatu bangsa, pemerintah terus menerus meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia. Peningkatan pendidikan menjadi prioritas utama pemerintah, baik dalam segi sarana dan prasarana serta tenaga pengajar yang handal. Pendidikan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan sumberdaya manusia yang berkualitas dan produktif. Lembaga pendidikan memiliki fungsi utama menghasilkan lulusan bukan hanya segi kuantitas tetapi juga secara kualitas, sehingga mampu menjadi inovator, motivator dan motor penggerak dalam kemajuan bangsa.

Kemajuan pendidikan disertai dengan perkembangan jumlah lembaga pendidikan di Indonesia, sehingga dalam hal ini membuat persaingan tersendiri bagi pengelola lembaga pendidikan itu sendiri. Lembaga pendidikan di Indonesia salah satunya adalah perguruan tinggi atau universitas, perguruan tinggi merupakan suatu organisasi publik yang diharapkan mampu memberikan perhatian khusus dalam kualitas pelayanan karena pelayanan merupakan salah satu unsur pokok dari kegiatan administrasi yang sudah seharusnya mendapat perhatian khusus dari kalangan staf atau tenaga akademik pelayanan berkualitas. Pelayanan yang berkualitas tidak lepas dari perubahan peningkatan sumberdaya yang dimiliki, berupa peningkatan prasana dan sarana, sumber daya manusia yang terlatih sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan administrasi akademik, karena dari sinilah segala proses akademik bermula dalam

suatu perguruan tinggi. Tenaga administrasi harus mampu memberikan layanan yang berkualitas pada seluruh civitas akademis agar tujuan organisasi yang disepakati dalam tercapai dengan baik.

Salah satu unsur yang berpengaruh pada keberhasilan perguruan tinggi dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas adalah sumber daya manusia. Meningkatkan sumber daya manusia dalam hal ini staf administrasi diperlukan suatu program pelatihan yang efektif sehingga dapat meningkatkan kinerja, potensi organisasi serta meningkatkan semangat kerja. Suatu pelatihan dikatakan efektif apabila output pelatihan tersebut dapat mencapai tujuan organisasi, meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan atau meningkatkan proses internal.

Universitas Muhammadiyah Surakarta sebagai lembaga pendidikan setingkat perguruan tinggi, terus berupaya meningkatkan kualitas pendidikan sehingga menghasilkan lulusan yang berkualitas. Universitas Muhammadiyah Surakarta memiliki 11 fakultas dengan 50 jurusan dan terus berkembang dengan sangat pesat dengan penambahan program S1 dan S2. Karyawan harian, sedangkan untuk tenaga dosen terdiri 600 tenaga pengajar dengan status dosen tetap, dosen tidak tetap serta dosen kontrak. Universitas Muhammadiyah Surakarta (selanjutnya disebut UMS) memiliki jam kerja efektif selama enam hari kerja dengan jam kerja dari jam 08.00-14.00. Menurut hasil wawancara dengan karyawan bagian personalia, selama ini pekerjaan karyawan cukup banyak terkadang harus lembur atau bahkan membawa pekerjaan dikantor untuk diselesaikan dirumah. Pekerjaan yang harus diselesaikan cukup banyak sehingga pekerjaan yang satu belum selesai disusul dengan pekerjaan yang lain terutama bagian pelayanan atau *front office*, sehingga membuat

pelayanan terlambat untuk dipenuhi. Selain itu tidak mudah mencari karyawan dengan loyalitas tinggi, tekun dan memiliki semangat kerja tinggi. Karyawan dengan kinerja tinggi sangat dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas dengan baik, akan tetapi sebagian dari karyawan tersebut tidak memiliki kinerja yang baik.

