

## PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP MUTU PELAYANAN AKADEMIK DI JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA POLITEKNIK NEGERI MALANG

Oleh: Tri Yulistyawati Evelina<sup>1)</sup>, Rena Feri Wijayanti<sup>2)</sup>, Ahmad Fauzi<sup>3\*)</sup>

### Abstrak

Penelitian bertujuan untuk: mengkaji faktor-faktor mutu pelayanan akademik (*tangibles, reliability, responsibility, assurance, dan empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang.

Adapun subyek dalam penelitian ini adalah mahasiswa jurusan Administrasi Niaga terdapat 2 (dua) layanan akademik yaitu Administrasi Akademik untuk Program Studi D3 Administrasi Bisnis dan DIV Manajemen Pemasaran. Jenis data yang digunakan adalah data primer (kuesioner) dan data sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh variabel yang diteliti sebesar 72.2%. dan masing-masing variabel Mutu Pelayanan yaitu *Tangibles, Reliability, Assurance* dan *Empathy* berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, namun untuk variabel *Responsiveness* menunjukkan pengaruh negatif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Kata kata kunci: Persepsi Mahasiswa, Mutu Pelayanan, Kepuasan

### Abstract

*The research aims to: examine the quality of academic service quality (tangibles, reliability, responsibility, assurance, and empathy) influencing student satisfaction at the Malang State Polytechnic Business Administration Department.*

*The subjects in this study are Business Administration students, there are 2 (two) academic services, namely Academic Administration for D3 Business Administration Program and DIV Marketing Management. The type of data used is primary data (questionnaire) and secondary data.*

*The results show that the influence of the variables studied is 72.2%. and each Service Quality variable, namely Tangibles, Reliability, Assurance and Empathy has a significantly positive effect on Student Satisfaction, but for the Responsiveness variable it shows a significant negative effect on Student Satisfaction.*

*Keywords: Student Perception, Service Quality, Satisfaction*

### 1. Pendahuluan

Kebutuhan masyarakat akan pendidikan formal menjadikan perguruan tinggi sebagai salah satu tempat yang diharapkan dapat mencetak sumber daya manusia yang bermutu dan berkualitas. Adanya persaingan yang kompetitif diantara perguruan tinggi menyadarkan pentingnya kualitas pendidikan dan pelayanan sebagai salah

salah satu faktor utama untuk mencapai keunggulan dalam persaingan. Perguruan tinggi harus memberikan pelayanan prima guna dengan meningkatkan segala aspek fasilitas dan pelayanan yang dimiliki.

Perguruan tinggi dituntut dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam kegiatan dalam

---

\*) Tri Yulistyawati Evelina, Rena Feri Wijayanti<sup>1)</sup>, Ahmad Fauzi: adalah dosen Polinema

proses belajar mengajar, sehingga untuk mengetahui apakah sebuah perguruan tinggi memberikan pelayanan yang terbaik, dibutuhkan sebuah evaluasi dalam perguruan tinggi tersebut. Evaluasi merupakan upaya perbaikan kualitas perguruan tinggi. Perbaikan ini dilakukan menyeluruh terhadap unsur-unsur yang terkait didalamnya. Untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha pendidikan, pimpinan, dosen, dan pegawai harus memperhatikan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa. Kepuasan mahasiswa harus menjadi dasar dari keputusan manajemen, sehingga perguruan tinggi harus menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai suatu sasaran yang mendasar. Dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas berkelanjutan dari sebuah institusi pendidikan. Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu.

Jurusan Administrasi Niaga (AN) Politeknik Negeri Malang sebagai salah satu bagian dari lembaga pendidikan tinggi, harus mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Administrasi pendidikan adalah segala usaha bersama untuk mendayagunakan semua sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien guna menunjang tercapainya tujuan pendidikan. Salah satu bagian administrasi yang ada di Jurusan Administrasi Niaga adalah administrasi akademik yang menitikberatkan pada pelayanan administrasi di jurusan.

Pada jurusan Administrasi Niaga terdapat 2 (dua) layanan akademik yaitu Administrasi Akademik untuk Program Studi D3 Administrasi

Bisnis dan DIV Manajemen Pemasaran. Kedua layanan administrasi akademik mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sama di jurusan Administrasi Niaga sebagai ujung tombak administrasi di jurusan. Untuk meningkatkan pelayanan diperlukan adanya keterpaduan antara perbaikan fungsi dan peranan suatu institusi baik dari kelembagaan dan juga adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia walaupun pencapaian tingkat kepuasan tersebut merupakan suatu pekerjaan yang tidak mudah namun dengan adanya upaya terus menerus akan menciptakan suasana yang kondusif bagi terciptanya keinginan bersama.

