

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENGGUNAKAN PELAYANAN PENDIDIKAN DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

Gede Surya Svajana

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia
e-mail: lovervirus16@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh temuan: (1) harapan, (2) pelayanan yang dirasakan, (3) kepuasan, dan (4) perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan mahasiswa dalam menggunakan pelayanan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha. Penelitian dilakukan menggunakan desain penelitian deskriptif komparatif dengan jumlah sampel 100 responden. Data dikumpulkan dengan metode kuesioner dan dokumentasi dan dianalisis secara deskriptif komparatif. Temuan hasil penelitian menunjukkan (1) harapan mahasiswa berada pada kategori sangat tinggi, (2) pelayanan yang dirasakan mahasiswa berada pada kategori kurang baik, (3) kepuasan mahasiswa berada pada kategori kurang puas, dan (4) ada perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan mahasiswa dalam menggunakan pelayanan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha.

Kata Kunci: kepuasan mahasiswa dan pelayanan pendidikan

Abstract

This research has a purpose to acquire findings: (1) expectation, (2) perceived service, (3) satisfaction, and (4) difference expected service with perceived service student using service of education in Faculty Economics and Business Education of Ganesha University. Research conducted use descriptive comparability design with amount sampel 100 responder. Data collected with quesonaire and documentation method and descriptively comparability analysed. The findings result of research indicate (1) student expectation reside in very high category, (2) perceived service is student reside in unfavourable category, (3) satisfaction of student reside in less satisfied category, and (4) there is difference expected service with perceived service is student in using service of education in Faculty Economics and Business Education of Ganesha University.

Keyword: satisfaction student and service education

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi persaingan diantara perusahaan-perusahaan semakin ketat. Oleh karena itu perusahaan yang ingin tetap eksis harus mempunyai keunggulan daya saing. Keunggulan daya saing dapat tercapai bila perusahaan mampu menyediakan barang dan jasa yang berkualitas tinggi. Barang atau jasa dikatakan berkualitas bila mampu memuaskan konsumen. Kualitas juga

dikatakan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Harapan konsumen biasanya selalu berubah-ubah dari waktu ke waktu. Harapan konsumen akan suatu produk atau jasa saat ini mungkin akan berubah pada masa yang akan datang. Dari definisi di atas dapat dilihat bahwa perhatian perusahaan untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas adalah

konsumen. Konsumenlah yang akan menilai kualitas produk yang dikonsumsinya, dengan cara membandingkan apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan.

Persaingan yang semakin ketat tidak hanya terjadi pada industri manufaktur, akan tetapi juga terjadi pada industri jasa pendidikan tinggi. Sebagai suatu usaha dibidang jasa, Perguruan Tinggi bisa memuaskan mahasiswa melalui kualitas pelayanannya selama proses pendidikan seperti yang diharapkan, seperti tersedianya fasilitas-fasilitas, perhatian pengelola pelayanan administrasi, pelayanan dari dosen yang baik dan sebagainya. Kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Guna membina hubungan yang baik dengan mahasiswa, lembaga pendidikan dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan, memahami kebutuhan, serta memperhatikan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa. Maka dari itu kepuasan mahasiswa akan menjadi tolak ukur guna melihat sudah sejauh mana pelayanan telah dilaksanakan. Apabila lembaga mengabaikan hal tersebut maka akan berakibat kurang baik terhadap mahasiswa, bahkan bisa saja mahasiswa akan berpindah ke lembaga perguruan tinggi lain yang mungkin memberikan pelayanan yang lebih baik. Pada umumnya, pelayanan jasa yang di berikan kepada konsumen adalah yang terbaik dengan harapan terciptanya kepuasan konsumen. Menciptakan kepuasan konsumen melalui pelayanan bertujuan untuk menciptakan image positif di hati konsumen. Kepuasan dapat juga dipertimbangkan sebagai hubungan antara harapan dan pengalaman, dimana semakin dekat dengan harapan akan semakin puas konsumen. Memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa bukanlah hal mudah, sering juga ditemukan masalah pada pelaksanaan yang membuat mahasiswa tidak nyaman. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan

yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta kepuasan mahasiswa. Ada hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa.

