

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Oleh:

Diah Nuraini W.¹,

A. Jalaluddin Sayuti²,

Marieska Lupikawaty³

Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

e-mail: abdjsayuti@gmail.com

ABSTRAK

The Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dengan kualitas pelayanan yang disediakan oleh Business Administration Departemen Politeknik Negeri Sriwijaya (SPS). Untuk mendapatkan data sebagai bahan penelitian, penulis menggunakan: kuesioner, observasi, dan buku referensi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dari dimensi kelima yang digunakan untuk mengukur kepuasan siswa menunjukkan bahwa siswa kepuasan dengan kualitas layanan dikategorikan tinggi tetapi di antara dimensi lain sebagainya, dimensi keandalan adalah memiliki tingkat kepuasan terendah. Penulis menyarankan kepala program untuk mendesak dosen untuk datang tepat waktu sehingga waktu yang digunakan untuk mengajar siswa dapat digunakan secara efektif.

Kata kunci: Mahasiswa Kepuasan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The Purposes of this research was to know the level of students satisfaction with the quality of services which provided by Business Administration Department of State Polytechnic of Sriwijaya (SPS). To get the data as research material, the author uses: questionnaires, observation, and reference books. Based on the results of research that has been done, from the fifth dimensions that used to measure students satisfaction showed that the students satisfaction with the quality of services was categorized high but among the forth other dimensions, dimensions of reliability was have a lowest satisfaction level. The author suggested the head of program to urges the lecturer to come on time so the time used to teach students can be used effectively.

Keywords: Students Satisfaction, Quality of Services

PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan berfungsi sebagai pembentuk sumber daya yang berkualitas bagi suatu negara. Untuk membentuk sumber daya yang berkualitas ini, maka lembaga pendidikan dituntut untuk memiliki kualitas yang baik pula.

Dengan semakin meningkatnya jumlah lembaga pendidikan, maka semakin tinggi pula tingkat persaingannya, Sehingga suatu lembaga pendidikan harus terus meningkatkan kinerja dan pelayanannya supaya mampu bersaing dengan lembaga serupa. Perguruan tinggi harus memperhatikan kualitas pelayanannya dan melakukan perbaikan serta peningkatan mutu agar mampu memberikan kepuasan bagi mahasiswanya. Kepuasan mahasiswa banyak ditentukan oleh kualitas jasa yang diharapkan mahasiswa, sehingga perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan dapat memberikan layanan yang berkualitas guna memperoleh kepercayaan baik mahasiswa maupun masyarakat luas.

Politeknik Negeri Sriwijaya merupakan salah satu perguruan tinggi yang banyak diminati dan terdiri dari berbagai jurusan. Salah satu jurusannya adalah Jurusan Administrasi Bisnis. Lulusan dari Jurusan Administrasi Bisnis diharapkan mampu bersaing di dunia kerja. Agar lulusan Jurusan Administrasi Bisnis mampu bersaing dalam mencari pekerjaan, maka mahasiswa tersebut harus memiliki kompetensi yang berkualitas. Kompetensi mahasiswa ini juga mencerminkan kualitas dari Jurusan Administrasi Bisnis itu sendiri. Menurut Tjiptono (2004:59), Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Zeithaml et. Al. dalam Umar (2000: 38), kualitas pelayanan itu sendiri terdiri dari lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Evaluasi mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Jurusan Administrasi Bisnis sebaiknya diperlukan untuk mengetahui apa yang diharapkan dan dipersepsikan oleh mahasiswa sesuai dengan yang lembaga tawarkan. Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana kepuasan mahasiswa/mahasiswi terhadap kualitas pelayanan pada jurusan Administrasi Bisnis? Dari 5 dimensi kualitas jasa, dimensi manakah yang memiliki tingkat kepuasan terendah?

BAHAN DAN METODE

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder dimana data primer yang diperoleh langsung oleh peneliti bersumber dari hasil kuesioner mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis. Sedangkan data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti dan studi kepustakaan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa dan mahasiswi Jurusan Administrasi Bisnis program studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Semester 2, 4 dan 6 kelas pagi dan kelas siang yang berjumlah 466 orang dan yang dijadikan sampel sebanyak 83 orang responden yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin.

