

PERSEPSI DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL, JAKARTA

Ritta Setiyati

Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul, Jakarta
Jln. Arjuna Utara Tol Tomang Kebun Jeruk, Jakarta 11510
ritta.setiyati@indonusa.ac.id

Abstrak

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui Persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik, Tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Indonusa Esa Unggul, Kualitas pelayanan administrasi akademik mahasiswa mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik di Universitas Indonusa Esa Unggul. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Survey yang dilaksanakan di UIEU terhadap mahasiswa yang aktif pada semester Genap 2008/2009. Data yang diperoleh dianalisis dengan t-Test, Analisis Deskriptif kuantitatif dan Kualitatif, Analisis Regresi Linier Sederhana dan Analisis Chi Kuadrat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sekurang-kurangnya 50% responden mempunyai persepsi yang tinggi terhadap pelayanan administrasi akademik, dan dari uji selanjutnya bahwa faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan adalah jenis kelamin, sedangkan usia dan jenjang pendidikan tidak berpengaruh. Dari Diagram Cartesius bahwa tingkat harapan mahasiswa yang telah terpenuhi adalah: kebersihan dan kerapian kampus dan petugas, kemampuan staf cepat tanggap, pengetahuan dan kecakapan staf, kesopanan staf dalam memberikan pelayanan, serta memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan mahasiswa. Sementara dari uji Regresi Linier Sederhana menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: persepsi, kepuasan, pelayanan administrasi

Pendahuluan

Universitas Indonusa esa unggul adalah lembaga pendidikan tinggi yang dibangun ditengah-tengah kancah perjalanan bangsa untuk mencapai dan mengisi kemerdekaan dengan mewujudkan cita-cita bangsa melalui pembangunan nasional yang berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Oleh karena itu Universitas Indonusa Esa Unggul pada hakekatnya mengemban tugas untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dengan mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, budaya dan seni serta membina dan menghasilkan ilmu-

wan dan tenaga ahli yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan yang Maha Esa, berbudi luhur, cerdas, terampil, berkepribadian utuh, mantap, mandiri dan memiliki rasa tanggung jawab sosial yang tinggi.

Untuk mewujudkan cita-cita di atas, maka pendidikan formal merupakan salah satu usaha yang ditempuh, salah satunya adalah melalui pendidikan tinggi, khususnya PTS. Pada saat sekarang telah banyak muncul Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Jakarta, khususnya di Jakarta Barat. Untuk menghadapi kondisi persaingan

yang ketat, maka kita masing-masing PTS harus selalu meningkatkan mutu universitas agar mahasiswa yang masuk dan mendaftar senantiasa meningkat jumlahnya. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi mutu universitas adalah kualitas pelayanan terhadap mahasiswa. Karena dengan adanya pelayanan yang baik terhadap mahasiswa maka akan dapat mencerminkan mutu universitas di mata mahasiswa.

Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh manajemen PTS adalah kepuasan yang diperoleh mahasiswa terhadap pelayanan. Universitas sebagai institusi yang memberikan layanan kepada mahasiswa dan masyarakat dituntut untuk memberikan layanan yang makin lama makin lebih baik, lebih baru, lebih cepat, dengan prosedur yang sederhana dan tidak berbelit. Kita harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh mahasiswa, dan kita berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan keinginan mahasiswa.

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat Internasional/ global, nasional, industri dan perusahaan. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki mahasiswa. Menurut Supranto (1997), pada dasarnya pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja suatu barang, sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Seperti misalnya, seorang mahasiswa minta dibuatkan transkrip dan dia berharap dalam 3 hari transkrip sudah selesai. Namun kenyataannya dalam 3 hari transkrip yang diharapkan sudah selesai ternyata belum selesai. Hal ini jelas akan mengecewakan/menimbulkan rasa tidak puas.

Pada hakikatnya setiap perusahaan mengenal 3 unsur keunggulan daya saing, yaitu (J. Supranto 1997):

1. Keunggulan Sumber (Ketrampilan dan sumber daya serta dana)
2. Keunggulan posisional (nilai bagi pelanggan dan biaya yang lebih rendah).
3. Keunggulan kinerja (kepuasan dan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar, kemampuan berlabar).

Proses pengukuran dimulai dari penentuan siapa yang menjadi pelanggan, kemudian dipantau dari tingkat kualitas yang diinginkan dan pada akhirnya formulasi strategi. Dalam hal ini kita harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan, sehingga dapat memuaskan.

Metode Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa untuk program studi D3, D4/S1, S2 yang statusnya masih terdaftar sebagai mahasiswa aktif Universitas Indonusa esa unggul Jakarta, pada semester Genap tahun akademik 2008/2009 berjumlah 3044 (Data dari Bagian Data Akademik).

