

**PERSEPSI MAHASISWA MANAJEMEN TERHADAP
KUALITAS PERUBAHAN PELAYANAN AKADEMIK
DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Reguler dan Nonreguler
Universitas Bakrie)**

TUGAS AKHIR



TRINITA

1191921010

**PROGRAM STUDI STRATA SATU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
AGUSTUS 2021**

**PERSEPSI MAHASISWA MANAJEMEN TERHADAP
KUALITAS PERUBAHAN PELAYANAN AKADEMIK
DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Reguler dan Nonreguler
Universitas Bakrie)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



TRINITA

1191921010

PROGRAM STUDI STRATA SATU MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

AGUSTUS 2021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan
semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Trinita

NIM 1191921010

Tanda Tangan :



Tanggal : 01 September 2021


HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Trinita
NIM : 1191921010
Program Studi : Strata Satu Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Tugas Akhir : Persepsi Mahasiswa Manajemen Terhadap Kualitas Perubahan Pelayanan Akademik di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Regular dan NonRegular Universitas Bakrie)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi Strata Satu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Ir. Urip Sedyowidodo, MM., IPM. ()

Penguji I : Gunardi Endro, Ph.D. ()

Penguji II : M. Taufiq Amir, SE., M.M., Ph.D ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 01 September 2021

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmatnya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah **“PERSEPSI MAHASISWA MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS PERUBAHAN PELAYANAN AKADEMIK DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus pada Universitas Bakrie)”**. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan di Jurusan Manajemen Universitas Bakrie. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras, kegigihan, dan kesabaran, dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun disadari karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta disekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada:

1. Kedua Orang tua saya, Ibu saya Marintan Sitorus yang doanya selalu melindungi dan mendukung atas keputusan saya melanjutkan S1 Serta kepada Bapak saya B. Manurung.
2. Kepada Jimmy Sihombing S.E yang telah setia membantu saya dari awal, selama perkuliahan dan memberikan semangat untuk saya lulus.
3. Bapak Urip Sedyowiddo, Ir.,M.M., IPM., Dr selaku dosen pembimbing yang melungkan waktu dan pikirannya serta membimbing peneliti dengan penuh kesabaran.
4. Tidak lupa pula peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak M. Toufiq Amir, SE., Mm., Ph.d., selaku Program Studi Manajemen Universitas Bakrie,
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama perkuliahan di Universitas Bakrie dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
6. Kepada Kantui Lovers (Abang Simon, Kakak Valen, Putri, Tasya, Kakak Gita, Gebby, Sharon, Dion) yang selalu hadir menghibur dengan kerandoman di grup ketika saya pusing.
7. Kepada seluruh karyawan BCA SOPODEL atas seluruh ketersediaannya saat saya meminta izin terkait persidangan.
8. Teman-teman di Universitas Bakrie atas bantuannya selama perkuliahan.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Tuhan Yang Maha Esa. Dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini. Harapan saya skripsi ini semoga dapat berguna bagi pihak-pihak yang terkait, lingkungan Prodi Manajemen Universitas Bakrie, serta para pembaca pada umumnya.

Jakarta, 01 September 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Trinita', with a stylized flourish at the end.

Trinita

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Trinita
NIM : 1191921010
Program Studi : Strata Satu Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**”PERSEPSI MAHASISWA MANAJEMEN TERHADAP
KUALITAS PERUBAHAN PELAYANAN AKADEMIK DI MASA
PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen
Reguler dan Nonreguler Universitas Bakrie)”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 01 September 2021

Yang Menyatakan



(Trinita)

**PERSEPSI MAHASISWA MENEJEMEN TERHADAP KUALITAS
PERUBAHAN PELAYANAN AKADEMIK DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Reguler dan Nonreguler Universitas
Bakrie)**

Trinita

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik pada masa pandemi covid-19 di Universitas Bakrie. Dalam mengukur kualitas layanan digunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Kotler (2007) terdapat lima dimensi yang dapat dijadikan alat dalam mengukur kualitas layanan yaitu dimensi kehandalan (reliability), ketanggapan(responsiveness), keyakinan/jaminan (assurance), empati (emphaty) dan dimensi berwujud (tangible). Informan pada penelitian ini ada mahasiswa Universitas Bakrie sebanyak lima mahasiswa yang telah dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian akan dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian pada dimensi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara keseluruhan menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Biro Administrasi Akademik di Universitas Bakrie masih rendah dan perlu melakukan peningkatan di segala aspek seperti sumber daya manusia dan sarana prasarana penunjang administrasi kampus di masa pandemi covid-19.

