

***EFFECT OF SERVICE QUALITY OF ACADEMIC SERVICES KUPUASAN  
STUDENTS IN STIMA IMMI***

**Zaharuddin**

Economic Education Studies Program, STKIP Panca Sakti  
Jl. Raya Hankam N.54 Jatirahayu, Pondok Gede, Bekasi, Jawa Barat  
Zaharuddin111264@gmail.com

*Abstract*

*This study aims to reveal the influence Satisfaction Student Services (X) on the Quality of Academic Services (Y).*

*The method used is the regression method. The sampling technique using random sampling. These samples included 35 students.*

*The conclusion of the study reveal: (1) Regression Linear Regression Equations. Dual linear equation  $Y = 92.771 + 0.740 X$  means Y scores can be predicted through linear equations mentioned above. (2) From the analysis results obtained affect the Academic Service Quality Satisfaction Academic Services, this can be seen in table coefficient of thit and p-value less than 0.05. Therefore, it can be interpreted Quality of Service Academic positive effect on satisfaction of Academic Services. Thus the working hypothesis in this study was supported by empirical data. (3) Test the significance of the equation regression line obtained from the regression line column 5, namely F hit and p-value less than 0.05 or  $H_0$  rejected. Thus, the regression Y or X is significant or affect the satisfaction of Academic Services Academic Quality of Service. (4) Test the significance of the correlation coefficient obtained from Table Model Summary. Seen at the first line of the correlation coefficient of correlation  $(r_{xy}) = 0.996$  and F hit ( $F_{change}$ ) = 12509.9, with a p-value = 0.000 < 0,05. Hal This implies that  $H_0$  is rejected. Thus, the correlation coefficient of X and Y is bearti or significant. While the coefficient of determination of the table above shows on line 2, which is the R Square = 0.993, which implies that 99.3% variation Academic Service Quality variable.*

*Keywords: Student Service Satisfaction, Quality of Academic Services*

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KUPUASAN LAYANAN MAHASISWA DI STIMA IMMI

**Zaharuddin**

Program Studi Pendidikan Ekonomi, STKIP Panca Sakti  
Jl. Raya Hankam N.54 Jatirahayu, Pondok Gede, Bekasi, Jawa Barat  
[Zaharuddin111264@gmail.com](mailto:Zaharuddin111264@gmail.com)

### *Abstrak*

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh Kepuasan Layanan Mahasiswa (X) terhadap Kualitas Pelayanan Akademik (Y).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode regresi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Sampel penelitian berjumlah 35 mahasiswa.

Kesimpulan hasil penelitian mengungkapkan: (1) Persamaan Regresi Linear Regresi. Diperoleh persamaan linear ganda  $Y = 92,771 + 0,740 X$  artinya skor Y dapat diprediksi melalui persamaan linear tersebut diatas. (2) Dari hasil analisis didapat Kualitas Layanan Akademik berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Akademik, hal ini dapat dilihat pada table coefficient dari  $t_{hit}$  dan p-value lebih kecil dari 0,05. Oleh sebab itu dapat diinterpretasikan Kualitas Layanan Akademik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Layanan Akademik. Dengan demikian hipotesis kerja dalam penelitian ini didukung oleh data empiris. (3) Uji signifikansi persamaan persamaan garis regresi diperoleh dari baris regression kolom ke-5, yaitu F hit dan p-value lebih kecil dari 0,05 atau  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, regresi Y atau X adalah signifikan atau Kepuasan Layanan Akademik berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Akademik. (4) Uji signifikansi koefisien korelasi diperoleh dari tabel Model Summary. Terlihat pada baris pertama koefisien korelasi korelasi ( $r_{xy}$ ) = 0,996 dan F hit ( $F_{change}$ ) = 12509,9, dengan p-value = 0,000 < 0,05. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, koefisien korelasi X dan Y adalah berarti atau signifikan. Sedangkan koefisien determinasi dari tabel di atas terlihat pada baris ke-2, yaitu yaitu R Square = 0,993, yang mengandung makna bahwa 99,3 % variasi variabel Kualitas Layanan Akademik.

*Kata kunci: Kepuasan Layanan Mahasiswa Kualitas Pelayanan Akademik*

## Pendahuluan

Perkembangan zaman yang begitu cepat menyebabkan dunia pendidikan menghadapi tantangan yang amat berat, dimana semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dan mampu bersaing di era global. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk dalam hal pelayanan akademik. Pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik.

Tujuan tersebut hanya akan tercapai jika secara minimal prosesnya bersifat komunikatif. Di sinilah komunikasi sebagai salah satu cabang ilmu sosial menjadi sangat berperan, sebagaimana secara mendasar komunikasi mencakup segala aspek kehidupan manusia. "ditinjau dari prosesnya, pendidikan adalah komunikasi dalam arti kata bahwa dalam proses tersebut terlibat dua komponen yang terdiri atas manusia, yakni pegawai (karyawan/staf dan dosen/pengajar) sebagai komunikator dan pelajar sebagai komunikasi."

Perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk bidang usaha jasa yang bergerak dalam bidang pendidikan tinggi. Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Jasa berbeda dengan barang, jika barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*), atau usaha. (Hasil diskusi kelompok peneliti Muhammad et.al. Kamis, 20 November 2014) Meskipun sebagian besar jasa dapat berkaitan dan didukung oleh fisik namun esensi dari apa yang dibeli pengguna jasa adalah *performance* yang

diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya. Pentingnya komunikasi yang efektif bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka.

Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim (individu, kelompok, atau organisasi) dan si penerima (anggota organisasi, kelompok orang dalam organisasi, atau organisasi secara keseluruhan) pesan untuk mengubah tingkah laku (kognitif, afektif, dan psikomotor).