Kasubag personalia mengemukakan, bahwa sebagian dari karyawan *front office* bagian pelayanan memiliki kinerja yang rendah, terutama dalam hal memberikan layanan kepada pelanggan. Hal ini terlihat dari pemetaan kompetensi dan keluhan beberapa bagian unit kerja dimana beberapa karyawan datang terlambat dan tidak banyak melakukan pekerjaan hanya duduk-duduk, tidak cekatan, tidak proaktif/tidak memiliki inisiatif, dan kurang memiliki semangat kerja. Hal ini tentu saja membuat terhambatnya penyelesaian tugas sesuai waktunya, sehingga banyak mahasiswa yang mengeluhkan pelayanan dari bagian administrasi akademis. Sebenarnya permasalahan ini telah coba diatasi dengan meningkatkan ketrampilan dengan pelatihan pelayanan prima yang diadakan HRD universitas, akan tetapi tidak banyak memberikan perubahan yang signifikan.

Berdasarkan hasil data angket yang dilakukan peneliti pada 100 mahasiswa yang mewakili fakultas FAI, Kedokteran, Psikologi, FKIP, Farmasi, Fisioterapi (D3), Hukum, Ekonomi, Geografi, Teknik sipil dan Teknik industri di UMS, menyatakan bahwa perilaku pelayanan bagian administrasi akademik UMS sebagai berikut ;

Tabel 1. Data Survey kepuasan Pelanggan

Aspek kepuasan pelanggan	Persentase sikap pelanggan	
	Puas	Tidak Puas
Aspek Daya tanggap	26 %	74%
Aspek keramahan	30%	70%
Aspek jaminan	40%	60%
Aspek Empati	40%	60%
Aspek tempat	74%	26%

Dari hasil wawancara peneliti dengan kepala BAA menunjukkan staff Biro Administrasi Akademik memiliki motivasi dan semangat kerja yang kurang apabila diberikan atau melaksanakan tugas dan pekerjaannya, hal ini serupa seperti yang diungkapkan oleh Kabag HRD bahwa karyawan memiliki motivasi dan semangat kerja yang rendah sehingga hal ini mempengaruhi kualitas dalam melayani pelanggan. Lebih lanjut Kabag HRD menyatakan selama ini telah dilakukan pelatihan tentang pelayanan prima sehingga staff Biro Administrasi Akademik sebenarnya telah memahami fungsi sebagai pelayan bagi pelanggannya. Pelayanan yang lambat dan sikap melayani sesungguhnya belum terbentuk seperti melayani dengan ketus, tidak bersahabat dengan mahasiswa sering terjadi, hal ini diungkapkan beberapa responden yaitu mahasiswa dalam wawancara.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa masih ada beberapa karyawan Biro Administrasi akademik yang datang terlambat dan kurang responsif pada saat melayani, tidak ramah dengan mahasiswa dan kurang memberikan penjelasan tentang informasi yang diminta mahasiswa. Dari hasil wawancara dengan mahasiswa yang menggunakan pelayanan staf Biro Administrasi Akademik menyatakan bahwa selama ini pelayanan kurang memuaskan karena pegawai yang kurang memberikan informasi secara jelas, perkataan kurang ramah dan kurang responsif ketika melayani. Pihak UMS telah

berupaya mengadakan peningkatan pelayanan melalui pelatihan *Customer Service Excelent* (pelayanan prima) dengan memanggil trainer dari luar selama dua hari pada staff yang bertugas di *front office* akan tetapi hal ini masih dirasa kurang banyak membuat peningkatan pada ketrampilan melayani konsumen dengan baik.

Pekerjaan *front line* dalam hal ini pekerjaan staff Biro Administrasi Akademik berhubungan dengan berbagai karakter pelanggan dan dituntut memberikan pelayanan prima sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dalam kondisi tuntutan pekerjaan yang menumpuk, seorang karyawan Biro Administrasi Akademik dituntut melayani dengan baik meskipun tidak jarang menghadapi karakter pelanggan yang sulit. Menurut penuturan salah satu karyawan Biro Administrasi Akademik mahasiswa terkadang meminta dilayani dengan cepat tanpa melihat bahwa permintaan mereka memerlukan waktu untuk diproses, hal ini membuat karyawan bersikap kurang ramah dalam melayani. Melihat tuntutan pekerjaan bagian administrasi akademik membuat karyawan bagian tersebut rentan mengalami stress kerja yang berakibat pada penurunan kinerja sehingga dalam melayani permintaan mahasiswa tidak bersikap baik. Tidak jarang karyawan yang datang ke tempat pekerjaan masih dengan masalah diluar pekerjaan yang belum selesai, dimana hal ini juga mempengaruhi pada *performance* mereka ditempat kerja. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas institusi pendidikan secara terus menerus harus diadakan pembinaan kelembagaan. Langkah yang penting dalam usaha memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh suatu lembaga/institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan jasa tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan. Dengan demikian dalam upaya meningkatkan

pelayanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dan terus menerus agar apa yang diharapkan dapat tercapai.