Dalam penelitian ini, teknik *sampling* yang akan digunakan oleh penulis untuk menentukan sampel yang akan digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* yaitu *Purposive Sampling*, dimana menurut Pasolong (2012:107), *Purposive Sampling* adalah teknik penarikan sampel yang digunakan dengan cara sengaja/menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik populasi. Data yang diperoleh dari kuesioner di analisis

menggunakan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif dimana Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Namun karena dalam statistik semua data harus dalam bentuk angka , maka data kualitatif umumnya dikuantitatifkan agar formulasi statistik dapat dipergunakan. Caranya adalah dengan mengklasifikasikannya dalam bentuk kategori (Yusi dan Idris, 2009:102). Sedangkan data kuantitatif adalah Data kuantitatif adalah data yang dapat diukur dalam skala numerik (Yusi dan Idris, 2009:102).Salah satu skala pengukuran yang dapat digunakan berupa skala *Likert* dimana Sugiyono (2008:132) menyatakan bahwa“Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 1. Skala Pengukuran

No	Keterangan	Bobot
1	Sangat Puas (SP)	5
2	Puas (P)	4
3	Ragu-ragu (R)	3
4	Tidak Puas (TP)	2
5	Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber: Sugiyono, 2008

Menurut Yusi dan Idris (2009: 79), untuk menghitung persentase jumlah jawaban digunakan suatu pendekatan statistikal yang menggambarkan jumlah persentase jawaban.Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\sum Skor Penelitian}{\sum Skor Ideal} \times 100\%$$

Setelah menentukan persentase, maka kita dapat menggolongkan persentase tersebut kedalam kriteria interpretasi skor (Yusi dan Idris, 2009:80).Adapun kriteria interpretasi skor dalam penelitian laporan akhir ini adalah;

Tabel 2.Kriteria Interpretasi Skor

Angka	Kategori
0% - 20%	Sangat Rendah
21% - 40%	Rendah
41% - 60%	Sedang
61% - 80%	Tinggi
81% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber: Yusi dan Idris, 2009

Perilaku Konsumen

Menurut Engel dkk. (1994:3), perilaku konsumen merupakan tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini.

Jasa

Menurut Kotler (dalam Lupiyoadi, 2013:7), Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apa pun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Menurut Zethaml dan Bitner (dalam Yazid, 2001:3), Jasa mencakup semua aktivitas ekonomi yang keluarannya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama, dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (kenyamanan, hiburan, kecepatan, dan kesehatan) yang secara prinsip *intangibile* bagi pembeli pertamanya.

Kualitas Jasa

Menurut Tjiptono (2004:59), Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Zeithaml et al. (dalam Umar, 2000:38), ada lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. *Responsiveness*, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: Kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan/pasien. *Assurance*, meliputi kemampuan karyawan atas: Pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. *Empathy*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. *Tangibles*, meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (dalam Lupiyoadi, 2013:228), Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Menurut Day dalam Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004:146), Kepuasan Pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan

adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, maka penulis membagi pernyataan pada kuesioner kedalam 5 dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) yang sesuai dengan pendapat Zeithaml et al. (dalam Umar, 2000:38). Adapun hasil kuesioner penelitian ini telah dirangkum sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden

No	Pernyataan	Nilai Kualitas Pelayanan
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X₁)		
1	Jurusan Administrasi Bisnis memiliki Fasilitas kemahasiswaan yang lengkap (Toilet, tempat parkir, laboratorium praktek, dan perpustakaan)	78,30 %
2	Gedung dan ruangan yang ada di Jurusan Administrasi Bisnis memiliki kebersihan, kerapihan dan kenyamanan yang baik	72,50 %
3	Peralatan yang digunakan dalam proses belajar mengajar di Jurusan Administrasi Bisnis lengkap (layar, infokus, AC, kursi, meja, spidol, wi-fi, dll)	75,18 %
4	Penampilan dosen dan karyawan rapi dan serasi	81,45 %
Total Skor		76,86 %
Keandalan (<i>Reliability</i>) (X₂)		
5	Dosen Jurusan Administrasi Bisnis memiliki ketepatan waktu yang baik dalam mengajar	69,88 %
6	Dosen Jurusan Administrasi Bisnis mengajar sesuai dengan SAP (Satuan Acara Perkuliahan)	76,63 %
7	Dosen Jurusan Administrasi Bisnis mampu menjelaskan/mentransfer ilmu dengan baik kepada mahasiswa	74,7 %

8	Karyawan Jurusan Administrasi Bisnis sangat berperan dan memiliki keterampilan dalam menjamin kelancaran proses perkuliahan (menyiapkan absensi, infokus, dll)	77,35 %
Total Skor		74,64 %
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) (X₃)		
9	Kecepatan dan ketanggapan respon dari dosen dan karyawan terhadap permasalahan mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis	75,42 %
10	Kesiapan dan kesediaan dari dosen dan karyawan Jurusan Administrasi Bisnis dalam membantu mahasiswa yang membutuhkan (ada waktu untuk membantu mahasiswa)	75,18 %
11	Kemauan dosen dan karyawan dalam mendengarkan saran dan keluhan dari mahasiswa	75,9 %
12	Kejelasan informasi penyampaian jasa (kejelasan jalur mengurus KHS, beasiswa, dan surat-surat penting lain).	77,83 %
Total Skor		76,08 %
Jaminan (<i>Assurance</i>) (X₄)		
13	Kemampuan dan pengetahuan (kompetensi) dosen dalam memberikan kuliah sangat baik	80,48 %
14	Perilaku dosen di depan kelas sopan dan dapat dipercaya	79,76 %
15	Kualifikasi akademik dosen yang memenuhi persyaratan untuk mengajar mahasiswa	81,2 %
Total Skor		80,48 %
Empati (<i>Empathy</i>) (X₅)		
16	Kemudahan untuk menghubungi dan berkomunikasi dengan dosen	74,94 %
17	Perhatian dosen dan karyawan terhadap mahasiswa (memperhatikan kesulitan-kesulitan mahasiswa)	74,22 %
18	Komunikasi yang baik dan ramah dari dosen dan karyawan dalam melayani mahasiswa (melayani dengan ekspresi menyenangkan/tidak cemberut)	77,59 %
Total Skor		75,58 %