Dari pengertian diatas begitulah seharusnya komunikasi yang dilakukan oleh bagian akademik sebagai organisasi dalam melayani mahasiswa. Keberhasilan jurusan sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa, dalam hal ini adalah mahasiswa. Sebuah perusahaan/organisasi yang bersedia memberikan kualitas pelayanan yang baik pastinya akan memperoleh tanggapan-tanggapan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa (Universitas) melainkan berdasarkan sudut pandang pengguna jasa (mahasiswa). Hal ini disebabkan pengguna jasa yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan.

Namun, tak sedikit pihak yang menilai pelayanan akademik di STIMA IMMI sungguh kurang layak dan kurang memadai. Pasalnya, pelayanan yang diberikan begitu lamban, kurang ramah dan membuat sebagian pihak merasa jenuh dengan sikap tak bersahabat dari tenaga bagian akademik. Prokrastinasi juga menjadi salah satu kebiasaan yang paling sering ditemui. Terdapat beberapa permasalahan akademik yang dijumpai antara lain terkait masalah pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS).

Kurangnya koordinasi dan komunikasi antara pegawai akademik/jurusan dengan dosen juga dapat menjadi penghambat pengurusan KRS dan perubahan jadwal kuliah. Sistem KRS *online* yang dianggap lebih efektif dan efisien, dianggap dapat memperlambat proses pengurusan KRS itu sendiri. Nilai yang seharusnya telah ter-*input* dalam *system online* ternyata masih terkendala, belum adanya nilai mata kuliah yang keluar secara manual dan menyeluruh. Kurang adanya koordinasi antara pegawai akademik dengan dosen pemegang mata kuliah, diduga sebagai faktor utama yang menghambat sistem pemasukan nilai.

Adanya perubahan jadwal kuliah di awal semester oleh beberapa oknum dosen, seakan menjadikan jadwal akademik jurusan hanya formalitas belaka.

Banyak terjadi tabrakan antara jadwal kuliah yang ditentukan dosen dengan jadwal kuliah lainnya. Dosen merubah hari kuliah dan mengganti ruangan, tabrakan kelas dengan jurusan lain, pindah jadwal kuliah yang tidak diketahui beberapa mahasiswa.

Kejadian seperti ini sudah menjadi momok yang harus dihadapi oleh mahasiswa setiap semester baru berjalan, dimana semua pemindahan seharusnya dilaporkan ke bagian akademik dan selanjutnya diumumkan kepada mahasiswa yang bersangkutan. Jika perubahan jadwal, pemindahan ruangan atau penggabungan kelas dilakukan tanpa sepengetahuan mahasiswa, tentu saja si mahasiswa yang akan dirugikan, karena dosen mengira jika mahasiswa tersebut tidak masuk karena sengaja padahal realita yang sebenarnya tidak begitu. Terdengar pula keluhan-keluhan dari mahasiswa dikampus tentang sulitnya menemui penasehat akademik.

Permasalahan akademik lainnya yang juga sering dijumpai yaitu terkait dengan kehadiran dosen dalam mengajar. Pelayanan akademik ini juga menjadi salah satu masalah yang biasa dihadapi mahasiswa dalam proses belajar mengajar. Misalnya, sering kali di STIMA IMMI ketidak tepatan waktu dosen hadir atau selesai dalam proses belajar mengajar dan hal itu tentu saja membuat mahasiswa resah dan harus menunggu lebih dari jam yang telah ditentukan oleh pihak jurusan. Selain itu, tidak maksimalnya ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana pendukung proses pembelajaran, misalnya LCD yang digunakan sebagai proyektor dalam mengajar rusak sehingga proses perkuliahan sedikit terhambat.

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa komunikasi merupakan faktor yang sangat esensial dalam berintraksi dengan mahasiswa. Bilamana terjadi *gap*/kesenjangan dalam komunikasi maka akan menimbulkan penilaian negatif terhadap kualitas jasa/pelayanan yang diberikan. Padahal seharusnya mereka menyadari bahwa sebagai pegawai akademik haruslah memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa mereka (mahasiswa) sehingga akan tercapai kepuasan yang sama-sama diinginkan

Di dalam pekerjaan teknis Administrasi, layanan merupakan bagian dari aktifitas yang berupa mekanis. Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi. Menurut yang dikemukakan oleh Gronroos (dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih tentang manajemen pelayanan) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan

Pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

### **Pelayanan Akademik**

Dalam kaitan dengan dunia pendidikan, pelayanan dibagi menjadi tiga, yaitu pelayanan akademik atau kurikuler, administrasi dan ekstra kurikuler. Penelitian ini lebih menitik beratkan kepada pelayanan akademik dengan tidak mengesampingkan pelayanan non akademik. Pelayanan akademik dimaksudkan sebagai pelayanan yang terkait dengan peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain.

Beberapa jenis pelayanan akademik akan diuraikan secara singkat.

**Pertama**, pelayanan akademik tentang perkuliahan melibatkan banyak unsur, diantaranya: Dosen. Sudarwan Danim berpendapat bahwa tenaga kependidikan (termasuk dosen), dilihat sebagai totalitas yang satu sama lain secara sinergi memberikan sumbangan terhadap proses pendidikan, pada tempat dimana mereka memberikan pelayanan. Tugas lembaga pendidikan secara umum adalah memberikan pelayanan optimal kepada peserta didik khususnya dan customer pendidikan pada umumnya, pada titik di mana pelayanan itu harus dilakukan (2003: 80). Hal senada dikemukakan oleh Mastuhu, bahwa berhasil atau tidaknya penyelenggaraan pendidikan bermutu tergantung pada jumlah atau mutu para actor atau petugas yang melaksanakannya. (2004: 109). Dosen memiliki fungsi dominant dalam pelayanan akademik karena tugas dosen di sini adalah mengajar, membimbing, dan menguji.