Undiksha merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang dikembangkan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, menjunjung nilai-nilai kemanusiaan, menghasilkan tenaga kependidikan dan tenaga non-kependidikan, bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki kemampuan akademis-profesional tinggi, serta mampu mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni. Undiksha memiliki 7 fakultas dan pasca sarjana. Fakultas tersebut adalah Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA), Fakultas Ilmu Sosial (FIS), Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Fakultas Bahasa dan Seni (FBS), Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP), Fakultas Olahraga dan Kesehatan (FOK), serta Fakultas Teknik dan Kejuruan (FTK).

Fakultas Ekonomi dan Bisnis adalah fakultas yang membawahi beberapa jurusan yang cukup favorit dikalangan calon mahasiswa, sehingga fakultas ini selalu dipenuhi oleh mahasiswa yang ingin melanjutkan jenjang pendidikannya. Adapun jurusan-jurusan yang berada dibawah naungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis adalah jurusan Pendidikan Ekonomi, jurusan Akuntansi, jurusan Manajemen, jurusan D3 Akuntansi, jurusan D3 Perhotelan. Data yang diperoleh dari bagian akademik Undiksha menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis tahun 2011/2012 adalah 1.660 orang. Dari jumlah mahasiswa tersebut untuk kedepannya senantiasa akan mengalami peningkatan sehingga diperlukan pelayanan yang maksimal demi mencapai kepuasan dari mahasiswa. Dari hasil pengamatan sementara dan wawancara dengan mahasiswa, banyak keluhan-keluhan dari mahasiswa bahwa pelayanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha masih kurang bisa memuaskan mahasiswa, ini dapat dilihat dari masih banyak ruangan kuliah yang belum berisi AC, kursi banyak yang rusak, kamar mandi yang kurang

perawatan, tempat parkir yang belum tertata rapi, pelayanan KRS dan KHS yang tidak sesuai jadwal yang ditetapkan, kondisi belajar mengajar yang masih kurang kondusif.

Bertitik tolak dari permasalahan diatas dapat dirumuskan permasalahan mengenai (1) bagaimana harapan mahasiswa (*expected service*) dalam menggunakan pelayanan pendidikan di FEB UNDIKSHA, (2) bagaimana pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa (*perceived service*) dalam menggunakan pelayanan pendidikan di FEB UNDIKSHA, (3) bagaimana kepuasan mahasiswa dalam menggunakan pelayanan pendidikan di FEB UNDIKSHA, (4) apakah ada perbedaan antara pelayanan pendidikan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan pendidikan yang dirasakan (*perceived service*) dalam menggunakan pelayanan pendidikan di FEB UNDIKSHA. Hal ini bertujuan untuk memperoleh temuan (1) harapan mahasiswa dalam menggunakan pelayanan pendidikan di FEB UNDIKSHA, (2) pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam menggunakan pelayanan pendidikan di FEB UNDIKSHA, (3) kepuasan mahasiswa dalam menggunakan pelayanan pendidikan di FEB UNDIKSHA, (4) perbedaan antara pelayanan pendidikan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan pendidikan yang dirasakan (*perceived service*) di FEB UNDIKSHA

Malcom Tatum (2010) mengatakan bahwa definisi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut. "*Quality of service is a broad term that is used in both customer care evaluations and technological evaluations. In both applications, the quality of service has to do with measuring the incidence of errors with in a process that result in the creation of issues for an end user. The goal of any quality of service evaluation is to minimize the incidence of transmission issues and the error rates that may result.*"

Yang berarti kualitas pelayanan merupakan suatu istilah yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan konsumen dan evaluasi teknologi. Dalam aplikasinya kualitas pelayanan digunakan untuk

mengukur timbulnya kesalahan dalam suatu proses yang mengakibatkan keluhan pada pelanggan. Inti dari evaluasi kualitas pelayanan adalah untuk memperkecil timbulnya kesalahan dan memecahkan suatu masalah. Kasmir (2005) kualitas pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan organisasi/perorangan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang disajikan oleh suatu perusahaan jasa dapat dinilai melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Lupiyoadi (2001) memaparkan ada lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan oleh konsumen atau tamu untuk menilai kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah *tangibles* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, *reliability* adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat, konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan konsumen Yazid(1999), *responsiveness* adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas (Lupiyoadi, 2001: 148), *assurance* adalah kemampuan perusahaan dan perilaku staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan para pelanggannya Irwan (2004: 57), *empathy* yaitu unsur-unsur yang menyangkut kemudahan mengadakan hubungan, komunikasi yang baik dengan pihak pengelola, perhatian pribadi dan pemahaman akan kebutuhan para pelanggan (Tjiptono, 2001: 70).

Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Guna membina hubungan yang baik dengan mahasiswa, lembaga pendidikan dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan, memahami kebutuhan, serta memperhatikan keluhan-keluhan yang

disampaikan oleh mahasiswa. Maka dari itu kepuasan mahasiswa akan menjadi tolak ukur guna melihat sudah sejauh mana pelayanan telah dilaksanakan. Pada umumnya, pelayanan jasa yang di berikan kepada konsumen adalah yang terbaik dengan harapan terciptanya kepuasan konsumen. Menciptakan kepuasan konsumen melalui pelayanan bertujuan untuk menciptakan image positif di hati konsumen. Kepuasan dapat juga dipertimbangkan sebagai hubungan antara harapan dan pengalaman, dimana semakin dekat dengan harapan akan semakin puas konsumen. Handi Irawan (2004) lebih lanjut menyatakan bahwa kepuasan adalah hasil penilaian dari konsumen atau pelanggan bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan apabila tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Fandy Tjiptono (2002) menyatakan kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Sedangkan Lupiyoadi (2001) menyatakan kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Apabila kinerja yang dihasilkan dibawah harapan, maka pelanggan tidak puas dan sebaliknya bila kinerja sesuai atau bahkan lebih dari harapan, maka akan menimbulkan kepuasan. Kusuma Dewi (2009) beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah nilai, daya saing, persepsi, harga, citra, tahap

pelayanan, situasi pelayanan, tingkat kepentingan pelanggan, model kesenjangan kepuasan, strategi kepuasan pelanggan.

METODE

Penelitian analisis kepuasan mahasiswa dalam menggunakan pelayanan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha dilaksanakan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 100 responden. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode dokumentasi untuk mencari jumlah mahasiswa yang ditujukan kepada bagian akademik, serta metode kuesioner yang ditujukan kepada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan untuk menguji hipotesis akan digunakan uji komparatif guna memperoleh temuan perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dari rumusan masalah yang ada, temuan hasil penelitian mengenai harapan mahasiswa, pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa, dan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan pelayanan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha disajikan dalam Tabel 01.

Table 01. Pelayanan yang Dirasakan oleh mahasiswa, Harapan Mahasiswa, dan Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Pelayanan Pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha.

| No | Dimensi | Pelayanan yang Dirasakan | | Pelayanan yang Diharapkan | | Kepuasan Pelayanan | | Nilai Gap |
|----|------------------|--------------------------|-------------|---------------------------|---------------|--------------------|-------------|-----------|
| | | Skor | Kategori | Skor | Kategori | Skor | Kategori | |
| 1. | <i>Tangibles</i> | 966 | Kurang Baik | 1.480 | Sangat Tinggi | 0,514 | Kurang Puas | 0,486 |

| | | | | | | | | |
|--------------|-----------------------|--------------|--------------------|--------------|----------------------|--------------|--------------------|--------------|
| 2. | <i>Reliability</i> | 453 | Kurang Baik | 743 | Sangat Tinggi | 0,290 | Tidak Puas | 0,710 |
| 3. | <i>Responsiveness</i> | 1.180 | Kurang Baik | 1.805 | Sangat Tinggi | 0,625 | Kurang Puas | 0,375 |
| 4. | <i>Assurance</i> | 975 | Kurang Baik | 1.391 | Sangat Tinggi | 0,416 | Tidak Puas | 0,584 |
| 5. | <i>Empathy</i> | 1.224 | Kurang Baik | 1.703 | Sangat Tinggi | 0,479 | Kurang Puas | 0,521 |
| Total | | 4.798 | Kurang Baik | 7.122 | Sangat Tinggi | 0,465 | Kurang Puas | 0,535 |

Dari Tabel 01 nampak secara total pada harapan mahasiswa dalam menggunakan pelayanan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha berada pada kategori sangat penting, pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam menggunakan pelayanan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha berada pada kategori kurang baik dan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan pelayanan pendidikan di Fakultas Ekonomi

dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha berada pada kategori kurang puas.

Hasil pengujian untuk rumusan masalah yang keempat mengenai perbedaan antara pelayanan pendidikan yang diharapkan dengan pelayanan pendidikan yang dirasakan dalam menggunakan pelayanan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha disajikan dalam tabel 02.