Kualitas pelayanan yang rendah ini disebabkan bukan karena kurangnya pengetahuan atau ketrampilan tentang melayani yang baik karena pada bagian *front line* telah mengikuti pelatihan pelayanan prima, tetapi lebih dikarenakan tuntutan pekerjaan yang banyak dan staff Biro Administrasi Akademik diharuskan menghadapi mahasiswa dengan berbagai macam karakter yang ingin segera dilayani. Staf administrasi pernah mendapatkan pelatihan mutu pelayanan pada Januari 2015, akan tetapi hal tersebut tidak menunjukkan perubahan dalam *performance* karyawan ditempat kerja. Tuntutan tugas yang banyak dan menghadapi pelanggan dalam hal ini mahasiswa dengan berbagai karakter membuat staff Biro Administrasi Akademik rentan dengan stress kerja sehingga tidak dapat melayani mahasiswa dengan baik. Kondisi tersebut berbanding terbalik dengan kondisi yang diharapkan pada suatu penyelenggaraan pendidikan dimana selayaknya mencermati kualitas pelayanan. Kegiatan pendidikan tidak hanya diorientasikan pada hasil akhir proses pendidikan, melainkan juga melalui pembuktian akuntabilitas yang baik meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*).

Sebuah riset terbaru yang dipublikasikan oleh jurnal *Perspectives on Psychological Science* (2014) menunjukkan stress kerja, penurunan kinerja, upaya peningkatan semangat kerja dapat dilakukan dengan melakukan pelatihan *mindfulness service* pada karyawan. Penelitian serupa yang dikutip dari *Bussines Insider* (2015) perusahaan Soma di San Francisco meminta seluruh karyawan melakukan meditasi dengan *mindfulness service*

dipagi hari untuk dapat mengurangi stres, meningkatkan daya ingat serta meningkatkan semangat kerja. *mindfulness service* memungkinkan membuat seseorang lebih sadar akan pikiran dan perasaan yang dialami dan untuk melihat bagaimana kita terjat dalam rutinitas dengan cara yang tidak membantu. Kebanyakan seseorang memiliki masalah yang sulit untuk melepaskan dan dengan kesadaran penuh dapat membantu agar lebih produktif. Beberapa perusahaan telah memberikan program *Mindfulness service* seperti BASF Bio, Bose, General Mills, dan New Balance (*Center for Mindfulness*). Perusahaan tersebut mengembangkan *mindfulness service* sebagai nilai inti atau budaya perusahaan, bentuk *mindfulness service* dengan melakukan meditasi berbentuk doa bersama lima menit di pagi hari sebelum bekerja. Hasil yang dicapai bahwa karyawan bekerja dengan penuh semangat, antusias dan meningkatkan *performance* yang tinggi (Schoormans, 2011). Efektifitas pelatihan *mindfulness service* juga dirasakan perusahaan-perusahaan raksasa seperti Apple dan Google, dengan pelatihan *mindfulness service* perusahaan tersebut dapat meningkatkan 80% *performance* karyawannya (Schoormans, 2011).

Mindfulness dapat membantu untuk hidup ditataran terbaik, karena dengan *mindfulness* dapat membantu untuk dapat memperlancar kerja antar kelompok, meningkatkan daya kreativitas dan komunikasi interpersonal serta meningkatkan semangat kerja. penilaian yang dilakukan *institutemindfulnessleadership.org* membuktikan bahwa dengan *mindfulness service* dapat meningkatkan kemampuan yang dibutuhkan dalam bekerja seperti kepemimpinan, kemampuan inovasi, berempati, semangat kerja dan berpikir strategis.