**Kedua**, pelayanan akademik terkait dengan kurikulum, Nasution seperti dikutip Suryo Subroto (1984), berpendapat bahwa organisasi kurikulum adalah pola atau bentuk bahan pelajaran yang akan disampaikan kepada murid-murid. Organisasi kurikulum sangat erat hubungannya dengan tujuan pendidikan yang hendak dicapai karena pola-pola yang berbeda akan mengakibatkan cara penyampaian pelajaran yang berbeda pula.

**Ketiga**, sarana dan prasarana pendukung. Sarana pendukung meliputi peralatan, perlengkapan laboratorium, perpustakaan dan alat bantu pembelajaran. Prasarana atau disebut fasilitas meliputi gedung dengan segala perlengkapannya, fasilitas komunikasi.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Kualitas pelayanan merupakan penghubung terakhir dalam rantai aktivitas bagi sistem total quality management. Kualitas pelayanan juga merupakan sebuah unsur penting dari total quality untuk mempengaruhi keputusan.

Philip Kotler terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut :

- 1) Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Yaitu berupa penilaian mahasiswa yang berhubungan dengan penampilan fisik, ruang akademik/jurusan, sarana dan prasarana perkuliahan, kebersihan wc, kenyamanan di Lingkungan STIMA IMMI.
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Yaitu berupa penilaian mahasiswa terhadap kesigapan pegawai akademik/jurusan Program Studi Sarjana Manajemen, STIMA IMMI dalam membantu dan menangani keluhan mahasiswa dengan cepat dan tepat.
- 3) Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan Pustakawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Yaitu berupa penilaian mahasiswa terhadap pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai akademik/jurusan Program Studi Sarjana Manajemen, STIMA IMMI dalam menyelesaikan tugas-tugas dan pekerjaannya.
- 4) Empati (*Empaty*): syarat untuk peduli, member perhatian pribadi bagi pelanggan. Yaitu berupa penilaian mahasiswa terhadap keramahan, kemampuan berkomunikasi serta perhatian penuh dari pegawai akademik/jurusan Program Studi Sarjana Manajemen, STIMA IMMI.
- 5) Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Yaitu berupa penilaian mahasiswa yang berhubungan dengan penampilan fisik, ruang akademik/jurusan, sarana dan prasarana perkuliahan, kebersihan wc, kenyamanan di lingkungan STIMA IMMI.

Kotler (2000) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Hal ini dapat membawa dampak negatif bagi perusahaan yaitu dapat menurunkan jumlah pelanggan dan menyebabkan

pelanggan tidak tertarik lagi menggunakan jasa perusahaan sehingga akan menurunkan laba perusahaan. Menurut Schanaar (1991), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain, hubungan yang harmonis antara perusahaan dan konsumennya, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 1994).

Untuk mendapatkan gambaran mengenai konsep kepuasan, berikut diberikan beberapa definisi para ahli:

- 1) Tjiptono dan Chandra mendefinisikan kepuasan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.
- 2) Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antarpersepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.
- 3) Biong menjelaskan kepuasan sebagai sebuah konsekuensi atau akibat atas pengalaman satu pihak terhadap kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma atau aturan-aturan dengan harapan-harapannya.
- 4) Kepuasan didefinisikan oleh Muhmin sebagai sebuah keadaan kasih sayang yang positif dihasilkan dari penilaian perusahaan terhadap seluruh aspek dari hubungan bekerjanya dengan perusahaan lain.
- 5) Assael menyebutkan bahwa "*A satisfied customer is your best sales person. Satisfied customer influence friends and relative to buy, dissatisfied customers inhibit sales*" (Seorang pelanggan yang puas merupakan penjual perorangan terbaik. Pelanggan yang puas akan mempengaruhi rekan-rekannya dan kecenderungan membeli, pelanggan yang tidak puas akan menghambat penjualan).

### **Kepuasan Layanan**

Kepuasan layanan adalah konsep penting dalam pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Jika mereka tidak dipuaskan, mereka cenderung beralih merek serta mengajukan keberatan pada produsen, pengecer, dan bahkan menceritakankannya kepada konsumen atau pelanggan lain. Melihat tingginya tingkat



kepentingannya pada pemasaran. Kepuasan telah menjadi subjek dari beberapa penelitian konsumen yang dilakukan cukup gencar.

Hasil kepuasan pelanggan disebut juga dengan mutu, karna mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Mutu ini bisa disebut sebagai mutu yang hanya ada dimata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting. Sebab, ada satu resiko yang sering sekali kita abaikan dari definisi ini, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu. Dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk terbaik yang bias bertahan dalam persaingan.

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang rajayang harus dilayani namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan. Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat *win-win solution* yaitu keadaan dimanakedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.

Tom Peters, dalam *Thriving On Chaos*, membicarakan tentang peran penting pelanggan dalam menentukan mutu dengan menekankan bahwa mutu yang dirasa (*perceived quality*) dari sebuah produk bisnis atau jasa adalah factor utama yang mempengaruhi kesuksesan produk atau jasa tersebut. Dan dia juga berpendapat bahwa karyawan menjadi jauh lebih berenergi ketika mereka memiliki kesempatan untuk memberikan layanan yang bermutu atau menghasilkan produk yang bermutu. Walaupun demikian, dia selalu mengingatkan bahwa pelaku- pelaku pasaryang baru ikut bergabung juga akan member membuat para pelanggan melakukan redefinisi terhadap mutu, atau yang sama artinya dengan kepuasan pelanggan.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) atau jenis penelitian kualitatif didukung data-data kuantitatif hasil angket dari responden, yaitu peneliti menjelaskan pengaruh antara variable-variabel melalui pengujian hipotesis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh Kualitas layanan akademik terhadap kepuasan layanan akademik Di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen IMMI.