Sampel dilakukan secara *Stratified Random Sampling*, yang dibagi dalam 3 (tiga) kelas yaitu :

- a. Kelas A, yaitu mahasiswa program studi D3
- b. Kelas B, yaitu mahasiswa program studi D4/S1
- c. Kelas C, yaitu mahasiswa program studi S2

Besarnya sampel yang diambil adalah untuk masing-masing program studi sebesar 5% dan didapatkan sampel sejumlah 150 orang. Hal ini sesuai dengan pendapat Gay (1976) dalam Husein Umar (1999) yang menyatakan bahwa ukuran minimum sampel yang dapat diterima berdasarkan metode penelitian yang digunakan sebagai berikut :

- *Desain deskriptif*, minimal 10% dari populasi. Untuk populasi yang relatif kecil minimal 20 %.
- *Desain deskriptif korelasi*, minimal 30 subyek.
- *Metode ex post facto*, minimal 15 subyek per kelompok.
- *Metode eksperimental*, minimal 15 subyek.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipakai adalah dengan melakukan wawancara dengan responden terpilih, dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan. Kemudian dilakukan cek silang dengan data sekunder yang ada.

Metode Pengolahan/Analisa Data

1. Untuk permasalahan 1 digunakan *Analisis t-test* dengan rumus sebagai berikut :

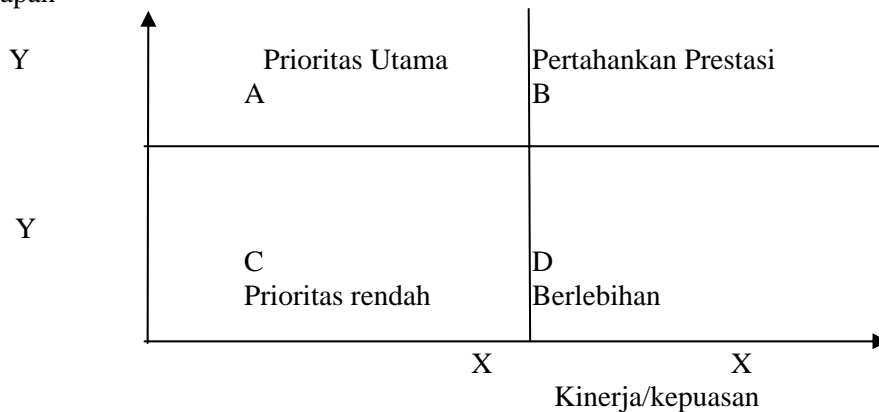
$$X - \mu \quad H_0 : \mu \geq 0.5$$

$$t = \frac{\text{-----}}{S/\sqrt{n}} \quad H_1 : \mu < 0.5$$

$$n = 150$$

dimana X rata-rata sama dengan rata-rata nilai persepsi yang diberikan oleh mahasiswa sebagai hasil pembobotan

Harapan



Gambar 2
Diagram Cartesius : Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Indonusa Esa Unggul

2. Untuk permasalahan 2 digunakan *Analisis Deskriptif Kuantitatif dan Kualitatif* berdasarkan jawaban yang diberikan responden. Tingkat kepuasan diukur dengan menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan mahasiswa dengan 5 parameter yaitu: keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud. Skala yang digunakan adalah skala Likert dengan 5 tingkatan yaitu sangat puas, puas, cukup, tidak puas dan sangat tidak puas diberi bobot nilai 5, 4, 3, 2, 1. Selanjutnya digunakan diagram cartesius untuk menentukan posisi dan lima dimensi yang telah disebutkan diatas. Diagram cartesius adalah suatu bangun yng dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan/kepuasan mahasiswa seluruh factor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Bentuk diagram cartesius adalah sebagai berikut, terlihat pada gambar 2.

Keterangan :

X = rata-rata dari rata-rata skor pelaksanaan

Y = rata-rata dari rata-rata skor kepentingan atau harapan

Keterangan lanjutan:

Diagram Cartesius terdiri dari 4 kuadran yaitu :

- A. Faktor dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun manajemen belum melaksanakan sehingga mengecewakan mahasiswa.
- B. Menunjukkan factor-faktor yang dilaksanakan kampus, sehingga wajib dipertahankan. Faktor ini dianggap penting dan memuaskan.
- C. Menunjukkan factor yang kurang penting pengaruhnya bagi mahasiswa, dan pelaksanaannya oleh kampus biasa-biasa saja.
- D. Menunjukkan factor yang mempengaruhi mahasiswa kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan.

3. Untuk permasalahan 3 digunakan *Analisis Regresi Linier Sederhana*

Hipotesis 3 yaitu untuk mengukur sejauh mana hubungan variable kualitas kerja kampus (X) terhadap variable kepuasan mahasiswa (Y), maka digunakan metode pengujian Regresi Linier Sederhana. Regresi Linier Sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah :

$$a. \mathbf{Y = a + bX},$$

dimana :

Y = Kepuasan mahasiswa (variabel dependen yang diprediksikan)

X = Kinerja pelayanan UIEU

a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi

b. Selanjutnya digunakan statistic uji t yaitu :

$$X - \mu$$

$$\text{Statistik uji t} = \frac{\text{-----}}{S / \sqrt{n}}$$

dengan taraf nyata = 0.05

4. Untuk permasalahan 4 digunakan *Analisis Chi Kuadrat (χ^2)*.

Uji ini digunakan untuk menganalisis distribusi frekuensi dengan variable yang bernilai kategori seperti factor kelamin, setuju/tidak setuju dan sebagainya. Dengan demikian data yang digunakan adalah data diskrit. Uji ini digunakan dengan pertimbangan dapat digunakan untuk mengestimasi beberapa factor yang diduga ada hubungannya. Kesimpulan yang diperoleh dari uji ini adalah adanya hubungan antara factor-faktor yang diperbandingkan.