Seiring dengan perkembangan organisasi atau perusahaan yang bergerak dalam industri jasa, teori-teori tentang kualitas pelayanan (service quality) pun banyak dihasilkan. Parasuraman (dalam Tjiptono, 1998) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, Mahasiswa umumnya menggunakan atribut : (1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (3) Daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para Mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan tanggap. (4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keraguguan. (5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan,

komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para Mahasiswa.

Untuk menjamin kelancaran program-program di bidang akademis dan meningkatkan efektifitas serta efisiensi layanan terhadap sivitas akademika, maka aspek prosedur, pelaksanaan, dan unit pelayanan perlu ditata dalam suatu sistem. Dengan adanya sistem yang jelas, semua pihak yang terkait diharapkan dapat bekerja atau memanfaatkan keadaan yang ada sebaik mungkin. Berdasarkan hal tersebut diatas, guna evaluasi dan perbaikan pelayanan akademik yang ada, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul *Persepsi Mahasiswa Terhadap Mutu Pelayanan Akademik di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang*.

Dari latar belakang permasalahan, peneliti berkeinginan mengangkat dua permasalahan yang dianggap mendasar, yaitu: (1) Apakah faktor-faktor mutu pelayanan akademik (*tangibles, reliability, responsibility, assurance, dan empathy*) secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang? (2) Diantara faktor-faktor mutu pelayanan akademik (*tangibles, reliability, responsibility, assurance, dan empathy*), faktor apakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang?

Adapun tujuan dari kegiatan penelitian ini adalah: (1) Mengkaji faktor-faktor mutu pelayanan akademik (*tangibles, reliability, responsibility, assurance, dan empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang. (2) Mengetahui

faktor yang paling berpengaruh pada mutu pelayanan akademik (*tangibles, reliability, responsibility, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang. Selanjutnya untuk manfaat penelitian ini adalah (1) Dapat diketahui pengaruh faktor-faktor mutu pelayanan akademik (*tangibles, reliability, responsibility, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang, (2) Dapat diketahui faktor yang paling berpengaruh pada mutu pelayanan akademik (*tangibles, reliability, responsibility, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **2.1. Pengertian Mutu**

Mutu dijelaskan dalam [www.pendidikanekonomi.com](http://www.pendidikanekonomi.com) merupakan hal yang sangat penting bagi suatu organisasi, baik itu organisasi non pendidikan maupun organisasi pendidikan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ([kbbi.web.id](http://kbbi.web.id)), “Mutu adalah (ukuran) baik buruk suatu benda; kadar; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya)”.

Crosby dalam Nasution (2001) menyatakan bahwa “mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan”. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan. Standar mutu meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi.

## 2.2. Dimensi Mutu Pelayanan

Pelayanan seringkali dipandang sebagai sebuah fenomena yang kompleks, terlebih lagi apabila kata pelayanan itu sendiri diartikan, banyak makna yang terkandung didalamnya, mulai dari yang bersifat personal (personal service) sampai yang bersifat produk (product oriented). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1988) dijelaskan bahwa pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang.

Dalam suatu studi empiris yang dilakukan oleh Parasuraman (1988) di Amerika Serikat diketahui bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan ([luthffehar.blogspot.co.id](http://luthffehar.blogspot.co.id)), yaitu: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (empati).

## 2.3. Kepuasan Pelanggan

Selanjutnya beberapa ahli mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai berikut menurut:

- 1) Supriyanto (2002), kepuasan adalah perbandingan antara apa yang diterima atau dirasakan (*perceived performance*) sama atau melebihi apa yang diharapkan. Loyalitas terjadi bila *customer* sangat puas (*elated*) atau apa yang diterima lebih besar dari harapan.
- 2) Tjiptono (1997) mendefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Ada beberapa metode yang dapat digunakan perusahaan untuk mengukur kepuasan pelanggan (Kotler, 2005) yaitu: 1) Sistem keluhan dan saran, 2) Survei kepuasan pelanggan

## 3. Metodologi Penelitian

### 3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang, yang terdiri 2 program studi yaitu: Program Studi DIII Administrasi Bisnis dan Program Studi DIV Manajemen Pemasaran

### 3.2. Jenis Dan Sumber Data Penelitian

Pada penelitian ini data yang digunakan adalah merupakan data: Data Primer dan Data Sekunder

### 3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah mahasiswa yang telah dinyatakan lulus untuk mengikuti wisuda. Adapun total mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga tahun 2018 sejumlah 1.391 mahasiswa dengan perincian tiap-tiap jurusan dijelaskan pada tabel 1. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin (dalam Umar, 2008). Bersarnya sampel adalah  $310,66 \approx 310$  mahasiswa.