Kondisi *mindfulness* menjadikan seorang individu memiliki kecerdasan sosial dan emosional, sehingga mampu mengendalikan ego diri dan melayani realitas dengan respon

yang produktif. Memiliki kesadaran dalam membaca situasi, memiliki perhatian yang fokus dan rinci pada setiap dimensi. Pada prakteknya *mindfulness* dapat membentuk terciptanya perasaan relaks (tidak tertekan) dalam menyelesaikan tugas yang banyak, apabila seorang karyawan belum bisa mengatasi hambatannya bagaimana karyawan dapat melayani dengan baik. *Mindfulness* bukan merupakan tehnik relaksasi karena fokus pada *mindfulness* adalah mengembangkan kapasitas individu agar mencapai perasaan relaks atau nyaman dalam bekerja. Diharapkan dengan memberikan pelatihan *mindfulness service* dapat meningkatkan kinerja mutu pelayanan pada staff Biro Administrasi Akademik, serta dapat meningkatkan semangat kerja.

B. Rumusan Masalah

Pekerjaan bagian *front line* memiliki tuntutan untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan. Pelanggan menuntut mendapatkan pelayanan prima disamping itu pekerjaan lain yang harus diselesaikan sesuai jadwal. Tuntutan tugas tersebut membuat karyawan rentan dengan kondisi yang menekan sehingga dapat mengakibatkan stress kerja, dengan kondisi tersebut bagaimana karyawan dapat memberikan pelayanan yang baik. Diperlukan kondisi *mindfulness* pada karyawan agar cerdas secara emosional dan sosial karena dengan adanya kondisi ini karyawan diharapkan mampu mengendalikan ego diri dan melayani pelanggan dengan baik. Karyawan dengan kondisi *mindfulness* dapat dicapai melalui pelatihan *mindfulness service* untuk meningkatkan sikap pelayanan prima kepada pelanggan.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan *mindfulness service* terhadap peningkatan pelayanan prima atau *service excelent* pada staff Biro Administrasi Akademik (BAA) Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis yang dapat diambil dari penelitian ini adalah untuk memperkaya teori psikologi yang ada sehingga dapat membantu peneliti-peneliti lainnya. Sekiranya hasil penelitian ini dapat membantu pengembangan penelitian-penelitian selanjutnya menuju arah yang lebih baik.

2. Manfaat Praktis

Adapun hasil penelitian ini diharapkan agar dapat meningkatkan pelayanan prima melalui pelatihan *mindfulness service* pada karyawan Biro Administrasi Akademik (BAA) Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS). Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya pengetahuan dan wacana mengenai manfaat pelatihan *mindfulness service* di dunia kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan.

D. Keaslian Penelitian

Berdasarkan telaah pustaka dan penelusuran terhadap kajian pustaka sejenis yang diketahui oleh peneliti, maka dapat dijelaskan sebagai berikut ;

- 1) Penelitian yang menggunakan pendekatan *mindfulness* yaitu penelitian dari Afandi (2011) dengan judul Pengaruh Pelatihan *Mindfulness* Terhadap Peningkatan Kontrol Diri pada Siswa SMA (Sekolah Menengah Atas). Penelitian ini memberikan pelatihan meditasi *mindfulness* kepada kelompok eksperimen dan kelompok kontrol tidak mendapatkan perlakuan (*waiting list*). Subjek penelitian ini adalah 38 subjek dari siswa-siswi kelas IPA SMA 1 Kamal Bangkalan yang terbagi menjadi 2 kelompok yaitu 18 subjek kelompok eksperimen dan 18 subjek kelompok kontrol. Hasil yang dicapai pada penelitian ini bahwa tidak ada peningkatan kemampuan kontrol diri kelompok eksperimen sebelum diberi perlakuan dengan sesudah diberi perlakuan. Hal ini disebabkan karena waktu pelaksanaan pelatihan singkat.
- 2) Penelitian tentang *mindfulness* untuk meningkatkan empati perawat yang dilakukan oleh Saleh dan Affiatin (2009) menunjukkan hasil setelah mengikuti pelatihan ini perawat lebih berempati dalam melaksanakan tugas melayani pasiennya.
- 3) Penelitian dengan menggunakan pelatihan *mindfulness service* pada karyawan yang dilakukan oleh Shoormans (2011) dengan judul *Mindfulness*. Penelitian ini memberikan pelatihan meditasi *mindfulness* pada karyawannya untuk meningkatkan *performance* kerja agar lebih produktif, setiap pagi karyawan diharuskan terus melatih meditasi selama lima menit sebelum bekerja. Hasil yang dicapai karyawan bekerja dengan penuh