Tabel 02. Perbedaan antara Pelayanan Pendidikan yang Diharapkan dengan Pelayanan Pendidikan yang Dirasakan dalam Menggunakan Pelayanan Pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha

| Variabel | Koefisien | Z tabel | Z hitung | Keputusan | Simpulan |
|----------|-----------|---------|----------|-----------------|--|
| Xa | Z | 1,645 | 88,57 | Ho (ditolak) | Ada perbedaan antara pelayanan yang diharapkan (<i>expected service</i>) dengan pelayanan yang diterima (<i>perceived service</i>) |
| Xb | | | | | |

Dari Tabel 02 terlihat hasil bahwa ada perbedaan antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima (*perceived service*) ini terlihat dari skor Z hitung lebih besar dari Z tabel sehingga Ho ditolak berarti terdapat perbedaan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian analisis deskriptif yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa (1) harapan mahasiswa dalam menggunakan pelayanan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha secara total berada pada kategori sangat penting. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa mahasiswa masih memandang sangat penting adanya

peningkatan kualitas pelayanan sehingga kepuasan mahasiswa dapat terpenuhi dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang. (2) Pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam menggunakan pelayanan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha secara total berada pada kategori kurang baik dari temuan ini memberikan indikasi bahwa pelayanan yang dirasakan mahasiswa selama ini belum memenuhi harapan mahasiswa, masih banyak kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki demi mencapai kepuasan mahasiswa.

Selanjutnya (3) kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam menggunakan pelayanan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha masih dalam kategori kurang baik ini mengindikasikan bahwa kepuasan mahasiswa masih belum terpenuhi, berarti apa yang dirasakan mahasiswa lebih kecil dari apa yang diharapkan mahasiswa. serta dari hasil uji komparatif menunjukkan bahwa (4) ada perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan dalam menggunakan pelayanan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha dimana Z -hitung lebih besar dari Z -tabel.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan maka dapat dibuat simpulan bahwa (1) harapan mahasiswa berada pada kategori sangat penting, hal ini mencerminkan bahwa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya agar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa. (2) Pelayanan yang dirasakan berada pada kategori kurang baik, hal ini mengindikasikan bahwa perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan agar apa yang dirasakan oleh mahasiswa sama dengan yang diharapkan sehingga mahasiswa merasa lebih puas terhadap

pelayanan yang diberikan. (3) Kepuasan pelayanan berada pada kategori kurang puas hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan masih belum maksimal, sehingga perlu adanya peningkatan-peningkatan kualitas pelayanan demi mencapai kategori sangat baik yang berarti kepuasan tertinggi, (4) ada perbedaan antara pelayanan pendidikan yang diharapkan oleh mahasiswa (*expected service*) dengan pelayanan pendidikan yang dirasakan oleh mahasiswa (*perceived service*) dalam menggunakan pelayanan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha. Perbedaan ini disebabkan karena apa yang diharapkan oleh mahasiswa belum sepenuhnya bisa dirasakan selama ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan diatas, maka dapat diajukan beberapa saran Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha dapat meningkatkan kepuasan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memperbaiki kelengkapan fasilitas ruang perkuliahan, kecanggihan peralatan yang digunakan dalam melakukan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian pelayanan dengan jadwal yang telah disusun, kejelasan penyampaian informasi, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan, kesediaan dalam membantu kesulitan, kesiapan dalam menerima komplain, jaminan yang diberikan apabila pelayanan tidak sesuai dengan permintaan, pemahaman terhadap permintaan, kemampuan dan keahlian dalam memenuhi permintaan, kesesuaian jam pelayanan dengan kesibukan dan kebutuhan.

Bagi mahasiswa yang mempelajari manajemen pemasaran jasa setidaknya agar bisa mengembangkan kembali penelitian ini ditempat lain dimana kualitas pelayanannya yang masih kurang baik sehingga dapat diketahui dimensi yang mana diperlukan peningkatan maupun perbaikan-perbaikan.

DAFTAR RUJUKAN

- Irwan, Hadi. 2004. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Gramedia.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kusuma Dewi, Wardani. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada LPD Desa Adat Cau Blayu Kecamatan Marga Tabanan*. Skripsi (tidak diterbitkan). Jurusan Pendidikan Ekonomi. Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- , 2002. *Strategi Bisnis Modern*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tatum, Malcon. 2010. *What Is Quality Service?*. Tersedia pada <http://www.wisegeek.com/what-is-quality-of-service.htm> (diakses tanggal 20 November 2012)
- Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia.