

**ANALISIS PENGARUH INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana



OLEH

Ichwan Hadi

(2016120080)

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG
2020**

ANALISIS PENGARUH INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG

Suatu universitas dituntut untuk memenuhi setiap kebutuhan mahasiswanya melalui kualitas pelayanan yang baik, sebagai salah satu faktor untuk mencapai keunggulan kompetitif suatu lembaga. Terfokus pada Fakultas Ekonomi di Universitas Brawijaya, pengukuran kepuasan pelayanan difokuskan pada pelayanan administrasi akademik. Administrasi akademik merupakan salah satu bagian dari struktur organisasi yang ada di Fakultas Ekonomi dalam melaksanakan aktivitas perkuliahan. Masalah teknis misalnya terkait kurang tanggapnya pelayanan, pengadaan ruangan dalam satu waktu kuliah, hingga Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) yang sering ngadat bahkan mati. Pengukuran kepuasan itu sendiri menurut Philip Kotler didasarkan pada determinan kualitas yang dapat dirincikan sebagai berikut: (1) Berwujud (*Tangibles*) yang meliputi tampilan fasilitas fisik, peralatan, hingga media komunikasi; (2) Daya tanggap (*Responsiveness*), berkaitan dengan kemampuan untuk membantu pelanggan dengan cepat atau tanggap; (3) Kepercayaan (*Reliability*) meliputi kemampuan untuk melaksanakan pelayanan dengan tepat; (4) Empati (*Emphaty*) sebagai bentuk peduli; dan (5) Keyakinan (*Assurance*) sebagai bentuk kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan (Supranto, 2006: 231). Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengatasi kesenjangan antara kemajuan pelayanan administrasi akademik dengan ketidak tercapainya harapan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.

Penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survey. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di kampus Universitas Brawijaya Kota Malang, tepatnya di Fakultas Ekonomi. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari hingga bulan Desember 2018. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi yang tersebar di jurusan Akuntansi, Ekonomi Pembangunan, Ekonomi Bisnis dan Manajemen dengan total 5627 mahasiswa, adapun teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Slovin* sehingga diperoleh sampel sebanyak 98 mahasiswa yang akan diberikan kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik berdasarkan teori dari Kotler.

Hasil penelitian didapat dari distribusi 98 responden, dimana 25 responden diambil dari jurusan Akuntansi dan Ekonomi Pembangunan (25,51%), 13 responden diambil dari Ekonomi Bisnis (13,27%), dan 35 responden diambil dari Manajemen

(35,71%). Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi UB lebih banyak responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 57 responden (58,16%). Dengan mengukur jumlah skor ideal, tanggapan mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik memperoleh persentase skor sebesar 71,07% berada dalam rentang 61%-80% atau dalam kategori pelayanan baik.

Adapun hasil kuesioner responden mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa sebagai responden terhadap pelayanan administrasi akademik Fakultas Ekonomi UB memperoleh persentase skor sebesar 70,25 % berada dalam rentang 61%-80% atau berada dalam kategori puas. Masing-masing instrumen telah diuji hasil validitas dan reliabilitasnya dengan nilai $>0,239$ dan $>0,239$ (r-tabel) dengan hasil valid, dan nilai Alpha Cronbach (α) sebesar $0,786 > 0,60$ dan $0,786 > 0,60$ dengan hasil yang reliabel. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan administrasi akademik di Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang memberikan respon positif dimana peningkatan kualitas pelayanan juga meningkatkan kepuasan mahasiswa, dengan nilai pelayanan sebesar 71,07% dengan kategori pelayanan baik, dan tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 70,25% dengan kategori memuaskan.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi Akademik; Kepuasan Mahasiswa.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Universitas merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa di masyarakat yang bergerak dalam bidang pendidikan tinggi. Suatu universitas dituntut untuk memenuhi setiap kebutuhan mahasiswanya melalui kualitas pelayanan yang baik, sebagai salah satu factor untuk mencapai keunggulan kompetitif suatu lembaga. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan dapat memunculkan kepuasan mahasiswa jika yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya (Amrizal, 2018). Tingkat kualitas pelayanan sangat baik jika dipandang dari sudut pandang dan penilaian pelanggan, dimana dianggap baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk jika tidak memenuhi yang mereka harapkan (Kotler, 2000: 45).

Pelayanan administrasi di tingkat universitas berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan, hal ini dikaitkan tugas dan fungsi masing-masing bidang walaupun memiliki prinsip yang sama. Pelayanan administrasi sendiri merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu, karena memang pada awalnya, administrasi merujuk kepada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian atau pelayanan dalam tugas pengelolaan dimana layanan administrasi mendorong pada produktivitas kerja, serta pemanfaatan sumber daya. Institusi pendidikan sendiri

sebagai suatu bentuk organisasi pendidikan tidak lepas adanya proses administrasi di dalamnya (Amrizal, 2018). Pelanggan atau pemakai jasa pendidikan terdiri dari berbagai pihak, di antaranya mahasiswa, orangtua siswa dan perusahaan pemakai lulusan dari suatu institusi pendidikan. Mahasiswa merupakan pelanggan langsung dari suatu sistem pelayanan pendidikan sehingga menyadari akan pentingnya pelayanan, setiap lembaga terus berupaya meningkatkan pelayanan mereka. Bharata, (2004:2) mengungkapkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dapat dikatakan berbagai bentuk upaya tersebut antara lain adalah dengan meningkatkan keamanan, kenyamanan, kecepatan dan keramahan dalam melakukan pelayanan. Selain itu universitas juga dapat menerapkan pedoman dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk melihat apakah pelayanan yang ditetapkan sesuai dengan harapan pelanggan atau pemakai. Pengukuran tentang sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan pelanggannya, dapat dijadikan titik tolak untuk menentukan mutu pelayanan pendidikan suatu institusi.

Salah satu universitas di kota Malang yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada semua pihak termasuk kepada mahasiswa adalah Universitas Brawijaya. Dimana juga terus berupaya untuk mempercepat proses pelayanan dan menciptakan kenyamanan bagi pelanggan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP). Pesatnya peningkatan kualitas di tingkat universitas, tentunya harus didukung oleh kualitas pelayanan unit-unit yang ada di dalamnya,

terutama di fakultas. Keberadaan fakultas dari sebuah universitas sangatlah penting untuk memenuhi ekspektasi calon mahasiswa yang begitu tinggi atas minatnya. Kondisi ini menuntut komitmen dari fakultas secara khusus untuk memuaskan pelanggannya dengan cara melakukan perbaikan mutu secara terus menerus. Terfokus pada Fakultas Ekonomi di Universitas Brawijaya, pengukuran kepuasan pelayanan difokuskan pada pelayanan administrasi akademik di fakultas. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, administrasi akademik merupakan salah satu bagian dari struktur organisasi yang ada di Fakultas Ekonomi dengan memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam melaksanakan aktivitas perkuliahan antara lain daftar presensi mahasiswa, kepengurusan registrasi bagi mahasiswa baru maupun mahasiswa lama, kepengurusan daftar nilai atau transkrip nilai, dan pelegalisiran dokumen-dokumen mahasiswa dan lain sebagainya, bagian administrasi akademik fakultas ini juga langsung berhadapan dengan mahasiswa, sehingga layanan administrasi akademik perlu mendapatkan perhatian yang lebih agar dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi mahasiswa. Penerapan teknologi informasi juga telah diterapkan sebagai salah satu bentuk dari perubahan dalam proses pelayanan agar lebih efektif dan efisien dalam proses registrasi kemahasiswaan, selain itu pengelolaan dokumen administrasi juga lebih teratur dan tertata. perubahan sistem administrasi akademik dari sistem pengelolaan dokumen yang bersifat manual menuju sistem pengelolaan administrasi akademik kemahasiswaan berbasis *e-administration*, yaitu pengelolaan administrasi dokumen perkantoran berbasis teknologi informasi melalui jaringan internet.

Namun, berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa mahasiswa masih ditemukannya pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan sehingga perlu mendapatkan perhatian yang lebih agar dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi mahasiswa. Namun demikian sampai sekarang masih sering diketahui adanya keluhan-keluhan dari para mahasiswa untuk beberapa alasan yang meliputi masalah teknis maupun non teknis. Masalah teknis misalnya pelayanan kurang ditanggapi dengan cepat, penggunaan ruang kuliah yang bersamaan dalam satu waktu pada awal periode kuliah, daftar absensi yang belum lengkap disebabkan keterlambatan dalam pengumpulan KRS ke dosen wali, penjaga layanan referensi yang tidak berjaga karena sedang mengawasi ujian, komputer penelusuran Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) yang sering ngadat bahkan mati, masalah non teknis misalnya: pegawai masih ada yang kurang ramah dalam melayani mahasiswa, tidak optimalnya penggunaan kelas laboratorium dan komputer. Selain itu kurangnya kesabaran dan keramahan pegawai terhadap mahasiswa yang sedang melakukan urusan administrasi akademik, kurangnya kejelasan pegawai/staff dalam memberikan informasi, dan minimnya informasi tentang beasiswa. Tidak sedikit mahasiswa yang kebingungan bagaimana cara mendapatkan beasiswa dan apa saja syarat untuk mendapatkannya. Pihak administrasi akademik fakultas yang seharusnya berperan sebagai *service provider* dan fasilitator ternyata belum nampak realistis.

Merujuk pada kepuasan, Kotler menyatakan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi

kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan. Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen (Zeithmal dan Bitner, 2000:75). Pada dasarnya pengertian kepuasan adalah persepsi atau penilaian konsumen terhadap pemenuhan kebutuhan atau ketersediaan produk atau jasa yang diterimanya. Ini berarti kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Untuk mengetahui keberhasilan pelayanan maka perlu adanya pengukuran. Secara lebih lanjut pengukuran kepuasan menurut Philip Kotler didasarkan pada determinan kualitas yang dapat dirincikan sebagai berikut: 1. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. 2. Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. 3. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. 4. Empati (*Emphaty*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. 5. Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa (Supranto, 2006: 231).

Berdasarkan kesenjangan antara kemajuan penerapan teknologi pada pelayanan administrasi akademik dengan tidak tercapainya harapan mahasiswa tersebut maka diperoleh judul untuk mengatasi masalah tersebut yaitu “**Analisis**

Pengaruh Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan Rumusan Masalah yang telah dipaparkan sebelumnya maka diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang terhadap tingkat kepuasan mahasiswa?
2. Bagaimanakah indeks kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang terhadap pelayanan administrasi akademik yang diberikan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya maka diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh indeks kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.
2. Mengetahui bagaimana indeks kepuasan mahasiswa Universitas Brawijaya terhadap pelayanan yang diberikan

1.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan hanya pada bagian bidang pelayanan administrasi akademik Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya pada bulan Januari 2018 hingga bulan Desember 2018, dengan 98 responden mahasiswa angkatan 2018 Dengan indikator pelayanan dan tingkat kepuasan dari Kotler.

1.5 Manfaat Penelitian

Kegunaan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama, sehingga dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai pengaruh kualitas pelayanan kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.
3. Dapat sebagai referensi bagi fakultas untuk mengetahui bagaimana peningkatan kualitas pelayanan administrasi akademiknya

DAFTAR PUSTAKA

- Amrizal, Alfianto. 2018. *Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadulako*. Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 9, September 2018 hlm 73-82
- Barata, Atep. 2001. *Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Gilbert.2003.*Service Operation Management*.Jakarta: Salemba Empat.
- Irawan, Handi. 2003. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia.
- Ishfaq, Ahmed. 2010. *Pengaruh Kuallitas Pelayanan terhadap lembaga bimbingan belajar Neutron*.Jogjakarta.Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Indah Elza Putri. 2012. *Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin*. Skripsi. Universitas Hasanudin.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi 3*, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi.2009.*Pengaruh Kualitas pelayanan jasa prima*.Jakarta:Aditya Media.
- Morgant Hunt. 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa yang baik*. Jakarta:Gramedia
- Muhammad Tjoko Triono. 2012. “*Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiah IAIN Walisongo*, (Semarang: Fakultas Tarbiah Institut agama Islam Negeri, Walisongo.
- Muhammad Tjoko Triono. 2012. “*Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiah IAIN Walisongo*. Semarang: Fakultas Tarbiah Institut agama Islam Negeri. Walisongo.
- Nismawati. 2019. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*. Skripsi. UIN Alauddin Makassar
- Nurmazizah, Irma. 2019. *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadapKepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)*. Skripsi. UIN Walisongo. Semarang.
- Parasuraman ,A. L.L. Berry, and V.A. Zeithaml. 2008, :*SERVQUAL : A Multiple-*

Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Cambridge, Mass: Marketing.

Philip Kotler. 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran – Principles Of Marketing*, edisi VII.

Philip Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Buswaypress.

Rangkuti, Freddy. 2003. *Konsep Pengukuran Kepuasan*, Jakarta :PT. Gramedia Pustaka Utama.

Santanu.2007.*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri*.Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 9. No. 4. Juli.Unisulla Semarang.

Solihin. 2011. “Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011” Skripsi, IAIN Walisongo Semarang
[www.http.eprints.walisongo.ac.id/640/6/073311020_Bibliografi.pdf](http://eprints.walisongo.ac.id/640/6/073311020_Bibliografi.pdf).

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi; dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabet.

Supranto. J . 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Suranto. 2009. *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*, Semarang: CV. Ghyyas Putra.

Tampubolon. 2007. *Teori Jaminan Manajemen Kualitas Perspektif*.Edisi pertama.Yogyakarta:Liberty.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*.Yogyakarta :Andioffset.

Tjiptono, Fandi. 2001. *Service, Manajemen Jasa*.Yogyakarta :Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2004. *Kepuasan dalam Pelayanan*, Jakarta: Salemba Empat.

Utama.2003. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen Bengkel Nasmoco*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis.

Vincent, Gezpers. 2007. *Organizational Excellence*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Yulandari&Samosir. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Penggunaan Jasa Perpustakaan UNPAD*.Jurnal Ekonomi dan Bisnis.

Zeithaml, Bitner. 2013. *The Concept of Customer Satisfaction*. *The McGraw-Hill Companies, Inc.* USA. Diterjemahkan oleh Purwoko.