semangat dan *performance* yang tinggi, bahkan *mindfulness service* dipakai untuk nilai inti perusahaan

- 4) Penelitian yang dikutip dari Bussines Insider (2013) perusahaan air minum kesehatan Soma di San Fransisco meminta seluruh karyawannya bagian marketing untuk melakukan meditasi dengan *mindfulness service* di pagi hari untuk meningkatkan semangat kerja, daya ingat dan mengurangi stress kerja. Hasil dari penelitian ini adalah peningkatan penjualan produk air minum yang meningkat sebesar 75% dalam waktu setahun setelah dilakukan pelatihan *mindfulness service* pada karyawan tersebut.
- 5) Penelitian yang dipublikasikan oleh Journal of Workplace behavioural helath vol. 9 (Jeremy, 2010), pelatihan *mindfulness service* dilakukan pada perusahaan Apple dan Geoogle. Hasil yang dicapai dari pelatihan *mindfulness service* adalah peningkatan pelanggan dan penjualan produk Apple berupa iphone 4S untuk pasar Eropa sebesar 70%, sedangkan pada geoogle mengalami peningkatan pemakai produk Geoogle untuk pasar Asia dan Eropa.
- 6) Penelitian yang dilakukan oleh Hunter (2013) dengan judul *Mindfulness in the Workplace: An Exploratory Study*. Makalah ini meneliti efek *mindfulness* memiliki pada kehidupan kerja. Di dalamnya menyajikan analisis wawancara dengan delapan manajer dan profesional yang memiliki praktik meditasi. Ini adalah studi eksplorasi yang dirancang untuk menghasilkan hipotesis tentang topik yang belum diteliti. Analisis wawancara menunjukkan bahwa orang-orang yang berlatih kesadaran mungkin memiliki kesadaran yang lebih eksternal di tempat kerja; lebih menerima situasi kerja mereka; memiliki lebih sederhana, tujuan kerja yang realistis; lebih cenderung untuk

memperoleh makna hidup dari sumber-sumber dari sekedar bekerja; lebih mampu mengatasi dan tetap tenang dalam situasi pekerjaan yang sulit; lebih cenderung mengalami kesulitan bekerja sebagai tantangan daripada ancaman; menikmati pekerjaan mereka lebih; lebih mudah beradaptasi di tempat kerja; dan memiliki hubungan interpersonal yang lebih positif di tempat kerja.

- 7) Penelitian tentang pelayanan prima yang diteliti oleh Hartati (2014) dengan judul Pengaruh Pelayanan Administrasi dan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan hubungan antara layanan yang diberikan oleh staf administrasi untuk kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa di Politeknik Negeri Jakarta. Metode yang digunakan adalah metode diskriptif dan pendekatan yang digunakan adalah mendistribusikan kuesioner. Bahan bertanya meliputi banyak hal, seperti: sikap, cara dan perilaku staf administrasi saat melayani mahasiswa. Hasilnya mengatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara layanan yang diberikan oleh pemerintah dan kepuasan yang dirasakan dan dialami oleh mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta.

Penelitian ini memfokuskan pada dua variabel yaitu *Independent Variabel* (*Mindfulness service*) dan *Dependent Variabel* (Pelayanan Prima). Berdasarkan beberapa kajian pustaka dan penelitian sebelumnya yang sudah ada menunjukkan penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya dalam hal variabel tergantung (*dependent variabel*) berupa pelayanan prima, subyek penelitian, fokus dan orientasi pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.