Tingkat Kepuasan Mahasiswa	$= \frac{383,64}{5} \%$ $= 76,73\%$
-----------------------------------	-------------------------------------

(Sumber: diadopsi dari nofikayanti, 2012)

Berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jurusan Administrasi Bisnis maka didapatkan total skor untuk kelima dimensi yaitu sebesar 76,73%, maka skor tersebut digolongkan dalam kategori Tinggi berdasarkan pada tabel kriteria interpretasi skor.

Skor 76,73% termasuk ke dalam kategori tinggi karena terletak padarentang angka 61% - 80%, sehingga berdasarkan tabel tersebut kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jurusan Administrasi Bisnis telah memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dari mahasiswa/i nya. Maka dari itu, Jurusan Administrasi Bisnis harus terus mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa/i nya. Dari perhitungan hasil kuesioner secara umum diketahui bahwa kepuasan mahasiswa/i terhadap kualitas pelayanan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya berada pada kategori puas. Artinya mahasiswa/i Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Jurusan Administrasi Bisnis baik dari segi bukti fisik, segi keandalan, segi ketanggapan, segi jaminan dan segi empati.

Variabel yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah dimensi keandalan. Dimana pernyataan “dosen Jurusan Administrasi Bisnis memiliki ketetapan waktu yang baik dalam mengajar” merupakan pernyataan yang memiliki tingkat kepuasan terendah dengan persentase sebesar **69,88%**. Maka dari itu, hendaknya Jurusan Administrasi Bisnis terutama Ketua Jurusan dapat menghimbau kepada dosen-dosen agar datang lebih tepat waktu sehingga waktu yang digunakan dalam menyampaikan pelajaran kepada mahasiswa dapat digunakan secara efektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis dapat memberikan kesimpulan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Jurusan Administrasi Bisnis Pada Politeknik Negeri Sriwijaya, yaitu kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Jurusan Administrasi Bisnis telah memberikan tingkat kepuasan yang tinggi dilihat dari pengukuran dimensi kualitas jasa yaitu dimensi bukti fisik (*Tangibles*) sebesar 76,86%, dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu sebesar 74,64%, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yaitu sebesar 76,08%, dimensi Jaminan (*assurance*) yaitu sebesar 80,48% dan terakhir dimensi empati (*emphaty*) yaitu sebesar 75,58%. Dari kelima dimensi kualitas jasa tersebut, dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi merupakan dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan pernyataan “Penampilan dosen dan karyawan rapi dan serasi”. Dimensi yang memiliki tingkat kepuasan terendah yaitu terletak pada dimensi keandalan

(*reliability*) yaitu dengan pernyataan “Dosen Jurusan Administrasi Bisnis memiliki ketepatan waktu yang baik dalam mengajar” yaitu dengan persentase sebesar **69.9%**. Persentase ini tergolong tinggi tetapi diantara dimensi lain, dimensi ini memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah. Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, maka penulis dapat memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai masukan bagi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun saran-saran tersebut yaitu Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya hendaknya dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dengan cara menjadikan penelitian ini sebagai salah satu bahan pertimbangan dan acuan dalam melakukan pelayanan di Jurusan Administrasi Bisnis guna memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi dari mahasiswa. Serta Jurusan Administrasi dalam hal ini Ketua Jurusan hendaknya menghimbau kepada dosen-dosen agar datang tepat waktu dengan cara melakukan pendekatan kepada dosen-dosen yang sering datang terlambat. Hal ini dapat menjadi cara yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal ketepatan waktu dosen mengajar. Sehingga waktu yang digunakan untuk menyampaikan pelajaran kepada mahasiswa dapat digunakan secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Engel, James F., dkk. 1994. *Perilaku Konsumen*. Edisi ke-6. Jakarta Barat: Binarupa Aksara
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat
- Nofikayanti, Desi. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Skripsi dipublikasikan
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Edisi ke-1. Bandung: Alfabeta
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 1999. *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*. Edisi ke-4. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia
- Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia
- Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Palembang: Citra Books Indonesia.