Untuk menghitung (χ^2) digunakan rumus sebagai berikut :

$$\chi^2 = \sum \left[\frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \right] \text{ dimana :}$$

χ^2 = Chi Square

O_{ij} = Nilai sel yang diamati (observed)

E_{ij} = Nilai sel yang diharapkan (expected)

Dimana :

E_{ij} = Pr x P_c x n

Pr = proporsi baris

P_c = proporsi kolom

n = jumlah data

Untuk mengetahui hasil perhitungan, maka nilai χ^2 yang diperoleh dibandingkan dengan nilai χ^2 tabel. Hasil perbandingan ini ialah merupakan interpretasi apakah hipotesis awal akan ditolak atau diterima. Bila χ^2 hitung lebih besar dari χ^2 tabel maka H₀ ditolak atau dapat dikatakan terdapat hubungan antara variable yang dibandingkan, sedang apabila χ^2 hitung lebih kecil dari χ^2 tabel maka hipotesis awal diterima atau tidak terdapat

hubungan yang signifikan antara variable yang diperbandingkan. Untuk menduga kekuatan diantara variable independent dan variable dependen, maka dapat digunakan rumus koefisien kontingensi atau C, yaitu sebagai berikut :

$$C = \sqrt{[\chi^2 / (\chi^2 + n)]}$$
 dimana :

C = koefisien kontingensi

χ^2 = nilai *Chi Kuadrat*

n = jumlah sample

Keeratan hubungan ditunjukkan dengan besarnya nilai C yang berkisar antara 0 sampai dengan +1. Derajat kekuatan ditentukan berdasarkan standar koefisien korelasi sebagai berikut :

+ 1.00 :	Hubungan positif sempurna
0.85 – 0.99:	Hubungan sangat sangat erat
0.70 – 0.84:	Hubungan sangat erat
0.50 – 0.69:	Hubungan erat
0.30 – 0.49:	Hubungan lemah
0.10 – 0.29:	Hubungan sangat lemah
0.01 – 0.09:	Hubungan dapat diabaikan
0.00 – 0.00~:	Tidak ada hubungan sama sekali

Hasil dan Pembahasan

Persepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan Administrasi akademik di Universitas Indonusa esa unggul (UIEU)

Persepsi dapat diartikan sebagai pandangan seseorang atau sekelompok orang tentang suatu obyek berdasarkan pengalamannya. Berdasarkan pengalaman itulah maka orang atau sekelompok orang tersebut bereaksi terhadap nilai atau aksi yang diterimanya dari pihak lain atau dari obyek yang dihadapinya.

Banyak faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang diterimanya, antara lain : latar belakang pendidikan, usia, suku bangsa, agama, ras, status sosial, pola hidup termasuk jenis kelamin.

Dalam penelitian ini faktor-faktor yang diduga mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik adalah usia, jenis kelamin dan jenis pendidikan.

Berdasarkan hasil analisis statistik pada Lampiran 4 diperoleh data bahwa nilai t tabel adalah 2.3541 dan t hitung sebesar -62.98, sehingga t hitung lebih kecil dari t tabel sehingga jatuh di daerah penerimaan H_0 . Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima (uji pihak kiri). Artinya kurang dari 50 % responden yang mempunyai persepsi tinggi terhadap pelayanan administrasi akademik . Atau dengan kata lain ada perbedaan antara yang diduga dengan data yang terkumpul.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa di Universitas Indonusa esa unggul (UIEU) Tingkat Pelayanan Administrasi Akademik di UIEU

Tingkat pelayanan mahasiswa adalah berhubungan dengan dimensi pelayanan yang terdiri dari lima factor (1) berwujud (*tangible*), (2) keandalan (*reliability*), (3) ketanggapan (*responsiveness*), (4) keyakinan (*assurance*), dan (5) empati (*empathy*). Kepuasan maksimal mahasiswa akan terpenuhi bila seluruh dimensi pelayanan tersebut terpenuhi. Hasil penelitian terhadap 150 responden di Universitas Indonusa esa unggul adalah sebagai berikut :

1. Faktor Berwujud (*tangible*)

Faktor berwujud adalah faktor keterukuran yang dapat diraba atau dilihat oleh mahasiswa secara langsung. Hal ini dapat diwakili oleh penampilan fisik sebuah kampus, bisa berupa kebersihan dan kenyamanan gedung, fasilitas yang disediakan kampus, penampilan fisik petugas, lokasi kampus, disain interior kampus dan lain-lain. Faktor ini sangat menentukan citra kampus pertama kali. Mahasiswa akan

menilai faktor berwujud sebagai ukuran awal kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan. Hasil penilaian terhadap responden mahasiswa terhadap faktor keterukuran dapat dilihat pada Tabel 2. Faktor berwujud dalam pelayanan di Universitas Indonusa esa unggul pada umumnya dibagi menjadi 2 bagian yaitu (1) penampilan petugas administrasi yang rapi dan bersih dan (2) fasilitas

fisik kampus yang tersedia lengkap dan teratur mendapat skor rata-rata 3.23 seperti yang tertera pada tabel 2. Skor rata-rata tersebut termasuk skor tinggi yang diberikan responden, dibandingkan dengan skor rata-rata pada faktor lain, misalnya faktor keandalan (2.91), koresponsifan (3.08), keyakinan (3.07) dan empati (2.92).

