

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN URUSAN AKADEMIK MAHASISWA FAKULTAS INDUSTRI KREATIF UNIVERSITAS TELKOM ANGKATAN 2012- 2015

ANALYSIS SERVICE QUALITY OF STUDENT ACADEMIC AFFAIR ON TELKOM CREATIVE INDUSTRIES SCHOOL TEKOM UNIVERSITY CLASS 2012-2015

Fierda Nurdiani Rachman¹, Djoko Wahjuadi, Drs., MM²

^{1,2} Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

¹fierda.nurdiani19@gmail.com, ²djokowahju@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Urusan Akademik FIK Universitas Telkom belum memberikan layanan yang terbaik kepada mahasiswanya. Berdasarkan survey awal diketahui bahwa mahasiswa FIK Universitas Telkom merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan yang diterima, layanan yang diharapkan mahasiswa, dan kualitas layanan Urusan Akademik FIK Universitas Telkom. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Sampel diambil berdasarkan rumus slovin. Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan metode *proportionate stratified random*. Teknik analisis yang digunakan adalah *Service Quality* (SERVQUAL). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa FIK Universitas Telkom merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: SERVQUAL, Kualitas Layanan

Academic Affairs FIK Telkom University has not been provide the best services for students. Based on survey, it's known that the students of FIK Telkom University are not satisfied with the services provided. This research aims to determine the perceived service, expected service of students, and service quality of Academic Affairs FIK Telkom University. This research is a descriptive research, which used Quantitative method. Samples were taken based on Slovin formula. Sampling technique in this research is using Probability Sampling with proportionate stratified random method. Data were analyzed by using Service Quality (SERVQUAL). The results showed that the service quality of Academic Affairs FIK Telkom University is unsatisfactory.

Keywords: SERVQUAL, Service Quality

1. Pendahuluan

Menurut Nejadi *et al* [7], persaingan global dunia saat ini, penyediaan kualitas layanan adalah kunci untuk sukses, dan banyak ahli yang setuju bahwa tren kompetitif paling kuat saat ini yang membentuk pemasaran dan strategi bisnis adalah kualitas layanan. Assauri [3] berpendapat bahwa perusahaan-perusahaan bersaing dalam memanjakan pelanggannya, terutama dengan memberikan pelayanan jasa yang terbaik kepada pelanggannya. Kualitas pendidikan tinggi sebagai layanan penting untuk pembangunan suatu negara karena universitas mempersiapkan profesional yang akan bekerja di perusahaan dan mengelola sumber daya publik dan swasta dan merawat kesehatan dan pendidikan generasi baru (Oliveria, 2009).

Perguruan Tinggi Swasta harus berupaya ikut serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan mereka agar tercapainya harapan pelanggan dari pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Assauri [3], permasalahan yang sering ditemui adalah perusahaan yang salah memperkirakan tingkat harapan atau keinginan dari para pelanggan, sehingga jasa atau pelayanan perusahaan masih jauh dibawah harapan pelanggan. Hal inilah yang menyebabkan tidak tercapainya harapan mutu jasa atau pelayanan yang diinginkan pelanggan.

Urusan Akademik FIK Universitas Telkom merupakan unit jasa yang berada di FIK Universtas Telkom. Urusan Akademik merupakan bagian yang bertanggung jawab terhadap pelayanan yang berurusan dengan akademik mahasiswa FIK Universitas Telkom. Dan diduga pelayanan pada Urusan Akademik FIK Universitas Telkom masih belum memuaskan mahasiswanya.

Berdasarkan hasil survey yang penulis lakukan kepada 30 mahasiswa/mahasiswi FIK Universitas Telkom dari angkatan 2012-2015 dengan mengacu pada teori dari Fitzsimmons *et al* [4] yang dikutip dari jurnal

Parasuraman *et al* (1985:48) dalam bukunya yang berjudul *Service Management: Operation, Strategy, Information Technology* tentang kualitas layanan Urusan Akademik FIK Universitas Telkom dan dianalisis menggunakan model SERVQUAL adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Survey Awal

No. Item	Rata-rata per Item		Persepsi-Ekspektasi	Dimensi	Rata-rata per Dimensi		Skor SERVQUAL
	Persepsi	Ekspektasi			Persepsi	Ekspektasi	
1.	3	3,8	-0,8	Dimensi <i>Tangibles</i> (Item 1-6)	1,967	3,967	-2
2.	1,2	4,2	-3				
3.	2,2	3,6	-1,4				
4.	1,4	4,6	-3,2				
5.	2,2	3,8	-1,6				
6.	1,8	3,8	-2				
7.	1,8	4	-2,2	Dimensi <i>Empathy</i> (Item 7-12)	2,2	3,833	-1,633
8.	2,6	4,2	-1,6				
9.	1,4	3	-1,6				
10.	2,4	3,4	-1				
11.	1,6	3,6	-2				
12.	3,4	4,8	-1,4				
13.	3	4,4	-1,4	Dimensi <i>Reliability</i> (Item 13-18)	2,567	4,167	-1,6
14.	3	4,4	-1,4				
15.	2,4	4,4	-2				
16.	1,4	4	-2,6				
17.	2,4	4,2	-1,8				
18.	3,2	3,6	-0,4				
19.	1,8	3,8	-2	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Item 19-24)	2,467	3,833	-1,366
20.	2,6	4	-1,4				
21.	3,2	3,6	-0,4				
22.	2	3,6	-1,6				
23.	3	3,8	-0,8				
24.	2,2	4,2	-2				
25.	2,2	4,2	-2	Dimensi <i>Assurance</i> (Item 25-30)	3,033	4,4	-1,367
26.	3	5	-2				
27.	1,8	4,2	-2,4				
28.	3,2	5	-1,8				
29.	4,2	4,6	-0,4				
30.	3,8	3,4	0,4				

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dari 30 responden pada tabel 1.2 secara keseluruhan menunjukkan bahwa hasil pada setiap dimensi dari kualitas pelayanan memiliki gap yang negatif. Yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan Urusan Akademik FIK Universitas Telkom tidak memberikan kepuasan kepada mahasiswa FIK Universitas Telkom. Tujuan penelitian ini adalah 1) Mengetahui harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Industri Kreatif Universitas Telkom angkatan 2012–2015 terhadap kualitas pelayanan Urusan Akademik, 2) Mengetahui persepsi mahasiswa Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom angkatan 2012–2015 terhadap kualitas pelayanan Urusan Akademik, dan 3) Mengetahui tingkat kualitas pelayanan Urusan Akademik mahasiswa Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom angkatan 2012–2015.

2. Dasar Teori dan Metodologi

2.1 Dasar Teori

2.1.1 Kualitas

Menurut Goetsh dan Davis (1994) dalam Tjiptono [15], kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Fitzsimmons *et al.*, [4] kualitas pelayanan diidentifikasi berdasarkan lima dimensi prinsip yang digunakan pelanggan untuk menentukan kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

1. *Reliability*. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik dan akurat. Kinerja pelayanan yang handal adalah harapan pelanggan yang menunjukkan bahwa layanan dilakukan tepat waktu, dengan cara yang sama, dan tanpa adanya kesalahan.
2. *Responsiveness*. Keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Membuat pelanggan menunggu sebuah pelayanan terutama untuk alasan yang tidak jelas dapat menciptakan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. Jika terjadi kegagalan dalam sebuah pelayanan, kemampuan untuk memperbaiki dengan cepat dan dengan profesional dapat menciptakan persepsi terhadap kualitas pelayanan yang sangat positif.

3. *Assurance*. Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan. Dimensi *assurance* mencakup beberapa fitur berikut: kemampuan untuk memberikan pelayanan, kesopanan dan menghormati pelanggan, komunikasi yang efektif dengan pelanggan, dan sikap umum terhadap pelayanan yang diberikan adalah terbaik.
4. *Empathy*. Sikap peduli untuk perhatian secara individu kepada pelanggan. *Empathy* mencakup beberapa fitur berikut: pendekatan, sensitivitas, dan usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles*. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi. Kondisi dari lingkungan fisik seperti kebersihan merupakan bukti nyata dari perawatan dan perhatian terhadap detail yang ditunjukkan oleh penyedia layanan.

2.1.3 Kepuasan

Menurut Kotler & Keller [6], kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

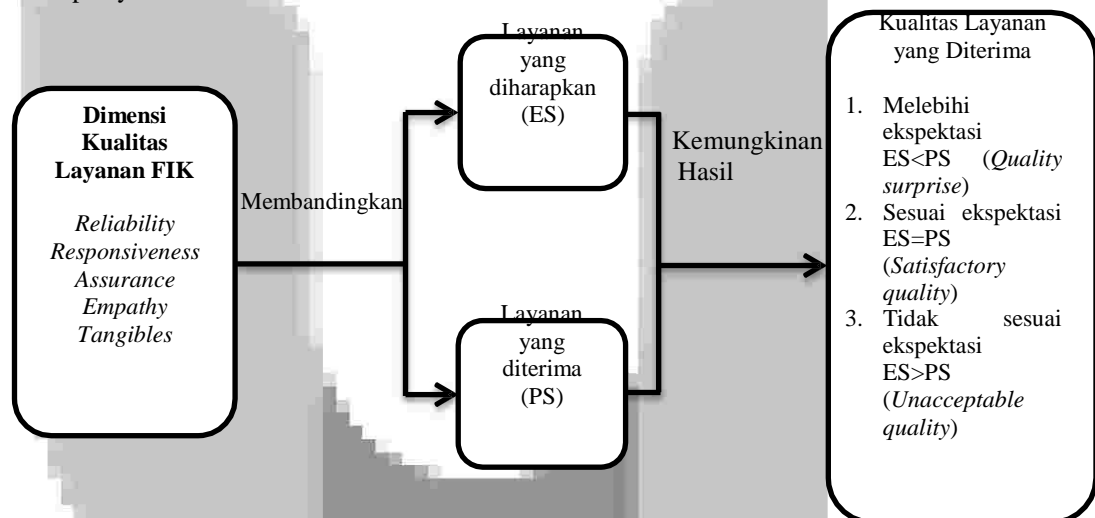
2.1.4 Model Pengukuran Kualitas Pelayanan

Mengukur kualitas pelayanan untuk mengevaluasi kinerja suatu pelayanan dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu, berupa unsur-unsur yang terkandung dalam kualitas pelayanan yang kemudian dilakukan menggunakan pilihan pernyataan yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang dialami oleh pelanggan. Skor Servqual dihitung berdasarkan rumus berikut Zeithaml, et al. (1990) dalam Tjiptono [16]:

$$\text{Skor Servqual} = \frac{\text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}}{\text{Harapan}} \quad (1)$$

2.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori Fitzsimmons *et al* tentang kualitas pelayanan dengan lima dimensinya, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, penelitian ini menggunakan lima dimensi tersebut untuk mengukur kualitas pelayanan.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran
Sumber: Data yang telah diolah

2.3 Metodologi

2.3.1 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan rumus pengukuran kualitas pelayanan (SERVQUAL) untuk mengetahui penilaian mahasiswa terhadap layanan Urusan Akademik FIK Universitas Telkom. Penilaian ini dilakukan dengan membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan mahasiswa FIK Universitas Telkom. Teknik analisis ini akan menghasilkan data mengenai layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan oleh mahasiswa juga dapat menjelaskan mengenai kualitas layanan Urusan Akademik FIK Universitas Telkom.

2.3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa FIK Universitas Telkom angkatan 2012-2015 dengan jumlah 3.162 mahasiswa. Sampel pada penelitian ini sebesar 100 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin. Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan metode *proportionate stratified random*.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas pelayanan Urusan Akademik FIK Universitas Telkom dapat dilihat dari nilai skor SERVQUAL yang didapat dari membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan mahasiswa FIK Universitas Telkom.

Tabel 2 *Crosstabulate* Angkatan dan Program Studi FIK Universitas Telkom

	2012		2013		2014		2015		Jumlah	
	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
S1 Desain Interior	687	852	1.249	1.791	165	298	301	307	2.402	3.248
S1 Desain Komunikasi Visual	1.323	2.266	1.004	1.377	1.146	1.742	472	711	3.945	6.096
S1 Desain Produk	0	0	134	132	171	152	570	596	875	880
S1 Kriya Tekstil dan Mode	0	0	72	133	0	0	270	275	342	408
S1 Seni Rupa Murni	130	165	64	70	0	0	0	0	194	235
Jumlah	2.140	3.283	2.523	3.503	1.482	2.192	1.613	1.889	7.758	10.867

Selisih antara skor *Expected* dengan skor *Perceived* pada program studi S1 Desain Komunikasi Visual angkatan 2012 sebesar 934 dan merupakan selisih yang paling besar dibandingkan dengan program studi pada angkatan lain. Selisih tersebut menunjukkan bahwa program studi tersebut paling banyak merasa tidak puas dengan pelayanan Urusan Akademik FIK Universitas Telkom. Perbaikan pelayanan Urusan Akademik perlu diprioritaskan pada program studi S1 Desain Komunikasi Visual angkatan 2012.

Tabel 3 Persepsi dan Ekspektasi pada Dimensi *Reliability*

No. Item	Rata-rata per Item		Persepsi-Eksektasi
	Persepsi	Ekspektasi	
1	2,32	3,5	-1,18
2	2,42	3,6	-1,18
3	2,58	3,59	-1,01
4	2,6	3,73	-1,13
5	2,24	3,64	-1,4
6	2,32	3,57	-1,25
Jumlah	14,48	21,63	-7,15
Rata-rata	2,413	3,605	-1,192

Tabel 3 menunjukkan bahwa skor pada dimensi *Reliability* bernilai negatif karena skor dari persepsi lebih kecil dari skor ekspektasi dan menjelaskan bahwa mahasiswa FIK Universitas Telkom merasa tidak puas dengan pelayanan Urusan Akademik FIK Universitas Telkom.

Tabel 4 Persepsi dan Ekspektasi pada Dimensi *Responsiveness*

No. Item	Rata-rata per Item		Persepsi-Eksektasi
	Persepsi	Ekspektasi	
7	2,3	3,63	-1,33
8	2,6	3,63	-1,03
9	2,24	3,48	-1,24
10	2,38	3,6	-1,22
11	2,45	3,55	-1,1
12	2,51	3,62	-1,11
Jumlah	14,48	21,51	-7,03
Rata-rata	2,413	3,585	-1,172

Tabel 4 menunjukkan skor pada dimensi *Responsiveness* bernilai negatif dan menjelaskan bahwa mahasiswa FIK Universitas Telkom merasa tidak puas dengan pelayanan Urusan Akademik FIK Universitas Telkom.

Tabel 5 Persepsi dan Ekspektasi pada Dimensi *Assurance*

No. Item	Rata-rata per Item		Persepsi-Eksektasi
	Persepsi	Ekspektasi	
7	2,3	3,63	-1,33
8	2,6	3,63	-1,03
9	2,24	3,48	-1,24
10	2,38	3,6	-1,22
11	2,45	3,55	-1,1
12	2,51	3,62	-1,11
Jumlah	14,48	21,51	-7,03
Rata-rata	2,413	3,585	-1,172

Skor negatif pada tabel 5 menjelaskan bahwa mahasiswa FIK Universitas Telkom merasa tidak puas dengan pelayanan Urusan Akademik FIK Universitas Telkom dalam dimensi *Assurance*.

Tabel 6 Persepsi dan Ekspektasi pada Dimensi *Emphaty*

No. Item	Rata-rata per Item		Persepsi-Eksektasi
	Persepsi	Ekspektasi	
19	2,51	3,57	-1,06
20	2,51	3,5	-0,99
21	2,59	3,53	-0,94
22	2,5	3,62	-1,12
23	2,48	3,59	-1,11
24	2,44	3,53	-1,09
Jumlah	15,03	21,34	-6,31
Rata-rata	2,505	3,557	-1,052

Skor negatif pada tabel 6 menjelaskan bahwa mahasiswa FIK Universitas Telkom merasa tidak puas dengan pelayanan Urusan Akademik FIK Universitas Telkom dalam dimensi *Emphaty*.

Tabel 7 Persepsi dan Ekspektasi pada Dimensi *Tangibles*

No. Item	Rata-rata per Item		Persepsi-Eksektasi
	Persepsi	Ekspektasi	
25	3,08	3,83	-0,75
26	3,17	3,81	-0,64
27	2,87	3,73	-0,86
28	2,74	3,74	-1
29	2,71	3,6	-0,89
30	2,67	3,64	-0,97
Jumlah	17,24	22,35	-5,11
Rata-rata	2,873	3,725	-0,852

Skor negatif pada tabel 7 menjelaskan bahwa mahasiswa FIK Universitas Telkom merasa tidak puas dengan pelayanan Urusan Akademik FIK Universitas Telkom dalam dimensi *Tangibles*.

Tabel 8 Skor SERVQUAL pada Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi	Skor SERVQUAL Dimensi
<i>Realiability</i>	-1,192
<i>Responsiveness</i>	-1,172
<i>Assurance</i>	-0,918
<i>Emphaty</i>	-1,052
<i>Tangibles</i>	-0,852
Jumlah	-5,186
Rata-rata	-1,037

Skor SERVQUAL pada tabel 8 bernilai negatif yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan Urusan Akademik FIK Universitas Telkom belum sesuai dengan harapan mahasiswa FIK Universitas Telkom terhadap pelayanan yang diberikan dan belum membuat mahasiswa FIK Universitas Telkom merasa puas dengan pelayanan tersebut. Urusan Akademik FIK perlu memprioritaskan perbaikan pada dimensi *Responsiveness* karena dilihat pada tabel 8, dimensi tersebut membutuhkan perhatian yang lebih dalam perbaikan pelayanan. Selain dari perbaikan pelayanan yang perlu dilakukan, prioritas perbaikan juga ditunjukkan kepada program studi dari S1 Desain Komunikasi Visual angkatan 2013.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Hasil analisis data menggunakan SERVQUAL menunjukkan bahwa skor SERVQUAL memiliki nilai negatif sebesar 0,401 yang menjelaskan mahasiswa FIK Universitas Telkom merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh Urusan Akademik FIK Universitas Telkom.

4.2 Saran

4.2.1 Saran bagi Urusan Akademik FIK Universitas Telkom

Dari hasil pengolahan data pada bagian hasil dan pembahasan, seluruh dimensi dari variabel kualitas layanan (*Reliability Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangibles*) menunjukkan skor SERVQUAL yang negatif dan menunjukkan bahwa layanan yang diharapkan oleh mahasiswa FIK Universitas Telkom lebih besar daripada skor SERVQUAL dari layanan yang diterima. Urusan Akademik FIK Universitas Telkom perlu melakukan perbaikan pada kualitas pelayanannya. Perbaikan layanan dilakukan dengan memprioritaskan pada dimensi *Responsiveness*. Dimensi *Responsiveness* diprioritaskan karena dimensi tersebut membutuhkan perhatian dalam perbaikan pelayanan yang lebih dibandingkan dengan dimensi lainnya. Selain itu, perbaikan layanan juga diprioritaskan untuk mahasiswa dengan program studi S1 Desain Komunikasi Visual angkatan 2012.

4.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini masih dapat dilanjutkan, beberapa saran untuk penelitian selanjutnya yaitu:

- a. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan tingkat ketepatan sebesar 10%. Peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya menggunakan tingkat ketepatan sebesar 5%, sehingga data yang diperoleh dari responden yang menjadi sampel pada penelitian tersebut lebih representatif.
- b. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah SERVQUAL dengan lima dimensinya yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan teknik analisis *Importance Performance Analysis*, yaitu menilai tingkat kepentingan beberapa atribut yang relevan dan tingkat kinerja organisasi atau perusahaan pada setiap atribut.

Daftar Pustaka:

- [1] Abili, Khodayar, Thani, Fatemah Narenji, & Afarinandehbin, Maryam. (2012). *Measuring University Service Quality by Means of SERVQUAL Method*, *Asian Journal on Quality*, 13 (3), 204-211. Retrieved from Emerald Group Publishing Limited.
- [2] Ahmed, S.M. Zabed, & Shoeb, Md. Zahid Hossain. (2009). *Measuring Service Quality of a Public University Library in Bangladesh using SERVQUAL*, *Performance Measurement and Metrics*, 10 (1), 17-32. Retrieved from Emerald Group Publishing Limited.
- [3] Assauri, Sofjan .2003. "Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfacation" dalam dalam Usahawan, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25- 30. Jakarta.
- [4] Fitzsimmons, James A., & Fitzsimmons, Mona J. (2004). *Srvce Management: Operation, Strategy, Information Technology*. New York: Brent Gordon.
- [5] Kang, Gi-Du, & James, Jeffry. (2004). *Service Quality Dimensions: An Examination of Gronroos's Service Quality Model*. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14 (4), 266-277. Retrieved from Emerald Group Publishing Limited.
- [6] Kotler, P., & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- [7] Nejati, Mehran, & Nejati Mostafa. (2008). *Service Quality at University of Tehran Central Library*. *Library Management*, 29 (6/7), 571-582. Retrieved from Emerald Group Publishing Limited.
- [8] Prasetyo, Bambang, & Jannah, Lina Miftahul. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- [9] Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- [10] Sarwono, Jonathan.(2012). *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS (cet:2)*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- [11] Sekaran, Uma, & Bougie, Roger. (2010). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach, Fifth Edition*. Great Britain: Scotprint, Haddington, East Lothian.
- [12] Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: ALFABETA, cv.
- [13] Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- [14] Telkom University. (2015). *Fakultas Industri Kreatif*. Didapat dari: <http://www.telkomuniversity.ac.id/academic/telkom-creative-industries-school>.
- [15] Tjiptono, Fandy. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- [16] Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. (2007). *Service, Quality, and Satisfacation*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [17] Zikmund, W. G., Car, J. C., & Griffin, M. (2010). *Business Research Methods, Eight Edition*. Canada: Nelson Education, Ltd.