Penelitian ini dilakukan pada seluruh mahasiswa STIMA IMMI waktu penelitian dilaksanakan pada semester gasal tahun akademik 2015-2016.

Tepatnya bulan Oktober sampai dengan Desember 2015. Adapun tahapan pelaksanaan dalam penelitian ini berlangsung selama 3 bulan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey.

Kelinger dalam Sugiyono (2013: 80) menyatakan bahwa *"Survey research Studies large and small population (or unveses) by selection and studying samples chosen from the population to discover the relative incident, and distribution, and interrelation of sociological and psyychological variables"*. Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data yang diambil dari sampelpopulasi tersebut, untuk menemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis.

Pada penelitian ini menggunakan konstelasi penelitian sebagai berikut:



Keterangan:

X = Variabel Kualitas Layanan Akademik

Y = Kepuasan Layanan Akademik

Kadir (2010: 76) Populasi dapat didefinisikan sebagai himpunan semua hal yang berkaitan dengan individu, variabel, atau data dengan sifat-sifat yang ditentukan atau dipilih oleh peneliti sedemikian rupa sehingga setiap individu, variabel atau data dapat dinyatakan dengan tepat apakah individu tersebut menjadi anggota populasi atau tidak.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Sarjana Manajemen, STIMA IMMI.

Teknik pengambilan sample yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Cluster Sampling* yaitu teknik memilih sebuah sampel dari kelompok-kelompok unit-unit yang kecil, atau *cluster*. Populasi dari cluster merupakan subpopulasi dari total populasi. Unsur-unsur dalam cluster sifatnya tidak homogen, yang berbeda dengan unit-unit elementer dalam strata. Tiap cluster mempunyai anggota yang heterogen menyerupai populasi sendiri.

Kadir (2010: 15) Mengumpulkan data berarti mencatat peristiwa, karakteristik, elemen, nilai suatu variabel. Hasil pencatatan ini menghasilkan data mentah yang kegunaannya masih terbatas. Agar data yang kita peroleh memiliki validitas yang tinggi maka perlu dikembangkan instrumen

pengumpul data yang juga valid. Sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan keadaan atau kenyataan sesungguhnya.

Instrumen merupakan alat untuk mengukur tentang sesuatu yang diukur.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 1. Skor Kepuasan Layanan Akademik

Skor hasil belajar yang diperoleh dari tempat penelitian dianalisis dengan menggunakan SPSS 20 didapat hasil analisis sebagai berikut:

Statistics		
Kepuasan Layanan Akademik		
N	Valid	35
	Missing	0
Mean		113,9714
Std. Error of Mean		1,64776
Median		114,0000
Mode		114,00
Std. Deviation		9,74826
Variance		95,029
Range		34,00
Minimum		97,00
Maximum		131,00
Sum		3989,00

Berikut data hasil analisis dengan Berdasarkan skor kepuasan layanan akademik 35 responden mahasiswa, diperoleh skor empirik terendah 97 dan skor empirik tertinggi 131. rentang skor 34, Rata-rata skor (mean) sebesar 113,97 simpangan baku 9,748, modus 114, median 114

### 2. Skor Kualitas Layanan Akademik

Berdasarkan skor kualitas layanan akademik sekolah 35 responden mahasiswa, diperoleh skor empirik terendah 118 dan skor empirik tertinggi 152. rentang skor 34, Rata-rata skor (mean) sebesar 135,05 simpangan baku 9,761, modus 135, median 135.

### Statistics

Kualitas Layanan Akademik

N	Valid	35
	Missing	0
Mean		135,0571
Std. Error of Mean		1,65003
Median		135,0000
Mode		135,00
Std. Deviation		9,76170
Variance		95,291
Range		34,00
Minimum		118,00
Maximum		152,00
Sum		4727,00

## A. Pengujian Prasyarat Analisis Data

### 1. Uji Normalitas

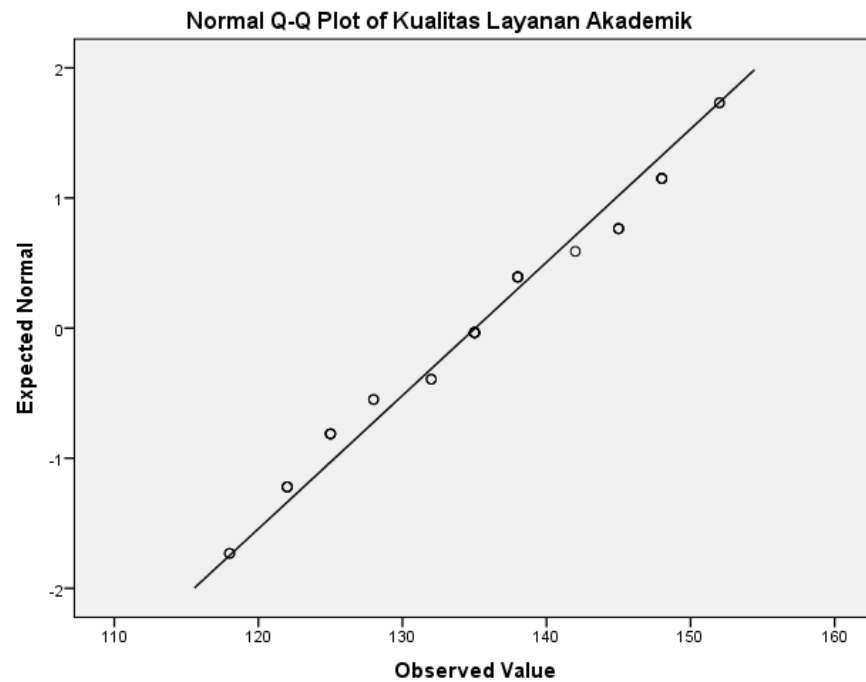
Untuk mengetahui apakah data yang penulis kumpulkan dan diteliti termasuk data berdistribusi normal atau tidak, maka penulis melakukan pengujian dengan menggunakan alat bantuan software yaitu SPSS versi 20 yang hasilnya dapat dilihat pada table berikut :

