

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Aswin Bancin

Mahasiswa Program Pascasarjana Unimed

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh layanan akademik (X) baik secara parsial maupun simultan dilihat dari dimensi bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa UMSU (Y). Populasi penelitian adalah mahasiswa UMSU angkatan 2006 berjumlah 1.398 orang terdiri dari tujuh fakultas dan sampel diambil sebanyak 302 orang. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik (X_1) mencapai tingkat 73.69%, kehandalan (X_2) mencapai tingkat 73,25%, daya tanggap (X_3) mencapai tingkat 73,82%, jaminan (X_4) mencapai tingkat 69,55%, dan empati mencapai tingkat 71,90%. Secara keseluruhan kualitas layanan akademik (X) mencapai tingkat 72,82%, sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa mencapai tingkat 75,01%. Setelah dilakukan uji asumsi klasik sebagai prasyarat digunakannya analisis regresi, seluruh data dari variabel yang diteliti layak menggunakan analisis regresi. Hasil analisis regresi untuk mengetahui pengaruh layanan administrasi akademik (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh model regresi $Y = 41,7532 + 1,3053X_1 + 0,2219X_2 + 0,1543X_3 + 0,2018X_4 + 1,2683X_5$.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Administrasi Akademik, Kepuasan Mahasiswa

Abstract: The aim of the study is to describe the effect of academic services (X) respectively as well as simultaneously from physical evidence dimension (X_1), reliability (X_2), responsivity (X_3), guaranty (X_4), and empathy (X_5) on students satisfaction at UMSU (Y). The population of the study were 1398 students of UMSU from seven faculties, and the sample was 302 people. The findings show that the physical evidence dimension (X_1) is 73.69%, reliability 73.25 (X_2), responsivity (X_3) 73.82%, guaranty (X_4) 69.55%, and empathy (X_5) 72.82%. Simultaneously, the quality of the academic service (X) is 72.82%, and the students' satisfaction is 75.01. The result of the classical assumption test as the requirement for regression analysis shows that all variables cope with regression analysis. The result shows that the effect of administration service quality (X) on students' satisfaction (Y) is $41.7532 + 1.3053X_1 + 0.2219X_2 + 0.1543X_3 + 0.2018X_4 + 1.2683X_5$.

Keywords: *The quality of academic administration services, students' satisfaction*

A. Pendahuluan

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) sebagai salah satu universitas Muhammadiyah terbesar di Indonesia dan perguruan tinggi swasta terbesar di Sumatera Utara. UMSU diharapkan mampu menjawab kebutuhan mahasiswa,

orang tua dan stakeholder serta tantangan dan persaingan yang dihadapi oleh perguruan tinggi baik skala nasional maupun internasional. Untuk itu perguruan tinggi yang didirikan oleh Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Sumatera Utara ini

diharapkan dapat meningkatkan kualitasnya di segala bidang.

Dari segi kuantitas berdasarkan data Biro Administrasi Akademik mahasiswa (BAA) universitas ini dalam lima tahun terakhir mengalami peningkatan, dengan pertumbuhan jumlah mahasiswa baru, mahasiswa aktif dan alumni yang terus berkembang, maka diharapkan UMSU harus memiliki sistem pelayanan administrasi akademik yang profesional dan terpadu, yang diharapkan mampu memberikan kepuasan yang maksimal kepada mahasiswa, baik itu menyangkut pelayanan administrasi maupun pelayanan akademik. Sehingga dengan pelayanan yang profesional dan berkualitas UMSU dapat mempertahankan diri sebagai salah satu universitas Muhammadiyah terbesar di Indonesia dan universitas swasta terbesar di Sumatera Utara.

Hasil observasi yang penulis lakukan pada BAA Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara bahwa baiknya motto, visi, misi dan tujuan yang dimiliki UMSU ternyata belum disinergikan dengan seluruh aktifitas administrasi akademiknya. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya keluhan dari kalangan mahasiswa berkaitan dengan rasa kurang puasnya atas sistem pelayanan administrasi akademik yang diberikan pihak universitas, beberapa keluhan terkait dengan sistem pelayanan yang diberikan tersebut.