Kata Kunci : kualitas layanan, persepsi mahasiswa, covid-19

**STUDENT PERCEPTIONS OF THE QUALITY OF CHANGES IN
ACADEMIC SERVICES DURING THE COVID-19 PANDEMIC (Case Study
in Regular and Nonregular Management Students of Bakrie University)**

Trinita

ABSTRACT

This study aims to determine student perceptions of the quality of academic services during the COVID-19 pandemic at Bakrie University. In measuring service quality, qualitative methods are used with a case study approach. According to Kotler (2007), five dimensions can be used as tools to measure service quality, namely the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible dimensions. The informants in this study were Bakrie University students as many as five students who had been selected based on predetermined criteria. Data was collected through interviews, observation, and documentation. After the data is collected, it will be analyzed utilizing data reduction, data presentation, and concluding. The results of the research on the dimensions of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy as a whole indicate that students' perceptions of the service quality of the Academic Administration Bureau at Bakrie University are still low and need to make improvements in all aspects such as human resources and infrastructure supporting campus administration at Bakrie University. the time of the covid-19 pandemic.

Keywords: *service quality, student perception, covid-19*

DAFTAR ISI

<i>PERSEPSI MAHASISWA MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS PERUBAHAN PELAYANAN AKADEMIK DI MASA PANDEMI COVID-19</i>	
<i>PERSEPSI MAHASISWA MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS PERUBAHAN PELAYANAN AKADEMIK DI MASA PANDEMI COVID-19</i>	
<i>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</i>	<i>i</i>
<i>HALAMAN PENGESAHAN</i>	<i>ii</i>
<i>UCAPAN TERIMA KASIH</i>	<i>iii</i>
<i>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</i>	<i>v</i>
<i>ABSTRAK</i>	<i>vi</i>
<i>DAFTAR ISI</i>	<i>viii</i>
<i>BAB 1</i>	
<i>PENDAHULUAN</i>	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan masalah	5
1.4 Tujuan penelitian	5
1.5 Manfaat penelitian	5
<i>TINJAUAN PUSTAKA</i>	
2.1 Manajemen	7
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)	7
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.2.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.2.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.2.4 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.3 Persepsi	11
2.4 Kualitas Pelayanan Akademik	13
2.5 Hubungan Persepsi dengan Kualitas Layanan	15
2.6 Pandemi Covid-19	16
2.7 Penelitian Terdahulu	19
2.8 Kerangka Berpikir	27
<i>METODOLOGI PENELITIAN</i>	
3.1 Metode Penelitian	29
3.2 Objek Penelitian	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	29

3.4	Teknik Pengumpulan Data	30
3.5	Instrumen Penelitian	32
3.6	Teknik Analisis Data	32
3.7	Keabsahan data.....	33
<i>HASIL DAN PEMBAHASAN</i>		
4.1	Merdeka Belajar – Kampus Merdeka	35
4.2	Perkuliahan Online	35
4.3	Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.4	Visi dan Misi Universitas Bakrie.....	41
4.5	Struktur Organisasi.....	42
4.6	Data Informan	44
4.7	Triangulator	45
4.8	Kualitas Layanan Biro Administrasi Akademik	45
4.8.1	Bukti langsung (Tangibles)	45
4.8.2	Keandalan (Reliability)	45
4.8.3	Daya Tanggap (Responsiveness)	46
4.8.4	Jaminan (Assurance).....	47
4.8.5	Empati (Empathy).....	48
4.9	Hambatan Dalam Pelayanan	48
4.10	Keterbatasan Penelitian	49
<i>PENUTUP</i>		
5.1	Kesimpulan	50
5.2	Implikasi	51
5.3	Saran.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	
Timeline Penelitian.....	56
Lampiran 2	
Pedoman Wawancara	57
Lampiran 3	
Verbatim Wawancara	58
Lampiran 4	
Uji Keabsahan Data	77