Tabel 2
Faktor Berwujud dalam Pelayanan Akademik

No	URAIAN	Rata-rata Skor
1	Kebersihan, kerapihan kampus dan petugas	3.30
2	Penataan ekterior dan interior kampus	3.15
Rata-rata skor		3.23

Keterangan :

- Skor 1.00 = sangat rendah
 Skor 1.10 - 1.99 = rendah
 Skor 2.00 - 3.99 = cukup
 Skor 4.00 - 4.99 = tinggi
 Skor 5.00 = sangat tinggi

2. Faktor Keandalan (*reliability*)

Faktor keandalan adalah factor kemampuan pihak kampus dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dalam hal ini kemampuan pihak kampus dalam memberikan jasa dapat diandalkan ketepatannya. Misalnya proses *registrasi*, mahasiswa dilayani dengan baik dan ramah oleh petugas tanpa adanya kesalahan. Kepada responden diajukan dua pertanyaan yang mengindikasikan factor kepercayaan dalam pelayanan admi-

nistrasi akademik seperti yang disajikan pada tabel 3.

Skor yang disajikan pada Tabel 3 adalah skor yang berkisar pada bilangan 1 sampai dengan 5. Skor 1 (sangat tidak puas) adalah skor terendah yang diberikan mahasiswa sedangkan skor 5 (sangat puas) adalah skor tertinggi. Dari survey yang dilakukan pada para responden menunjukkan bahwa faktor keandalan berada pada kisaran 2.93 – 2.90, dengan skor rata-rata adalah 2.91 dari total skor 5.00. Faktor keandalan yang memperoleh nilai cukup baik adalah petugas mampu memberikan pelayanan secara benar sesuai dengan yang dijanjikan kepada mahasiswa, yaitu dengan skor rata-rata pelaksanaan kepuasan mahasiswa di UIEU dibagi dengan jumlah responden .

Tabel 3

Faktor Keandalan dalam Pelayanan Administrasi Akademik		
No	URAIAN	Rata-rata Skor
1	Pelayanan secara benar sesuai dengan yang dijanjikan kepada mahasiswa	2.93
2	Pelayanan yang tepat waktu.	2.90
Rata-rata skor		2.91

Hal ini diduga karena kemampuan setiap petugas administrasi secara benar sesuai dengan yang dijanjikannya kepada mahasiswa yang memanfaatkan pelayanan administrasi akademik. Skor rata-rata untuk petugas administrasi akademik yang mampu melakukan pekerjaan tepat waktu adalah 2.90 (Lampiran 4, kolom 9). Skor ini masuk dalam kategori cukup untuk penilaian pelayanan mahasiswa. Mahasiswa memberikan nilai cukup untuk pelayanan ini. Hal ini diduga pelayanan petugas yang cepat dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan administrasi akademik.

3. Faktor Ketanggapan (*responsiveness*)
Ketanggapan adalah kemampuan petugas administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul. Faktor ketanggapan ini terkait pada tindakan proaktif yang dilakukan petugas sebelum pelanggan mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan. Petugas harus mengenal betul jenis-jenis permasalahan mahasiswa se-

belum mahasiswa memberikan penilaian negatif terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil survey yang dilakukan terhadap responden tertera pada tabel 4 dibawah ini. Pada Tabel 4 menunjukkan bahwa faktor ketanggapan mempunyai skor 3.11 dan skor 3.25 dengan rata-rata skor 3.18. Skor 3.18 mempunyai nilai cukup. Hal ini berarti mahasiswa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas administrasi akademik untuk kategori ketanggapan. Perhitungan mengenai didapatkannya skor ini tertera pada lampiran 4 kolom 10 dan 11.

Nilai skor untuk ketanggapan ini termasuk tinggi dibandingkan dengan faktor-faktor lain, misalnya dibandingkan dengan faktor keandalan (skor 2.91 pada tabel 3), faktor keyakinan (skor 3.15 pada tabel 5), dan faktor empati (skor 2.92 pada tabel 6).

Tabel 4

Faktor Ketanggapan dalam Pelayanan Administrasi Akademik		
No	URAIAN	Rata-rata skor
1	Kemampuan petugas cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa.	3.11
2	Pengetahuan dan kecakapan petugas	3.25
Rata-rata skor		3.18

Cukup tingginya nilai skor faktor koresponsifan ini diduga karena petugas selalu cepat bertindak dalam memberikan pelayanan serta mampu memberikan jawaban dengan benar. Hal-hal seperti ini perlu diperhatikan dan dipertahankan karena berhubungan dengan pelayanan administrasi akademik di UIEU.

4. Faktor Keyakinan (*assurance*)
Faktor keyakinan adalah tingkat pengetahuan dan kecakapan petugas dalam melakukan pelayanan sehingga

menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada mahasiswa. Faktor ini dapat dinilai dari pengetahuan, keramahan serta kemampuan petugas untuk meyakinkan mahasiswa bahwa mereka dapat dipercaya dalam menangani kasus-kasus yang berhubungan administrasi dan informasi mengenai kampus. Dari responden yang dihimpun dapatlah diperoleh hasil penilaian seperti tertera pada Tabel 5.