UMSU sebagai salah satu organisasi perlu melakukan evaluasi atas kualitas dan sistem pelayanan yang telah diterapkan selama ini kepada mahasiswa. Evaluasi kualitas jasa ini perlu dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan dan apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa atas kualitas jasa yang diterimanya. Di sisi lain evaluasi kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai dasar untuk

meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik dimasa yang akan datang. Realitas menunjukkan bahwa persaingan untuk merebut pasar (calon mahasiswa) tidak cukup hanya mengandalkan mutu akademik saja, tetapi juga harus disertai dengan proses penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen mahasiswa. Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dilakukan suatu penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan dan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa UMSU.

Adapun masalah penelitian dirumuskan: 1) Bagaimana pengaruh kualitas layanan administrasi akademik secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan mahasiswa UMSU, 2) Bagaimana pengaruh kualitas layanan administrasi akademik dimensi bukti fisik (tangible) terhadap kepuasan mahasiswa UMSU, 3) Bagaimana pengaruh kualitas layanan administrasi akademik dimensi kehandalan (reliability) terhadap kepuasan mahasiswa UMSU. 4) Bagaimana pengaruh kualitas layanan administrasi akademik dimensi daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan mahasiswa UMSU, (5) Bagaimana pengaruh kualitas layanan administrasi akademik dimensi kehandalan jaminan (assurance) terhadap kepuasan mahasiswa UMSU, 6) Bagaimana pengaruh kualitas layanan administrasi akademik dimensi empati (emphaty) terhadap kepuasan mahasiswa UMSU, 7) Dimensi kualitas layanan administrasi akademik mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

B. Kajian Teoretis

Salah satu cara untuk menarik minat mahasiswa untuk masuk sebuah perguruan tinggi adalah memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mahasiswa. Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan mahasiswa

bukanlah sesuatu yang mudah untuk dilakukan, sering didapati masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian besar pelanggan, hal ini disadari UMSU, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan administrasi akademik membutuhkan tidak saja ketelitian dalam sistem operasinya, tetapi juga pelayanan yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Hal yang berlaku saat ini adalah bahwa siapa yang mampu memberikan pelayanan terbaik sehingga memuaskan konsumen (mahasiswa), dialah yang akan unggul. Fenomena ini sejalan dengan pendapat Shank (1995) yang menyatakan bahwa kunci sukses dalam persaingan dimasa yang akan datang yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen.

Disamping permasalahan sistem pelayanan administrasi akademik secara internal, dewasa ini semua perguruan tinggi harus mengantisipasi dampak dari globalisasi yang ditandai dengan tajamnya persaingan dalam berbagai sektor kehidupan. Di bidang pendidikan tinggi, di satu sisi tantangan terberat dan kompleks adalah akibat dari ekspansi pasar internasional dalam dunia pendidikan dan di sisi lain disebabkan oleh dinamika internal pendidikan dalam negeri. Hal ini tercermin dari banyaknya promosi masuk perguruan tinggi di luar negeri yang sangat gencar masuk ke Indonesia, dengan menawarkan berbagai kemudahan seperti beasiswa dan fasilitas lainnya. Fenomena ini menunjukkan bahwa pendidikan tinggi telah ditempatkan sebagai salah satu komoditi pasar internasional.