#### a. Uji Normalitas Skor Kualitas Layanan Akademik

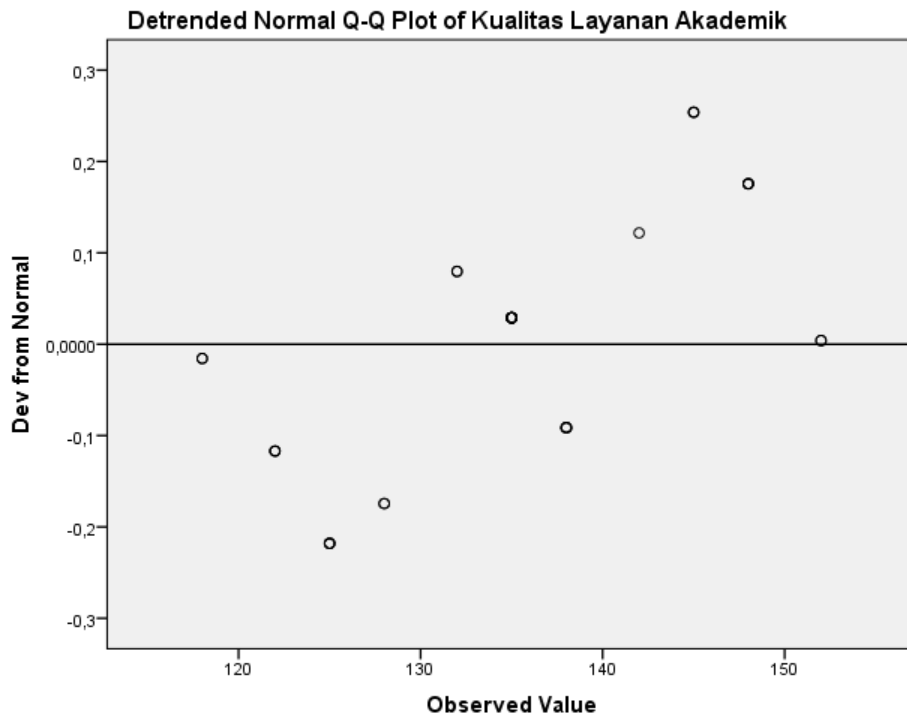
#### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas Layanan Akademik	,126	35	,173	,952	35	,128

Dari output diatas, diperoleh statistik untuk Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,126 dan Sig atau p-value = 0,173 > 0,05, H0 diterima atau tidak signifikan. Dengan demikian, data populasi kualitas layanan akademik berdistribusi normal. Dari hasil analisis juga terlihat statistik untuk Shapiro-Wilk sebesar 0,952 dan p-value = 0,128 > 0,05 yang berarti memberi simpulan sama yaitu data populasi kualitas layanan akademik berdistribusi normal.



Selain dengan Normal Q-Q Plot, pengujian normalitas juga dapat dipelajari dari **Detrended Normal Q-Q Plot**. Adapun indikatornya adalah data dinyatakan berdistribusi normal jika sebaran data dalam bentuk titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan berkumpul disekitar garis mendatar melalui titik nol.

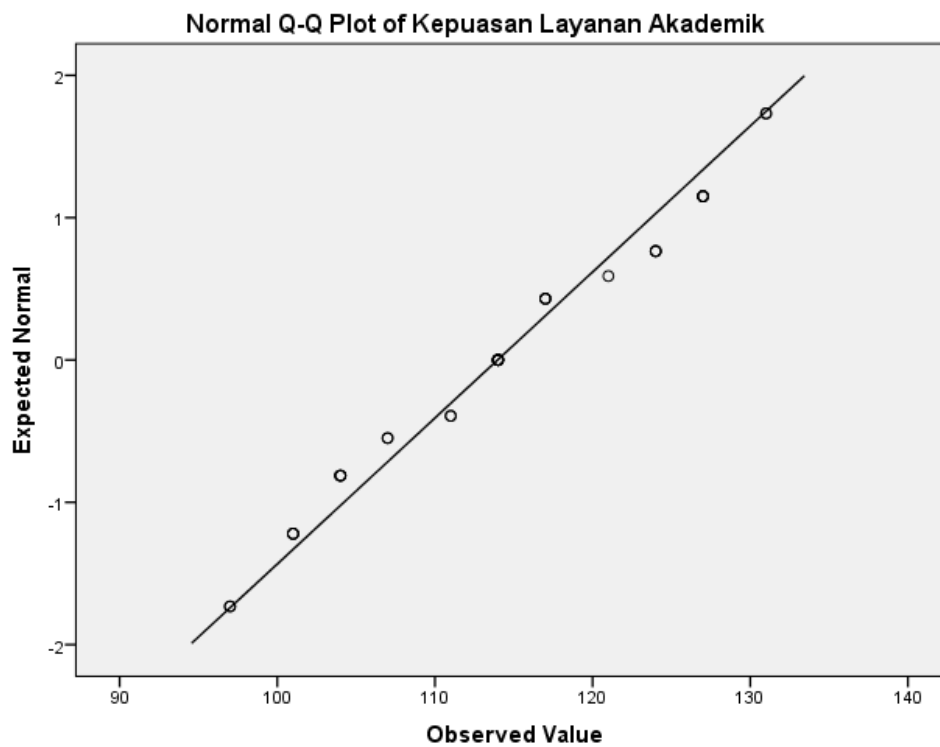


Dari gambar diatas, terlihat bahwa sebaran data dalam bentuk titik-titik tidak membentuk pola tertentu maupun terkumpul disekitar garis mendatar melalui titik nol, sehingga data kualitas layanan akademik bersubsidi normal.