Tabel 5
Faktor Keyakinan dalam Pelayanan Administrasi Akademik

No	URAIAN	Rata-rata Skor
1	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan	3.20
2	Petugas selalu memperhatikan secara khusus keinginan mahasiswa	3.11
Rata-rata skor		3.15

Penilaian dari petugas selalu memberi pelayanan sopan kepada setiap mahasiswa memperoleh skor rata-rata 3.20, sedangkan kemampuan petugas selalu memperhatikan secara khusus keinginan mahasiswa mendapatkan skor 3.11.

Keseluruhan terhadap penilaian diatas terhadap jaminan yang diberikan oleh petugas bagian administrasi akademik mempunyai skor rata-rata 3.15, yaitu nilai rentang antara puas dan cukup puas. Mahasiswa memberikan skor tinggi ini diduga karena kesopanan dan kemauan petugas

dalam memperhatikan secara khusus keinginan mahasiswa cukup memadai selera kepuasan mahasiswa di UIEU.

5. Faktor Empati (*empathy*)

Empati adalah perhatian khusus yang diberikan petugas kepada mahasiswa secara individu, dengan mengetahui dan ikut merasakan apa yang dirasakan mahasiswa. Kemampuan ini merupakan nilai tambah dan dapat menimbulkan kesan yang dalam bagi mahasiswa. Dari 150 responden dapatlah diketahui data sebagai berikut :

Tabel 6
Faktor Empati dalam Pelayanan Administrasi Akademik

No	URAIAN	Rata-rata Skor
1	Petugas memberikan perhatian secara khusus terhadap keluhan mahasiswa	2.89
2	Memahami kebutuhan mahasiswa	2.95
Rata-rata skor		2.92

Dari Tabel 6 di atas bahwa faktor petugas memberikan perhatian khusus kepada keluhan mahasiswa memperoleh skor cukup rendah yaitu 2.89. Selanjutnya untuk petugas mampu memahami kebutuhan mahasiswa memperoleh skor 2.95. Rata-rata skor kedua pelayanan diatas adalah 2.92, dimana skor ini berada dalam rentang kurang puas dan cukup puas. Hal ini diduga mahasiswa merasa kurang memperoleh perhatian yang khusus dari petugas bagian administrasi akademik apabila mahasiswa mendapatkan masalah. Misalnya perhatian yang diberikan adalah bentuk pelayanan dengan penuh perhatian, memberi senyuman tulus dan memahami permasalahan mahasiswa serta memberikan solusinya, dimana hal ini tentu saja dapat membuat mahasiswa menjadi senang dan merasa diperhatikan. Hal ini dapat dimengerti karena jumlah petugas yang terbatas sehingga tidak mungkin petugas memperhatikan mahasiswa secara individu atau khusus.

Tingkat Harapan Mahasiswa di UIEU

Harapan dapat ditimbulkan dari berbagai informasi yang didapat mahasiswa

Tabel 7

Harapan Mahasiswa terhadap Faktor Berwujud		
No	URAIAN	Rata-rata Skor
1	Kebersihan, kerapian kampus dan petugas	4.40
2	Penataan eksterior dan interior kampus	4.10
Rata-rata skor		4.25

Pada harapan penampilan staf yang rapi dan bersih memperoleh skor 4.4 dari total 5.00. Sedangkan fasilitas fisik dan

dari berbagai sumber seperti rekan kerja, media masa, brosur dan pengalaman-pengalaman sebelumnya. Dari rekan kerja ataupun teman-teman mahasiswa yang telah memperoleh sejumlah pelayanan dari petugas administrasi akademik, mahasiswa akan mempunyai harapan bahwa mahasiswapun akan mendapat perlakuan yang sama bahkan mungkin lebih dari yang sebelum mereka dapatkan. Faktor-faktor yang diharapkan oleh mahasiswa terhadap kampus harus pula faktor-faktor yang terlayani oleh petugas tersebut, sehingga selisih antara harapan dan pelayanan merupakan tingkat kepuasan mahasiswa itu sendiri. Adapun yang berhubungan dengan harapan pelanggan meliputi (1) berwujud (*tangible*), (2) keandalan (*reliability*), (3) ketanggapan (*responsiveness*), (4) keyakinan (*assurance*), dan (5) empati (*empaty*).

1. Faktor Berwujud (*tangible*)

Faktor harapan mahasiswa terhadap berwujud (*tangible*) disajikan pada Tabel 7. berikut :

perlengkapan kampus yang tersedia lengkap dan teratur memperoleh skor

4.15. Kedua skor ini termasuk dalam kategori tinggi.

Kebersihan merupakan faktor lain yang dapat dirasakan dan dilihat langsung oleh mahasiswa. Untuk menjaga tingkat kebersihan dan kerapihan maka diperlukan perawatan gedung beserta peralatan dan perabot kantor. Kerapihan gedung merupakan citra bagi kampus di mata mahasiswa karena tidak dapat diabaikan begitu saja. Harapan mahasiswa terhadap kebersihan masuk kategori tinggi yaitu 4.4, dengan demikian kampus harus memperhatikan faktor ini.

Mahasiswa juga cenderung sangat memperhatikan lokasi gedung dan kemudahan parkir. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 7 dimana harapan mahasiswa terhadap faktor fisik ini memperoleh skor 4.1, yang termasuk dalam skala tinggi. Bila lokasi gedung kampus mudah dicapai, dan mudah

dalam parkir maka tentu saja akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Bila dibandingkan antara kinerja dan harapan mahasiswa di dapat tingkat kesesuaian sebesar $3.23 / 4.4 \times 100\% = 73\%$. Nilai ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa yang telah terpenuhi adalah 73 %. Nilai ini termasuk rendah diantara tingkat kesesuaian seluruh faktor harapan mahasiswa.

2. Keandalan (*reliability*)

Berdasarkan Tabel 8 tersebut dapatlah dikatakan bahwa harapan mahasiswa terhadap mutu pelayanan yang diberikan ada dalam kisaran puas dan sangat puas. Harapan tertinggi ada pada subfaktor petugas akademik memberikan pelayanan yang benar sesuai dengan yang dijanjikan kepada mahasiswa, yaitu memperoleh skor 4.37

Tabel 8
Harapan Mahasiswa terhadap Faktor Keandalan

No	URAIAN	Rata-rata Skor
1	Pelayanan yang benar sesuai dengan yang dijanjikan kepada mahasiswa	4.37
2	Pelayanan tepat waktu	4.40
Rata-rata skor		4.38

Sedangkan faktor petugas administrasi akademik bersedia memberikan bantuan tepat waktu kepada mahasiswa mendapat skor 4.40. Rata-rata kedua faktor tersebut memperoleh skor 4.38. Penilaian ini menunjukkan bahwa faktor pelayanan haruslah mendapatkan perhatian yang utama dari kampus UIEU.

Bila dibandingkan dengan Tabel 3 mengenai kinerja perusahaan terhadap faktor keandalan (*reliability*) maka terhadap perbedaan hasil, dimana kinerja petugas administrasi akademik mendapatkan skor rata-

rata 2.91, sedangkan pada harapan pelanggan mendapatkan skor rata-rata 4.38. Harapan dari mahasiswa dapat dikatakan terpenuhi atau terlampaui bila tingkat kesesuaian adalah 100 % atau lebih. Tingkat kesesuaian adalah :

(*skor rata-rata kinerja petugas : skor rata-rata harapan*) $\times 100\%$.

Pada faktor keandalan, diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 66,43 % , yang berarti pelayanan administrasi akademik diduga belum mampu memenuhi seluruh harapan mahasiswa, tetapi hanya 66,43 % kinerja

kampus yang dapat memenuhi harapan mahasiswa.

3. Tanggapan (*responsiveness*)

Tanggapan adalah kemampuan kampus dan petugas administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul. Harapan mahasiswa terhadap faktor ketanggapan ini meliputi: petugas cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa, dan petugas punya pengetahuan dan kecakapan dalam menjawab pertanyaan mahasiswa. Pada Tabel 9 menunjukkan bahwa petugas cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan mahasiswa memperoleh

oleh skor tinggi yaitu 4.17 dari total skor 5.00. Sedangkan harapan mahasiswa pada factor petugas mempunyai pengetahuan dan kecakapan dalam menjawab pertanyaan mahasiswa memperoleh skor 4.17. Kedua factor ini mempunyai skor rata-rata 4.17 dari total skor maksimum 5.00. Bila dibandingkan dengan tabel 4 mengenai kinerja kampus, maka akan didapatkan suatu tingkat kesesuaian yaitu sebesar 73.86 %. Tingkat kesesuaian sebesar 73.86 % ini menunjukkan kampus masih belum dapat memenuhi seluruh harapan mahasiswa.

Tabel 9
Harapan Mahasiswa terhadap Faktor Ketanggapan

No	URAIAN	Rata-rata Skor
1	Kamampuan petugas cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan mahasiswa	4.17
2	Pengetahuan dan kecakapan petugas	4.17
	Rata-rata skor	4.17

4. Keyakinan (*assurance*)

Penilaian terhadap factor keyakinan (*assurance*) pelayanan mahasiswa yang kuliah di kampus ini meliputi factor pengetahuan, ketrampilan dan komunikasi

yang baik. Berdasarkan data dari responden diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 10
Harapan Mahasiswa terhadap Faktor Keyakinan

No	URAIAN	Rata-rata Skor
1	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan	4.18
2	Petugas selalu memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa	4.14
	Rata-rata skor	4.16

Dari data Tabel 10 diketahui bahwa harapan mahasiswa terhadap petugas selalu memberikan pelayanan yang sopan mendapatkan skor 4.18. Sedangkan harapan mahasiswa terhadap petugas agar selalu memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa memperoleh skor 4.14. Kedua skor ini mempunyai

skor rata-rata 4.16 dari total skor 5.00, yang berarti masuk dalam kategori tinggi. Dari data tersebut dapat dikemukakan bahwa jaminan petugas selalu memberikan pelayanan yang sopan mempunyai nilai tertinggi, sehingga pihak kampus harus memperhatikan faktor ini.

Bila dibandingkan dengan kinerja kampus maka diperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan mahasiswa yaitu sebesar 73.79%. Nilai ini menunjukkan bahwa 73.79 % harapan mahasiswa telah dipenuhi oleh pihak kampus.

5. Empati (*empathy*)

Empati berarti memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa.