Fenomena yang menjadikan perguruan tinggi sebagai salah satu komoditi pasar internasional harus direspon secara positif, dengan merubah orientasi dari orientasi

kuantitas ke orientasi kualitas, sebagai salah satu cara untuk dapat bersaing dengan perguruan tinggi dari luar negeri. Di pasar yang menganut sistem persaingan sempurna, di mana banyak produsen yang menawarkan jenis barang dan jasa yang sama, maka kunci untuk memenangkan persaingan adalah kualitas, khususnya kualitas pelayanan. Perguruan Tinggi sebagai salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa, dewasa ini mengalami peningkatan tuntutan dari masyarakat yang tidak hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas yang biasa diukur secara akademik, akan tetapi juga dapat dibuktikan dengan akuntabilitas yang baik. Secara umum tuntutan yang diberikan masyarakat kepada perguruan tinggi mengacu kepada standar Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Tahun 1998, yang meliputi: jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*) dan perbaikan kualitas (*quality improvement*).

Ketatnya persaingan dalam penyelenggaraan dan pengelolaan perguruan tinggi dewasa ini, maka pengelolaan UMSU harus lebih diarahkan kepada pengelolaan yang kompetitif dan profesional. Salah satu indikator dari pengelolaan universitas yang profesional adalah apabila lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas artinya pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan (mahasiswa). Untuk memberikan pelayanan seperti yang diharapkan mahasiswa dan tuntutan globalisasi, UMSU memerlukan pembenahan kinerja terutama dalam hal peningkatan dan perbaikan sistem pelayanan, peningkatan kemampuan, pengembangan dan etos kerja sumber daya manusia sesuai standar, penyeragaman sistem dan standar pelayanan yang terintegrasi di seluruh

program studi, fakultas dan universitas sehingga dapat memenuhi standar pelayanan secara umum yang dapat dibuktikan dengan bukti fisik, memiliki keandalan, ketanggapan, jaminan dan memiliki empati. Hal ini selaras dengan Menurut pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Lupiyoadi;2006;148-149), bahwa pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas yang diharapkan. Pelayanan yang seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan ideal. Harapan pelanggan tersebut tercermin pada dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006) yang menyebutkan bahwa untuk mengukur kehandalan kualitas pelayanan ((*service quality* (*serqual*)) dapat dilihat dari lima dimensi yaitu: a) *Tangibles*, atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya, b) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelangga yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi, c) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan, d) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian pengetahuan, kesopan-

santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*), e) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Pelayanan administrasi akademik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan di UMSU, kegiatan administrasi akademik bertujuan untuk memberikan dukungan kepada seluruh aktifitas pendidikan di perguruan tinggi. Dalam era persaingan yang sangat kompetitif, peran pelayanan administrasi akademik menjadi hal yang perlu mendapatkan perhatian dari seluruh komponen yang terlibat dalam pengembangan perguruan tinggi. Sebab dalam proses administrasi akademik merupakan bagian yang paling banyak bersentuhan dengan mahasiswa, sehingga yang terpikir pertama kali oleh mahasiswa ketika ditanya bagaimana kualitas pelayanan di sebuah perguruan tinggi, maka yang dinilainya adalah pelayanan administrasi akademik. Oleh karena dalam era persaingan, pelayanan administrasi akademik menjadi penentu keberhasilan meraih konsumen (mahasiswa). Apabila pelayanan yang diterima mahasiswa tidak memperhatikan dimensi-dimensi pelayanan, maka mahasiswa tidak akan

puas dengan pelayanan yang diberikan UMSU.

Oleh karena itu UMSU perlu mengadakan pengkajian tentang hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan internalnya dan tuntutan akan kepuasan tersebut sudah dipenuhi atau belum. Salah satu faktor penting untuk memuaskan pelanggan/mahasiswa adalah melalui layanan yang berkualitas. Agar jelas dimensi kualitas layanan mana yang pengaruhnya dominan, apakah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan. Berdasarkan kajian teori yang di kemukakan di atas, maka model kerangka pikir penelitian ini divisualisasikan dalam Gambar 1.

