Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Lamongan

Diah Ayu Novitasari, Luluk Nur Azizah, Rivatul Ridho Elvierayani, Ririn Nofita Sari

Fakultas Ekonomi Universitas Islam, Lamongan, Indonesia

Email corresponding author :¹diahayu@unisla.ac.id, ²luluknurazizah@unisla.ac.id,

³rivatulridho@unisla.ac.id, ⁴novita.andore@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan pendidikan di Indonesia yang semakin membaik memunculkan Universitas-Universitas swasta baru di seluruh Indonesia. Semakin banyaknya Universitas yang ada di Indonesia secara tidak langsung menimbulkan persaingan antar Universitas. Persaingan antar Universitas ini mendorong setiap Universitas untuk memberikan fasilitas dan pelayanan yang terbaik untuk Mahasiswa. Fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada Mahasiswa akan menimbulkan kepuasan pada Mahasiswa sehingga Mahasiswa yang akan menjadi alumni akan mengajak adik kelas untuk kuliah di Universitas yang sama dengan almamaternya. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Lamongan selama ini belum diukur secara kuantitatif. Hal inilah yang menjadi alasan utama dilakukan penelitian analisis kualitas pelayanan terhadap Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Lamongan. Data yang digunakan adalah data primer dengan responden Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Lamongan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif menggunakan analisis statistika deskriptif. Hasil yang didapatkan adalah ada empat hal yang harus diperbaiki kualitasnya yaitu fasilitas Wifi, kamar mandi, parkir serta penyampaian materi Dosen secara online. Kualitas pengajaran Dosen, ruang kelas serta Staf akademik sudah sangat baik dan harus dipertahankan kualitasnya.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Statistika Deskriptif, Pelayanan.

PENDAHULUAN

Universitas Islam Lamongan (UNISLA) merupakan salah satu Universitas Swasta di Jawa Timur dan merupakan Universitas nomer satu di Kabupaten Lamongan. UNISLA mempunyai sepuluh Fakultas dan 20 Program Studi. Salah satu Fakultas yang mempunyai Mahasiswa terbanyak adalah Fakultas Ekonomi. Fakultas Ekonomi memiliki dua Program Studi yaitu Akuntansi dan Manajemen. Tantangan yang dihadapi Fakultas Ekonomi selama pandemi Covid-19 adalah menarik minat calon Mahasiswa agar berkeinginan untuk melanjutkan kuliah di Fakultas Ekonomi UNISLA. Berbagai usaha promosi dilakukan oleh Fakultas Ekonomi agar target calon Mahasiswa yang mendaftar terpenuhi. Salah satu usahanya adalah promosi melalui pendekatan personal dengan menceritakan kepuasan Mahasiswa (pelanggan).

Kotler dan Keller (2012) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang (*happy*) dan atau kecewa (*disappointed*) seseorang yang dialami setelah membandingkan antara dua refleksi yaitu persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan estimasinya. Kepuasan pelanggan tentunya menjadi hal yang paling utama dilakukan agar pelanggan melakukan *repeat order* kepada mereka (Abdullah dan Kesumawati, 2018).

Fakultas Ekonomi UNISLA sebagai salah satu Fakultas Terfavorit selalu meningkatkan kualitas layanan dan pembelajaran serta fasilitas untuk Mahasiswa. Kualitas layanan

didefinisikan sebagai segala bentuk penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara maksimal oleh perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan yang sesuai dengan harapan pelanggan (Tjiptono, 2011). Pelayanan yang diberikan sudah baik, namun selama ini belum pernah dilakukan evaluasi maupun pengukuran secara signifikan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan selama ini sudah memenuhi harapan Mahasiswa atau belum. Padahal menurut Fraering dan Minor (2013) kepuasan dalam layanan jasa harus dievaluasi. Pengukuran kepuasan Mahasiswa bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan penilaian dari Mahasiswa (Saumi dan Panudju, 2018).

Evaluasi ini diperlukan agar Fakultas Ekonomi mengetahui bagian-bagian yang sudah sesuai dengan harapan Mahasiswa sehingga bagian tersebut dapat dipertahankan. Evaluasi juga dapat menunjukkan bagian yang belum sesuai dengan harapan Mahasiswa sehingga pihak Fakultas Ekonomi dapat melakukan perbaikan. Manfaat secara tidak langsung yang akan didapatkan oleh Fakultas Ekonomi dengan adanya evaluasi ini adalah dapat menarik Mahasiswa yang lebih banyak karena kualitas pelayanan terhadap pelanggan (Mahasiswa) dijaga dan ditingkatkan.

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dari instrumen kuisioner. Kuisioner adalah kumpulan pertanyaan tertulis yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden (Arikunto, 2016). Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner yang dibuat menggunakan *Google Form*. Pertanyaan dalam kuisioner menggunakan skala *Likert* dengan lima jawaban responden terhadap kepuasan pelanggan yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (RR), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Skala *Likert* ini biasanya disebut skala Ordinal (Ningsi dan Agustina, 2018). Penentuan jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin. Sampel yang digunakan adalah 333 dari keseluruhan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Unisla yaitu 1998 yang terdiri dari Mahasiswa semester 2 hingga Mahasiswa Semester 8. Survei kepuasan Mahasiswa ini dilakukan mulai tanggal 24 Februari 2021 hingga 21 Maret 2021. Variabel yang akan dianalisis adalah fasilitas perkuliahan, proses pembelajaran, pelayanan staf dan fasilitas kemahasiswaan.

Analisis data yang digunakan adalah statistika deskriptif. Statistika deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, program studi dan semester yang diampu Mahasiswa.

Selain itu data dari kuisioner akan ditampilkan dalam statistika deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNISLA terhadap fasilitas dan pelayanan yang diterima selama menjadi mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dalam penelitian ini adalah Mahasiswa. yang akan dibahas terdiri dari Jenis Kelamin, Program Studi dan Semester yang ditempuh. Karakteristik responden akan ditampilkan dalam bentuk diagram lingkaran.

Gambar 1. Persentase Jenis Kelamin Responden
Sumber: Hasil Pengolahan Data

Mahasiswa yang menjadi responden terdiri dari 75,1 % Perempuan. Sisanya sebanyak 24,9% adalah Mahasiswa Laki-laki. Mahasiswa UNISLA mayoritas berjenis kelamin Perempuan sehingga responden yang paling banyak mengisi kuisisioner adalah Perempuan.

Gambar 2. Persentase Program Studi Responden
Sumber: Hasil Pengolahan Data

Program Studi Mahasiswa yang menjadi responden adalah Manajemen dan Akuntansi. Mahasiswa Akuntansi sebanyak 35,9% dan Mahasiswa Manajemen sebanyak 64,1%. Hal ini sebanding dengan jumlah Mahasiswa Program Studi Manajemen yang lebih banyak dibandingkan dengan jumlah Mahasiswa Program Studi Akuntansi.

Gambar 3. Persentase Semester Yang Diampuh Responden
Sumber: Hasil Pengolahan Data

Program Studi Mahasiswa yang menjadi responden terdiri dari seluruh angkatan. Angkatan 2021 yang sekarang sedang menjalani semester dua adalah responden yang paling banyak mengisi kuisioner yaitu sebesar 51,8%. Sisanya 18,9% adalah responden yang menjalani semester empat. Responden semester enam sebanyak 15% dan responden semester delapan sebanyak 14,4%.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diamati dalam penelitian ini adalah ruang kelas dan fasilitas fakultas Ekonomi, pengajaran Dosen dan staf tenaga kerja. Kualitas pelayanan ruang kelas dilihat berdasarkan ruang kelas bersih dan nyaman, ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik, penyejuk ruangan (AC) di ruangan sudah memberikan kenyamanan, ketersediaan LCD yang berfungsi dengan baik, kamar mandi/toilet sudah bersih dan nyaman, fasilitas wifi sudah baik, parkir tersedia cukup tertib dan aman. Kualitas pelayanan ruang kelas akan dijelaskan di bawah ini.

Gambar 4. Persentase Ruang Kelas Bersih dan Nyaman

Respon Mahasiswa terhadap ruangan kelas bersih dan nyaman sebanyak 49,8% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sebanyak 36,6%. Mahasiswa yang menyatakan ragu-ragu sebesar 12% sementara 1,2% menyatakan tidak setuju.

Mayoritas Mahasiswa menyatakan bahwa ruang kelas bersih dan nyaman, hal ini berarti bahwa untuk kualitas fasilitas kelas sudah baik dan perlu dibertahankan oleh Fakultas Ekonomi.

Berdasarkan Gambar 5 di bawah, 45,5% Mahasiswa menyatakan sangat setuju dengan pernyataan ruang kelas sudah memiliki pencahayaan yang baik. Mahasiswa yang menyatakan setuju tentang ruang kelas sudah memiliki pencahayaan yang baik sebesar 40,1%. Sisanya sebanyak 12,7% menyatakan ragu-ragu dan 1,5% mengatakan tidak setuju, terdapat 0,3% menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa untuk pencahayaan di ruang kelas sudah baik sehingga tidak memerlukan renovasi untuk kelas.

Gambar 5. Persentase Ruang Kelas Memiliki Pencahayaan Baik

Gambar 6. Persentase Penyujuk Ruangan (AC) Memberikan Kenyamanan

Respon Mahasiswa tentang penyujuk ruangan (AC) memberikan kenyamanan menyatakan sangat setuju sebanyak 44%. Mahasiswa yang menyatakan setuju sebanyak 29,5%. Mahasiswa yang menyatakan ragu-ragu sebesar 16,3%. Mahasiswa yang menyatakan tidak setuju 6,3%, sisanya 3,9% menyatakan sangat tidak setuju. Mayoritas mahasiswa menyatakan bahwa AC yang berada di ruangan kelas sudah memberikan kenyamanan.

Gambar 7. Persentase LCD berfungsi dengan baik

Berdasarkan Gambar 7 di atas, 38,3% Mahasiswa menyatakan sangat setuju dengan pernyataan LCD berfungsi baik. Mahasiswa yang menyatakan setuju 37,4% tidak jauh berbeda dengan pernyataan sebelumnya. Mahasiswa menyatakan ragu-ragu terhadap fungsi LCD sebesar 18,3%. Sisanya sebesar 4,5% menyatakan tidak setuju dan 1,5% menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menyatakan bahwa LCD yang berada di kelas sudah berfungsi dengan baik. Namun masih ada yang menjawab tidak setuju hal ini menandakan bahwa ada beberapa LCD yang tidak berfungsi. Fakultas Ekonomi perlu memperhatikan hal ini agar kualitas pelayanan dalam hal fungsi LCD di ruangan kelas dapat memberikan kepuasan yang sangat baik.

Gambar 8. Persentase Kamar Mandi/Toilet Bersih dan Nyaman

Gambar 8 menjelaskan 32,8% menyatakan sangat setuju dan 38,6% menyatakan setuju. Mayoritas Mahasiswa yang menjadi responden menyatakan setuju bahwa kamar mandi bersih dan nyaman. Namun, 22,6% Mahasiswa menyatakan bahwa ragu-ragu kamar mandi bersih dan nyaman, sisanya menyatakan tidak setuju bahwa kamar mandi bersih dan nyaman. Hal ini berarti kualitas kebersihan dan kenyamanan kamar mandi perlu ditingkatkan oleh Fakultas Ekonomi agar memberikan kepuasan terhadap Mahasiswa.

Mayoritas Mahasiswa yaitu sebanyak 31,2% menyatakan ragu-ragu bahwa wifi berfungsi dengan baik. Namun 30% lainnya menyatakan setuju bahwa wifi berfungsi dengan baik, sisanya ada 20,4% menyatakan sangat setuju. Meskipun banyak yang menyatakan sangat setuju dan setuju. Fasilitas Wifi Fakultas Ekonomi sebaiknya ditingkatkan kualitasnya karena ternyata masih banyak Mahasiswa yang masih ragu jika Wifi berfungsi baik.

Gambar 10. Persentase Parkiran Tersedia Cukup, Tertib dan Aman

Gambar 10 menjelaskan tentang fasilitas parkir. Mayoritas Mahasiswa menjawab sangat setuju sebanyak 36,6% dan setuju 33%. Mahasiswa yang ragu-ragu tentang pernyataan ini adalah 22,2%. Sisanya menjawab tidak setuju sebanyak 4,8% dan sangat tidak setuju sebesar 3,3%. Kesimpulan yang didapatkan adalah parkir sudah cukup tertib dan aman, namun diperlukan peningkatan agar kepuasan yang diperoleh Mahasiswa lebih maksimal.

Kualitas pelayanan ruang kelas yang digambarkan oleh tujuh indikator yang telah dijelaskan di atas menunjukkan sudah memberikan kepuasan kepada Mahasiswa. Namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan karena masih banyak Mahasiswa yang menyatakan ragu-ragu terhadap kepuasan pelayanan yang dirasakan. Hal yang perlu ditingkatkan diantaranya adalah fungsi LCD, kebersihan kamar mandi, kualitas Wifi dan ketertiban serta keamanan parkir. Kualitas pengajaran Dosen dan staf akademik akan dijelaskan melalui gambar diagram di bawah ini.

Gambar 11. Persentase Dosen Memberikan Rencana Pembelajaran dengan Baik

Berdasarkan Gambar 11 didapatkan bahwa 48,2% Mahasiswa menjawab setuju dengan pernyataan Dosen memberikan rencana pembelajaran dengan baik. Jawaban terbanyak kedua yaitu 36,4% menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Mahasiswa yang menjawab ragu-ragu sebanyak 13,9%, hanya 1,5% yang menjawab tidak setuju.

Gambar 12. Persentase Dosen Memberikan Rencana Pembelajaran dengan Baik

Selama pembelajaran, Dosen selalu memberikan rencana pembelajaran. Rencana pembelajaran yang diberikan Dosen terlaksana dengan baik menjadi salah satu indikator yang diamatai dalam kuisioner. Mayoritas jawaban yang diberikan Mahasiswa adalah setuju dengan persentase 43,7%. Jawaban terbanyak kedua yaitu sangat setuju, sebesar 37,7%. 17,1% menjawab ragu-ragu dan hanya 1,5% menjawab tidak setuju. Kesimpulan yang bisa didapatkan adalah bahwa kepuasan yang dirasakan Mahasiswa terhadap rencana pembelajaran yang terlaksana dengan baik sudah memuaskan karena mayoritas Mahasiswa sepakat dengan pernyataan tersebut.

Gambar 13. Persentase Dosen Memberikan Bahan Ajar Kepada Mahasiswa

Berdasarkan Gambar 13 dapat diketahui bahwa Mahasiswa juga sepekat dengan pernyataan bahwa Dosen memberikan bahan ajar kepada Mahasiswa untuk menunjang perkuliahan. Hal ini berarti bahwa ketentuan Dosen harus memberikan bahan ajar kepada Mahasiswa harus dipertahankan.

Indikator selanjutnya yaitu materi yang disampaikan Dosen secara *online* dapat diserap dengan baik. Indikator ini menjadi salah satu pertanyaan dalam Kuisisioner dikarenakan penelitian dilakukan saat masa pandemi. Mayoritas jawaban yang diberikan Mahasiswa adalah setuju, namun mayoritas kedua menjawab ragu-ragu. Hal ini menandakan bahwa masih ada Mahasiswa yang merasa materi yang diberikan secara *online* belum terserap dengan baik, jumlah yang menjawab ragu-ragu sebanyak 31,4%. Persentase dari indikator ini akan dijelaskan pada Gambar 14 di bawah ini.

Gambar 14. Persentase Materi yang Disampaikan Dosen Secara *Online* Dapat Diserap dengan Baik

Kesimpulan umum yang dapat diberikan adalah indikator ini bisa menjadi bahan evaluasi untuk Fakultas Ekonomi agar dapat meningkatkan kepuasan hati Mahasiswa.

Gambar 15. Persentase Dosen Mengajar Sesuai Bidang Keahlian

Gambar 15 menjelaskan bahwa mayoritas Mahasiswa setuju bahwa Dosen Fakultas Ekonomi yang selama ini mengajar mereka di Kelas sudah mengajar sesuai dengan bidang keahlian Dosen. Hanya 13,2% Mahasiswa menjawab ragu-ragu dan 0,6% menjawab tidak setuju sisanya 0,3% menjawab sangat tidak setuju.

Kualitas pelayanan selanjutnya yang akan dibahas adalah pelayanan staf Tata Usaha (TU) atau staf akademik di Fakultas Ekonomi UNISLA. Staf TU di Fakultas Ekonomi ada empat orang yang dibagi menjadi dua shift pagi dan sore.

Gambar 16. Persentase Staf TU santun dalam memberikan pelayanan akademik

Berdasarkan Gambar 16 didapatkan kesimpulan bahwa lebih banyak Mahasiswa yang sangat setuju dan setuju dengan pernyataan staf TU santun dalam memberikan pelayanan dibandingkan dengan yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Mahasiswa yang menjawab ragu-ragu hanya sebesar 15,1%.

Kualitas pengajaran Dosen dan staf TU yang digambarkan dalam enam indikator telah dijelaskan. Ada satu indikator yang harus menjadi perhatian dan evaluasi yakni materi yang disampaikan Dosen secara *online* dapat diserap dengan baik oleh Mahasiswa. Ada banyak faktor yang mempengaruhi jawaban Mahasiswa atas hal ini, misalkan saja jaringan yang tidak memadai atau paket internet yang tidak cukup dimiliki Mahasiswa. Namun tidak ada salahnya jika perbaikan juga dilakukan oleh Dosen Fakultas Ekonomi agar dapat memberikan materi secara *online* yang lebih mudah dimengerti oleh Mahasiswa.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah ada beberapa indikator atau hal yang harus menjadi perhatian Fakultas Ekonomi dalam memberikan pelayanan terhadap Mahasiswa. Dua hal kualitas yang telah dibahas yaitu Kualitas ruang kelas serta fasilitas Fakultas Ekonomi dan kualitas pelayanan Dosen dan staf TU. Hal yang harus diperhatikan dari kualitas ruang kelas serta fasilitas yaitu Fasilitas WIFI yang belum berfungsi dengan baik, kebersihan dan kenyamanan kamar mandi, serta parkir yang belum tertib dan aman. Hal lain yang harus diperhatikan berdasarkan kualitas Dosen dan Staf TU adalah materi yang disampaikan Dosen secara *online* dapat diserap dengan baik oleh Mahasiswa. Hasil penelitian ini semoga dapat menjadi bahan evaluasi dan juga menjadi perhatian Fakultas Ekonomi UNISLA agar Mahasiswa semakin nyaman dan lebih banyak siswa SMA yang akan mendaftar menjadi bagian dari Fakultas Ekonomi.

Saran

Saran yang dapat diberikan adalah penelitian ini hanya berdasarkan analisis Statistika Deskriptif, diperlukan analisis yang lebih lanjut agar pembahasan dan evaluasi yang

diperlukan lebih tepat sasaran. Ada dua analisis selanjutnya yang dapat dilakukan yaitu analisis GAP dan analisis Regresi. Analisis GAP untuk mengevaluasi kembali kualitas pelayanan kepada Mahasiswa dan Harapan Mahasiswa terhadap pelayanan yang akan diberikan Fakultas Ekonomi. Analisis yang kedua adalah analisis Regresi untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi materi yang disampaikan Dosen secara *online* belum diserap dengan baik oleh Mahasiswa agar nantinya Dosen Fakultas Ekonomi dapat mengambil kebijakan yang tepat dalam memberikan materi secara *online* di masa pandemi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A.H dan Kesmuwati, Ayundyah. (2018). Analisis Kepuasan pelanggan Terhadap pelayanan Astra Motor Yogyakarta Bagian H1 Penjualan Unit Sepeda Motor. *Statistika*, 18(2), 113-121.
- Arikunto, Suharsimi. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Fraering, M. and Minor, M.S. (2013). Beyond Loyalty: Customer Satisfaction, Loyalty, and Fortitude. *Journal of Service Marketing*, 27(4), 334-344.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2012). *Marketing Management 14th Edition*. Pearson Education Inc, United State of America
- Ningsi, Besse Arnawisuda dan Agustina, Lucia. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Produk dan Pelayanan Dengan Metode SEM-PLS. *Jurnal Statistika dan Aplikasinya (JSA)*, 2(2), 8-16.
- Saumi, Tia Fitria dan Panudju, Andreas Tri. (2018). Analisis Korespondensi Ordinal Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Konsumen. *Statmat (Jurnal Statistik dan Matematika)*, 2(1), 94-102.
- Syairozi, M. I. (2021). Analisis Kemiskinan di Sektor Pertanian (Studi Kasus Komoditas Padi di Kabupaten Malang). *Media Ekonomi*, 28(2), 113-128.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction (3rd ed.)*. Yogyakarta : ANDI