Kemampuan kampus untuk dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa merupakan suatu nilai tambah bagi kampus sendiri, dimana pihak kampus dapat mengerti dan menganalisis kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Dari responden didapat tingkat harapan mahasiswa terhadap faktor empati sebagai berikut :

Tabel 11

Harapan Mahasiswa terhadap Faktor Empati Pelayanan

No	URAIAN	Rata-rata Skor
1	Petugas memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa	3.97
2	Petugas memahami kebutuhan mahasiswa	4.13
	Rata-rata skor	4.05

Dari Tabel 11 diketahui bahwa harapan mahasiswa terhadap petugas memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa diperoleh skor 3.97, sedangkan harapan mahasiswa terhadap petugas memahami kebutuhan mahasiswa memperoleh skor 4.13.

Dari kenyataan tersebut apabila dicermati maka faktor empati pelayanan yang ditujukan secara khusus memperoleh

penilaian lebih rendah bila dibandingkan dengan empati pelayanan secara kolektif. Hal ini dapat dimengerti mengingat bahwa empati pelayanan kepada individu (secara khusus) memerlukan waktu pelayanan yang lebih lama sehingga diperlukan jumlah petugas yang lebih banyak.

Tabel 12

Perbandingan antara rata-rata nilai kinerja UIEU dan rata-rata nilai harapan mahasiswa pada faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa UIEU

No	Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa	Kinerja UIEU (X)	Harapan Mahasiswa (Y)
1	Kebersihan, kerapian kampus dan petugas	3.3	4.4
2	Penataan eksterior dan interior kampus	3.15	4.1
3	Pelayanan yang benar sesuai dengan yang dijanjikan kepada mahasiswa	2.93	4.37
4	Pelayanan tepat waktu	2.9	4.4
5	Kemampuan staf cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan mahasiswa	3.11	4.17
6	Pengetahuan dan kecakapan staf	3.25	4.17
7	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan	3.20	4.18
8	Petugas selalu memperhatikan secara khusus keinginan mahasiswa	3.11	4.19
9	Memberikan perhatian secara individu terhadap keluhan mahasiswa	2.89	3.97
10	Memahami kebutuhan mahasiswa	2.95	4.13
	Rata-rata	3.079	4.16

Hubungan antara Kualitas Kerja dengan Kepuasan Mahasiswa

Untuk menguji apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan administrasi akademik dengan kepuasan mahasiswa maka digunakan analisis Regresi Linier Sederhana. Analisis Regresi Linier Sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan umum Regresi Linier Sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

Dari hasil pengolahan data statistik diperoleh persamaan :

$$Y = - 0.05333 + 1.1X$$

Dari persamaan yang diperoleh terlihat bahwa nilai t hitung adalah 9.437 sedangkan t tabel adalah 1.96. Dengan demikian t hitung ($9.437 > t$ tabel (1.96)). Sehingga H_0 ditolak, sehingga dapat dikatakan pula bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Kuatnya hubungan antara pelayanan yang diberikan dengan kepuasan mahasiswa juga terlihat dari nilai koefisien Korelasi yang sebesar 0.613.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa

Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah karakteristik demografis. Dalam karakteristik demografis responden dibagi menjadi kelompok-kelompok berdasarkan variabel demografis yaitu : Usia, Jenis kelamin dan Jenis Pendidikan/program studi. Karakteristik ini

digunakan berdasarkan dugaan bahwa hal tersebut berkaitan erat dengan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di UIEU. Selain itu karakteristik demografis ini lebih cenderung lebih mudah diukur dibandingkan dengan sebagian besar variabel lainnya. Dugaan tersebut perlu dibuktikan dengan melakukan analisis terhadap kondisi demografis pelanggan dibandingkan dengan penilaiannya pada kinerja pelayanan di UIEU.

Pengaruh Faktor Usia terhadap Persepsi Kinerja Pelayanan

Faktor usia yang dimaksud adalah untuk mengetahui kelompok usia yang menjadi responden dalam penelitian ini. Berikut diberikan tabel mengenai pengelompokan tersebut dimana kelompok usia terendah adalah kelompok dengan usia kurang dari 19 tahun, lalu diikuti dengan kelompok usia 19 – 23 tahun dan kelompok usia tertinggi yaitu lebih dari 23 tahun.

Berdasarkan hasil Tabel 13, terlihat bahwa responden dengan kelompok usia 19-20 tahun mempunyai persentase tertinggi sebesar 76%, lalu diikuti dengan responden berusia < 19 tahun sebesar 14 %. Sedangkan responden yang berusia > 23 tahun, terlihat mempunyai frekuensi terendah, yang berjumlah 15 orang atau 10 %.

Hal ini diduga bahwa responden yang ada di Universitas Indonusa esa unggul adalah yang berusia muda dan produktif, selain itu jumlah mahasiswa S1 dan D3 lebih banyak jika dibandingkan dengan mahasiswa S2.

Tabel 13
Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Selang (tahun)	Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
< 19		21	14
19 - 23		114	76
> 23		15	10
Jumlah		150	100

Data ini lalu di uji dengan menggunakan Chi Square dengan hipotesis sebagai berikut:

H0 : Tidak ada hubungan antara usia dengan persepsi mahasiswa mengenai kinerja pelayanan akademik.