### 3.4. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara menentukan komposisi proporsional dari total populasi digital dari masing-masing *e-commerce* dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Selanjutnya dari tahap tersebut dapat menentukan responden terpilih dengan teknik *purposive sampling*.

### 3.5. Definisi Operasional

Definisi variabel untuk mutu pelayanan terdiri dari 5 (lima) dimensi, yaitu:

- 1) *Tangibles* adalah tanggapan atas apa yang bisa dilihat dan dirasakan langsung oleh

- responden, misalnya keadaan gedung fasilitas, penampilan petugas
- 2) *Reliability* adalah tanggapan responden terhadap kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara handal dan akurat.
  - 3) *Responsiveness* adalah tanggapan responden terhadap kemampuan dan daya tanggap petugas untuk selalu siap membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.
  - 4) *Assurance* adalah tanggapan responden terhadap jaminan pengetahuan dan kemampuan petugas, keamanan, kesopanan dan dapat dipercaya.
  - 5) *Empathy*, adalah tanggapan responen terhadap perhatian secara pribadi dari petugas dan memahami kebutuhan pelanggan

Selanjutnya untuk variabel kepuasan pelanggan/mahasiswa: Variabel ekspektasi (harapan) adalah sesuatu yang diinginkan oleh responden terhadap pelayanan Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang.

#### 4. Hasil Penelitian dan Bahasan

Lokasi penelitian Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang, yang terdiri 2 program studi yaitu : Program Studi DIII Administrasi Bisnis dan Program Studi DIV Manajemen Pemasaran. Jumlah responden pada penelitian ini adalah sebanyak 310 orang responden yang merupakan mahasiswa/I Jurusan Administrasi Niaga. Rata-rata usia mahasiswa antara 17 hingga 22 tahun. Sebagian besar responden berjenis

kelamin laki-laki sebanyak 158 orang (51%), sedangkan sisanya 152 orang berjenis kelamin wanita (49%).

#### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Dari hasil output untuk butir pertanyaan Faktor Gedung (X.1.2) dan Pelayanan Konsultasi (X3.7) memiliki nilai  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel yaitu masing-masing ( $0.263 < 0.344$ ) dan ( $0.091 < 0.344$ ), maka item pertanyaan (X.1.2) dan (X3.7) adalah tidak valid. Sedangkan untuk butir pertanyaan sisanya yaitu sebanyak 28 item mempunyai nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel sehingga item-item pertanyaan tersebut adalah *valid*. Untuk selanjutnya dalam analisa regresi berganda, pertanyaan (X.1.2) dan (X2.1) tidak diikutsertakan dalam analisis data.

Hasil Uji Reabilitas menjelaskan bahwa seluruh butir pertanyaan adalah valid untuk mengukur variabel penelitian. Tingkat signifikansi ( $p$ -value) setiap koefisien korelasi *Pearson* bernilai kurang dari 0,05 menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara skor butir dengan skor total.

#### Uji Asumsi Klasik

##### Uji Normalitas

Pembuktian bahwa nilai residual (*error*) menyebar normal merupakan salah satu indikasi persamaan regresi yang diperoleh adalah baik. Artinya dengan pembuktian ini dapat disimpulkan bahwa peluang mendapatkan nilai residual sekitar nol adalah lebih besar daripada nilai peluang yang jauh dari angka nol. Pembuktian kenormalan nilai residual dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, yaitu dengan memperhatikan hasil nilai signifikansi ( $\text{sig.Z}$ ) yang ada apakah

lebih besar dari nilai  $\alpha$  0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi (sig.Z) pada persamaan pertama adalah 0,714 dan 0,649 pada persamaan kedua, kedua nilai ini lebih besar dari nilai  $\alpha = 0,05$  yang berarti asumsi normalitas terpenuhi.

#### **Uji Linearitas**

Pemeriksaan hasil uji linieritas dilakukan dengan melakukan tes terhadap kurva hubungan dalam setiap jalur. Pada software SPSS pengujian dilakukan dengan menggunakan menu *regression* dilanjutkan sub menu *curve estimation* dan mengaktifkan pilihan model linier. Bila uji F menghasilkan uji yang signifikan ( $p$ -value < 0,05) berarti asumsi linieritas terpenuhi. Berikut ini adalah hasil uji linieritas terhadap 5 jalur yang dalam model analisis jalur yang dihipotesiskan.

Hasil uji linieritas dari seluruh jalur memiliki nilai  $p$ -value yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa asumsi linieritas memenuhi syarat.

#### **Hipotesis Koefisien Jalur Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)**

Hasil pengujian secara simultan dan parsial pengaruh dari keempat variabel bebas terhadap Kepuasan Mahasiswa. Pada bagian uji F diperoleh nilai  $F_{hitung} = 66.376$  (lebih besar dari  $F_{tabel}$ ) dan koefisien determinasi sebesar 72.2%. Hasil uji ini menjelaskan bahwa secara simultan diperoleh adanya pengaruh yang signifikan dari kelima variabel bebas terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan kontribusi sebesar 72.2%.

Pengaruh secara parsial dari variabel *Tangibles* terhadap Kepuasan Mahasiswa dilakukan dengan uji-t. Hasil uji-t untuk koefisien

jalur ini adalah signifikan ( $p$ -value < 0,05). *Tangibles* dengan koefisien jalur sebesar 0,145 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hal ini terbukti dari nilai  $t$ -hitung = 5,804 yang lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,649$  atau nilai  $p$ -value = 0,000 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , maka secara statistik koefisien jalur dari *Tangibles* terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah signifikan. Hasil ini menjelaskan bahwa keragaman Kepuasan Mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel *Tangibles*.

*Responsiveness* dengan koefisien jalur sebesar -0,149 berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Hal ini terbukti dari nilai  $t$ -hitung = -3,553 yang lebih kecil dari  $t_{tabel} = 1,649$  atau nilai  $p$ -value = 0,000 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , maka secara statistik koefisien jalur dari *Responsiveness* terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah signifikan. Hasil ini menjelaskan bahwa keragaman Kepuasan Mahasiswa tidak dapat dijelaskan oleh variabel *Responsiveness*

*Reliability* dengan koefisien jalur sebesar 0.361 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hal ini terbukti dari nilai  $t$ -hitung = 6.921 yang lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,649$  atau nilai  $p$ -value = 0,000 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , maka secara statistik koefisien jalur dari *Reliability* terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah signifikan. Hasil ini menjelaskan bahwa keragaman Kepuasan Mahasiswa dapat dijelaskan oleh Variabel *Reliability*.

*Assurance* dengan koefisien jalur sebesar 0.349 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hal ini terbukti dari nilai  $t$ -

hitung = 7,406 yang lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,649$  atau nilai  $p-value = 0,000$  yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , maka secara statistik koefisien jalur dari *Assurance* terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah signifikan. Hasil ini menjelaskan bahwa keragaman Kepuasan Mahasiswa dapat dijelaskan oleh Variabel *Assurance*.

*Empathy* dengan koefisien jalur sebesar 0.097 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hal ini terbukti dari nilai  $t$ -hitung = 2.284 yang lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,649$  atau nilai  $p-value = 0,023$  yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , maka secara statistik koefisien jalur dari *Empathy* terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah signifikan. Hasil ini menjelaskan bahwa keragaman Kepuasan Mahasiswa dapat dijelaskan oleh Variabel *Empathy*.

## 5. Simpulan dan Saran

### 5.1. Simpulan

Dari hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa keragaman Kepuasan Mahasiswa tidak dapat dijelaskan oleh variabel *Responsiveness*
2. Jurusan Administrasi Niaga selalu memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai dengan jadwal yang sesuai, dalam memberikan pelayanan dengan tulus dan ikhlas, selalu siap memberikan penjelasan kepada mahasiswa, selalu siap memberikan pelayanan kepada mahasiswa, Memberikan administrasi yang baik, adanya ketepatan dosen dalam

memberikan pelayanan kepada mahasiswa; serta adanya ketepatan dosen dalam memberikan pelayanan.

3. Ketersediaan peralatan lengkap; Gedung; Ruang tunggu yang memadai; Ketersediaan ruang kelas; Petugas Administrasi yang dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa; Adanya papan informasi bagi mahasiswa; serta Ketersediaan ruang laboratorium untuk praktikum mahasiswa.
4. Kompetensi Dosen yang sesuai; kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan; perilaku petugas yang baik; jaminan tingkah laku yang baik dari petugas kepada mahasiswa; Biaya kuliah yang terjangkau bagi mahasiswa.
5. Pelayanan individual untuk masing-masing mahasiswa; adanya peraturan yang sesuai; karyawan selalu memperhatikan kepentingan kepada mahasiswa; adanya waktu konsultasi yang disediakan kepada mahasiswa; Memberikan fasilitas yang dibutuhkan kepada mahasiswa.

## 6. Daftar Rujukan

- <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/07/pengertian-dan-dimensi-mutu.html>
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*. Millennium Edition. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc
- Kotler, Philip (2005) *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Nasution, M.N. 2001. *Afanajemen Mutu Terpadu (Fotal Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Supriyanto (2002) *Strategi Pemasaran Jasa Pelayanan Kesehatan*. Surabaya.
- Tjiptono, F. 2005. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta, Penerbit Andi.