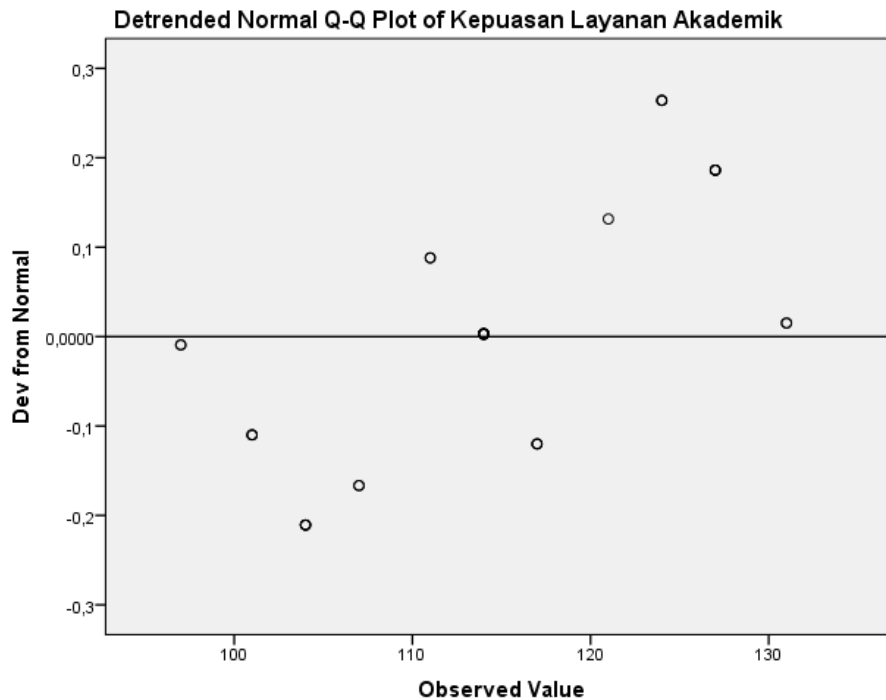
b. Uji Normalitas Skor Kepuasan Layanan Akademik

<b>Tests of Normality</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan Layanan Akademik	,130	35	,145	,949	35	,108

Dari output diatas, diperoleh statistik untuk Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,130 dan Sig atau p-value = 0,145 > 0,05, H0 diterima atau tidak signifikan. Dengan demikian, data populasi Kepuasan Layanan Akademik berdistribusi normal. Dari hasil analisis juga terlihat statistik untuk Shapiro-Wilk sebesar 0,949 dan p-value = 0,108 > 0,05 yang berarti memberi simpulan sama yaitu data populasi Kepuasan Layanan Akademik berdistribusi normal.



Selain dengan Normal Q-Q Plot, pengujian normalitas juga dapat dipelajari dari **Detrended Normal Q-Q Plot**. Adapun indikatornya adalah data dinyatakan berdistribusi normal jika sebaran data dalam bentuk titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan berkumpul disekitar garis mendatar melalui titik nol.



Dari gambar diatas, terlihat bahwa sebaran data dalam bentuk titik-titik tidak membentuk pola tertentu maupun terkumpul disekitar garis mendatar melalui titik nol, sehingga data Kepuasan Layanan Akademik bersubsidi normal.

## 2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan dengan maksud untuk mengetahui apakah sebaran data dari setiap variable tidak menyimpang dari ciri-ciri data yang homogen pengujian homogenitas dilakukan terhadap varian regresi dependen atau variable-variabel independen dengan menggunakan statistic

### Levene's Test of Equality of Error Variances<sup>a</sup>

Dependent Variable: Skor

F	df1	df2	Sig.
,026	1	68	,873

Dari hasil analisis pada tabel Test of Homogeneity of Variances, diperoleh Levene Statistic = 0,026; df1 = 1; df2 = 68, dan



p-value = 0,873 > 0,05 atau  $H_0$  diterima. Dengan demikian, kedua kelompok data berasal dari kelompok yang homogen.

### 3. Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis dengan menggunakan SPSS 20 sebagai berikut:

#### 1) Persamaan Regresi Linear

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	92,771	3,698		25,086	,000
	Kelompok	21,200	2,339	,740	9,064	,000

Diperoleh dari kolom B, sehingga persamaan regresi:  $Y = 92,771 + 0,740 X$ . Dari hasil analisis diperoleh  $t_{hit} = 93,521$  dan p-value =  $0,000/2 = 0 < 0,05$  atau  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, "Kualitas Layanan Akademik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Layanan Akademik."

#### 2) Uji Linearitas dan Signifikansi Persamaan Regresi

Pengujian linearitas dan signifikansi persamaan regresi ditentukan berdasarkan ANOVA table dan ANOVA<sup>a</sup>, sebagai berikut.