H1 : Ada hubungan antara usia dengan persepsi mahasiswa

Hasil uji Chi Kuadrat menunjukkan bahwa nilai Chi kuadrat hitung 1.03. Dalam hal ini $dk = (r-1)(k-1) = (3-1)(3-1) = 4$, dan tingkat kesalahan (α) 5 %, maka diperoleh nilai chi kuadrat tabel 9.4877, sedangkan nilai chi

kuadrat hitung = 1.03, dengan demikian Chi kuadrat hitung < Chi kuadrat tabel, maka dengan demikian terima Ho dan tolak Ha. Hal ini berarti tidak ada hubungan antara faktor usia dengan persepsi mahasiswa tentang kinerja pelayanan akademik

Pengaruh Faktor Jenis Pendidikan Terhadap Persepsi Kinerja Pelayanan

Selanjutnya untuk karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan yang diambil oleh mahasiswa adalah sebagai berikut :

Tabel 14
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pendidikan

Pendidikan	Jumlah responden	Persentase (%)
D3	9	6
D4/S1	128	85.33
S2	13	8.67
Jumlah	150	100

Pada data pendidikan terakhir responden tersebut menunjukkan bahwa kelompok sarjana D4/S1 menduduki urutan teratas dengan jumlah 128 orang atau 83.33%, lalu diikuti dengan kelompok S2 sejumlah 8.67%, kelompok D3 sebesar 6%.

Analisis yang dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara jenis pendidikan yang ditempuh mahasiswa

dengan penilaian kinerja pelayanan. Dari hasil uji Chi Kuadrat menunjukkan bahwa nilai chi kuadrat hitung (4.80) < chi kuadrat tabel (5.591), maka dengan demikian terima Ho. Hal ini berarti tidak ada pengaruh faktor jenis pendidikan dengan persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik

Pengaruh Jenis Kelamin Terhadap Persepsi Kinerja Pelayanan

Selanjutnya berdasarkan jenis kelamin jumlah responden yang dijamin dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 15
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah responden	Persentase (%)
Pria	80	53.33
Wanita	70	46.67
Jumlah	150	100.00

Dari data jenis kelamin responden tersebut menunjukkan bahwa kelompok pria menduduki urutan teratas dengan jumlah 83 orang atau 53.33 %, lalu diikuti dengan kelompok wanita 46.67 %. Dari data ini dapatlah dikatakan bahwa ada kecenderungan jumlah laki-laki dan perempuan tidaklah jauh berbeda.

Hasil analisis yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara jenis kelamin dengan persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik. Dari hasil perhitungan chi kuadrat (Lampiran 7) diperoleh nilai 10.37 sedangkan chi kuadrat tabel 5.9915. Dengan demikian Chi kuadrat hitung (10.37) > chi kuadrat tabel (5.9915). Dengan demikian maka tolak H₀, yang berarti ada hubungan antara faktor jenis kelamin terhadap persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik di UIEU.

Kesimpulan

Dari Hasil uji dengan menggunakan *t Test* menunjukkan bahwa lebih dari 50 % responden mempunyai persepsi yang tinggi terhadap pelayanan administrasi akademik.

Hasil uji dengan menggunakan diagram Cartesius menunjukkan bahwa faktor yang perlu ditingkatkan adalah pelayanan yang benar sesuai dengan yang dijanjikan kepada mahasiswa, dan pelayanan tepat waktu. (*reliability*). Pada kuadran B (*satisfaction*) menunjukkan

bahwa tingkat harapan mahasiswa terhadap kampus telah terpenuhi yaitu mengenai : kebersihan dan kerapian kampus dan petugas (*tangible*), kemampuan staf cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan mahasiswa, pengetahuan dan kecakapan staf administrasi (*responsiveness*), kesopanan staf administrasi dalam memberikan pelayanan, serta memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan mahasiswa (*assurance*). Uji *Regresi Linier Sederhana* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa bernilai positif yaitu 0.613 yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan administrasi akademik, akan semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa. Uji lanjut dengan uji t menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi akademik dengan kepuasan mahasiswa. Hasil uji *Chi Kuadrat* mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik menunjukkan bahwa usia dan jenjang pendidikan tidak berpengaruh, sedangkan jenis kelamin mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik.

Daftar Pustaka

Entang, HM, 2001, *Layanan Prima Dalam Upaya Merebut Pasar*, Pusdiklat Depnaker LAN RI, Jakarta.

- Gerson, F. Richard, 1993, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Edisi Bahasa Indonesia, Penerbit PPM, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong, 1997, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid Satu, Edisi 7, Prenhallindo, Jakarta.
- , 1997, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 & 2, Prenhallindo, Jakarta.
- Kusmayadi dan Endar Sugiarto, 2000, *Metode Penelitian Dalam Kepariwisataaan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Nurdin, Lukman, 1992, *Faktor-faktor Motivasi yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Tenaga Keperawatan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhakti Husada Depok*, Tesis MHA, IEU, Jakarta.
- Prawira, Teddy, 1993, *Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan DayaSaing*, Jurnal Manajemen, Volume I No. 1, Prasetya Mulya, Jakarta.
- Rangkuti, Fredy, 1997, *Riset Pemasaran*, Gramedia, Jakarta.
- Supranto, J, 1991, *Metode Riset Aplikasi Dalam Pemasaran*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- , 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta (Edisi Baru), Jakarta.
- Tim Khusus, 2001, *Rencana Strategis Pengembangan 2001 – 2005*, Yayasan Kemala, Jakarta.
- Whitmore, John, 1997, *Coaching For Performances*, NB Publishing London