			Sum of Squares	df
Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa *	Between Groups	(Combined) Linearity	3206,471	10
Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa		Deviation from Linearity	3184,068	1
			22,403	9
	Within Groups		24,500	24
	Total		3230,971	34

ANOVA Table

			Mean Square	F
Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa *	Between Groups	(Combined)	320,647	314,103
Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa		Linearity	3184,068	3119,087
		Deviation from Linearity	2,489	2,438
	Within Groups		1,021	
	Total			

ANOVA Table

			Sig.
Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa *	Between Groups	(Combined)	,000
Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa		Linearity	,000
		Deviation from Linearity	,039
	Within Groups		
	Total		

Hipotesis statistik:

$H_0 : Y = a + Bx$  (regresi linear)

$H_0 : Y = a + Bx$  (regresi tak linear)

Uji linearitas persamaan garis regresi diperoleh dari baris Deviation from Linearity, yaitu  $F_{hit} (TC) = 2,438$ , dengan  $p\text{-value} = 0,035 > 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  diterima atau persamaan regresi  $Y$  atas  $X$  adalah linear atau berupa garis linear

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3270,206	1	3270,206	11980,009	,000 <sup>b</sup>
	Residual	8,735	32	,273		
	Total	3278,941	33			

Hipotesis statistik:

$H_0 : b = 0$  (regresi tak berarti)

$H_1 : b \neq 0$  (regresi berarti)

Uji signifikansi persamaan persamaan garis regresi diperoleh dari baris regression kolom ke-5, yaitu  $F_{hit} (b/a) = 11980,009$ , dan  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$  atau  $H_0$

ditolak. Dengan demikian, regresi Y atau X adalah signifikan atau Kepuasan Layanan Akademik berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Akademik, ini berarti hipotesis penelitian didukung oleh data empiris.

### 3) Uji Signifikansi Koefisien Korelasi X dan Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,999 <sup>a</sup>	,997	,997	,52247	,997	11980,009

Model	Change Statistics	
	df2	Sig. F Change
1	68	,000

Hipotesis statistik:

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_1 : \rho \neq 0$$

Uji signifikansi koefisien korelasi diperoleh dari tabel Model Summary. Terlihat pada baris pertama koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) = 0,999 dan F hit ( $F_{\text{change}}$ ) = 11980,009, dengan p-value = 0,000 < 0,05. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, koefisien korelasi X dan Y adalah berarti atau signifikan. Sedangkan koefisien determinasi dari tabel di atas terlihat pada baris ke-2, yaitu R Square = 0,997, yang mengandung makna bahwa 99,7 % variasi variabel Kualitas Layanan Akademik.

### Interpretasi Hasil Penelitian

Untuk dapat memahami makna hasil penelitian secara menyeluruh, maka hasil analisis data penelitian di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Persamaan Regresi Linear Regresi. Diperoleh persamaan linear ganda  $Y = 92,771 + 0,740 X$  artinya skor Y dapat diprediksi melalui persamaan linear tersebut diatas.

2. Dari hasil analisis didapat kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan layanan mahasiswa, hal ini dapat dilihat pada table coefficient dari  $t_{hit}$  dan p-value lebih kecil dari 0,05. Oleh sebab itu dapat diinterpretasikan Kualitas Layanan Akademik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Layanan Akademik. Dengan demikian hipotesis kerja dalam penelitian ini didukung oleh data empiris.
3. Uji signifikansi persamaan persamaan garis regresi diperoleh dari baris regression kolom ke-5, yaitu F hit dan p-value lebih kecil dari 0,05 atau  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, regresi Y atau X adalah signifikan atau Kepuasan Layanan Akademik berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Akademik.
4. Uji signifikansi koefisien korelasi diperoleh dari tabel Model Summary. Terlihat pada baris pertama koefisien korelasi korelasi ( $r_{xy}$ ) = 0,996 dan F hit ( $F_{change}$ ) = 12509,9, dengan p-value = 0,000 < 0,05. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, koefisien korelasi X dan Y adalah berarti atau signifikan. Sedangkan koefisien determinasi dari tabel di atas terlihat pada baris ke-2, yaitu yaitu R Square = 0,993, yang mengandung makna bahwa 99,3 % variasi variabel Kualitas Layanan Akademik.

### Pembahasan

Dari hasil pengujian hipotesa penelitian, menunjukkan bahwa hipotesis kerja penelitian ini didukung oleh data empiris. dapat diterima.

1. Kepuasan Layanan Akademik berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan Akademik. Dengan demikian hipotesis kerja dalam penelitian ini didukung oleh data empiris.

Berdasarkan hasil penelitian Kepuasan Layanan Akademik berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan Akademik. Hal ini sependapat dengan pernyataan Jasa berbeda dengan barang, jika barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*), atau usaha. (Hasil diskusi kelompok peneliti Muhammad et.al. Kamis, 20 November 2014) Meskipun sebagian besar jasa dapat berkaitan dan didukung oleh fisik namun esensi dari apa yang dibeli pengguna jasa adalah *performance* yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya. Pentingnya komunikasi yang efektif bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka.

Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim (individu, kelompok, atau organisasi) dan si penerima (anggota organisasi, kelompok orang dalam organisasi, atau organisasi secara keseluruhan) pesan untuk mengubah tingkah laku (kognitif, afektif, dan psikomotor).

Dari pengertian diatas begitulah seharusnya komunikasi yang dilakukan oleh bagian akademik sebagai organisasi dalam melayani mahasiswa. Keberhasilan jurusan sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa, dalam hal ini adalah mahasiswa. Sebuah perusahaan/organisasi yang bersedia memberikan kualitas pelayanan yang baik pastinya akan memperoleh tanggapan-tanggapan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa (Universitas) melainkan berdasarkan sudut pandang pengguna jasa (mahasiswa). Hal ini disebabkan pengguna jasa yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan.

Namun, tak sedikit pihak yang menilai pelayanan akademik di STIMA IMMI sungguh kurang layak dan kurang memadai. Pasalnya, pelayanan yang diberikan begitu lamban, kurang ramah dan membuat sebagian pihak merasa jenuh dengan sikap tak bersahabat dari tenaga bagian akademik. Prokrastinasi juga menjadi salah satu kebiasaan yang paling sering ditemui. Terdapat beberapa permasalahan akademik yang dijumpai antara lain terkait masalah pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS).

Kurangnya koordinasi dan komunikasi antara pegawai akademik/jurusan dengan dosen juga dapat menjadi penghambat pengurusan KRS dan perubahan jadwal kuliah. Sistem KRS *online* yang dianggap lebih efektif dan efisien, dianggap dapat memperlambat proses pengurusan KRS itu sendiri. Nilai yang seharusnya telah *ter-input* dalam *system online* ternyata masih terkendala, belum adanya nilai mata kuliah yang keluar secara manual dan menyeluruh. Kurang adanya koordinasi antara pegawai akademik dengan dosen pemegang mata kuliah, diduga sebagai faktor utama yang menghambat sistem pemasukan nilai.

Adanya perubahan jadwal kuliah di awal semester oleh beberapa oknum dosen, seakan menjadikan jadwal akademik jurusan hanya formalitas belaka. Banyak terjadi tabrakan antara jadwal kuliah yang ditentukan dosen dengan jadwal kuliah lainnya. Dosen merubah hari kuliah dan mengganti ruangan, tabrakan kelas dengan jurusan lain, pindah jadwal kuliah yang tidak diketahui beberapa mahasiswa.

Kejadian seperti ini sudah menjadi momok yang harus dihadapi oleh mahasiswa setiap semester baru berjalan, dimana semua pemindahan seharusnya dilaporkan ke bagian akademik dan selanjutnya diumumkan kepada mahasiswa yang bersangkutan. Jika perubahan jadwal, pemindahan ruangan atau penggabungan kelas dilakukan tanpa sepengetahuan mahasiswa, tentu saja si mahasiswa yang akan dirugikan, karena dosen mengira jika mahasiswa tersebut tidak masuk karena sengaja padahal realita yang sebenarnya tidak begitu. Terdengar pula keluhan-keluhan dari mahasiswa dikampus tentang sulitnya menemui penasehat akademik.

Permasalahan akademik lainnya yang juga sering dijumpai yaitu terkait dengan kehadiran dosen dalam mengajar. Pelayanan akademik ini juga menjadi salah satu masalah yang biasa dihadapi mahasiswa dalam proses belajar mengajar. Misalnya, sering kali di STIMA IMMI ketidaktepatan waktu dosen hadir atau selesai dalam proses belajar mengajar dan hal itu tentu saja membuat mahasiswa resah dan harus menunggu lebih dari jam yang telah ditentukan oleh pihak jurusan. Selain itu, tidak maksimalnya ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana pendukung proses pembelajaran, misalnya LCD yang digunakan sebagai proyektor dalam mengajar rusak sehingga proses perkuliahan sedikit terhambat.

## **Simpulan**

Simpulan dari hasil pembahasan penelitian ini sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif antara Kepemimpinan ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Akademik (Y). Diperoleh statistik untuk Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,126 dan Sig atau p-value = 0,173 > 0,05,  $H_0$  diterima atau tidak signifikan. Dengan demikian, data populasi kualitas layanan akademik berdistribusi normal. Dari hasil analisis juga terlihat statistik untuk Shapiro-Wilk sebesar 0,952 dan p-value = 0,128 > 0,05 yang berarti memberi simpulan sama yaitu data populasi kualitas layanan akademik berdistribusi normal. Dan diperoleh statistik untuk Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,130 dan Sig atau p-value = 0,145 > 0,05,  $H_0$  diterima atau tidak signifikan. Dengan demikian, data populasi Kepuasan Layanan Akademik berdistribusi normal. Dari hasil analisis juga terlihat statistik untuk Shapiro-Wilk sebesar 0,949 dan p-value = 0,108 > 0,05 yang berarti memberi simpulan sama yaitu data populasi Kepuasan Layanan Akademik berdistribusi normal.

**Saran-Saran**

Adapun saran-saran yang dapat penulis kemukakan adalah :

1. Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Layanan Akademik.
2. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Layanan Akademik. Kualitas yang ada masih perlu diperbaiki agar dapat mendukung Kualitas Layanan Akademik yang ada, dan pihak sekolah disarankan lebih memperhatikan Kualitas Layanan Akademik yang sudah ada agar lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alder, H. 2001. *Boost Your Intelligence*, terjemahan Kristina Priarningsih. Jakarta: Erlangga,.
- Atwater. 1993. *Expressions of Emotion, The Encyclopedia*. USA: Harvard University,.
- Black, H. C. 1999. *Black's Law Dictionary*. West Group. 7th Edition.
- Bloom, B.S. 1981. *Taxonomy of Educational Objective*. Handbook I. New York: Xongman Inc.
- Briggs, L. J. 1979. *Instructional Design Principles and Application* (Englewood cliffs, Newelence and Printice Hall),
- Bryman, A. 2012. *Social Research Methods*. Hongkong: C&C Offset Printing Co. Ltd.
- Callahan, J. F. & Cark, L. H. 1983. *Foundation of Education*. New York: Macmillan Publishing Co, Inc.
- Catalina, C. 1992. *Learning, third ed*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.,
- Hossain, 2011. *Qualitative Research*. Luman Publishing House.
- Kadir. 2015. *Statistika Terapan*. Jakarta: PT Rajawali Pers.
- Kerlinger, F. N. 2006. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Klein, S. B. 1996. *Learning: Principle and Application*. New York: Mc Graw Hill Inc
- Kothari, C.R. 2004. *Research Methodology*. New Age International Publishers.
- Lodico, M., Spaulding, D.T., Voegtle, K. H. 2011. *Methods In Educational Research*. John Wiley & Sons, Inc.
- Nazir, M. 2015. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Marczyk, G., Matteo, D. D., Festinger, D. 2005. *Essential of Research Design and Methodology*. John Wiley & Sons, Inc.
- Rothwell, W. J. & Kanas, H. C. 1992. *Mastering The Instructional Design process A. Systematic Approach*. San Fransisco: Jossey Bass Publisher.