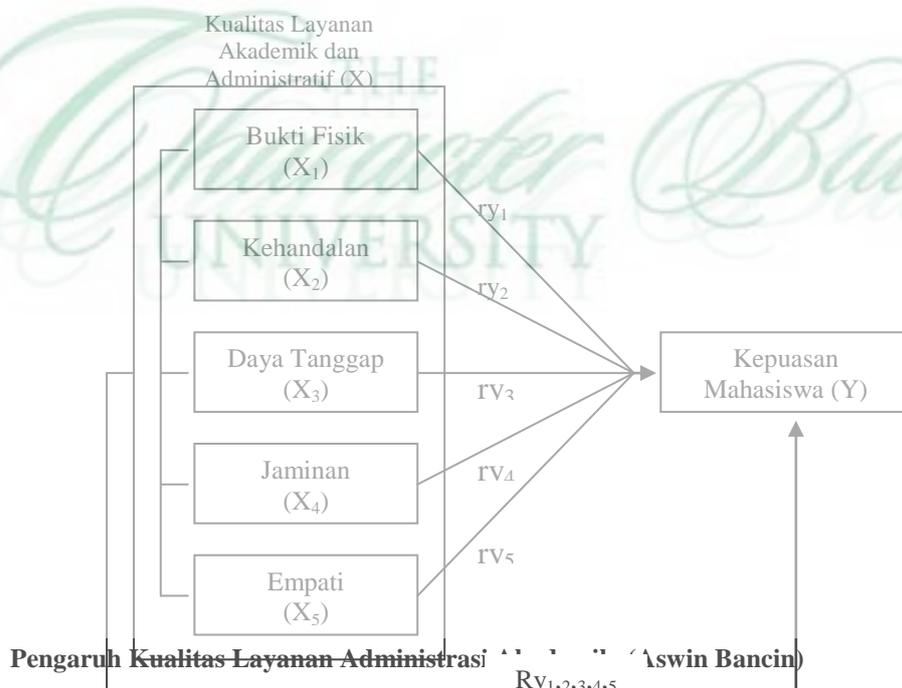
C. Metodologi Penelitian

Berhubung penelitian ini mengkaji mengenai kualitas layanan administrasi akademik perguruan tinggi, objek penelitian ini adalah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara di Medan. Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan yakni: angket, pengamatan (observasi) dan studi kepustakaan (dokumenter). Sumber data sebagai pendukung berasal dari berbagai dokumen atau arsip, instansi dan perpustakaan. Selain

itu dari unsur mahasiswa sebagai responden sebanyak 302 sebagai representasi dari mahasiswa aktif UMSU angkatan 2006 sebanyak 1.398 orang.

Dalam penelitian ini, pendekatan analisis adalah deskriptif dan kuantitatif, verifikatif dimana desain penelitian ini menggunakan analitik korelasi untuk mengetahui tingkat hubungan antar variabel. Setelah data yang dibutuhkan terkumpul maka dilakukan analisis data dan pengujian hipotesis pendekatan statistik regresi berganda, sebagai alat uji analisis digunakan uji F, uji R dan uji t.

Langkah-langkah tersebut digunakan untuk mengetahui apakah antara variabel yang satu dengan yang lain memiliki korelasi/pengaruh atau tidak kedua-duanya. Untuk melihat besarnya hubungan atau kaitan antara variabel satu dengan lainnya digunakan koefisien korelasi. Metode analisis korelasi hanya melihat eratnya hubungan antara variabel-variabel, kemudian selanjutnya dapat dilihat berapa besar kontribusi atau peranan variabel satu terhadap perubahan variabel lainnya dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi yang diberi nama koefisien determinasi.



Gambar 1. Paradigma Penelitian

D. Hasil Penelitian

Data dari setiap variabel diolah dengan menggunakan statistik deskriptif. Untuk lebih jelasnya disajikan deskripsi sebagai berikut: Dari 302 angket yang terdiri dari 82 item pernyataan mengenai kualitas

layanan akademik UMSU Medan, diperoleh skor terendah 235, skor tertinggi 348, median 299, modus 291, dan rata-rata hitung 298,55. Sebaran skor jawaban responden dibuat pada distribusi frekuensi berikut :

Tabel 1. Kualitas Layanan Akademik UMSU Medan

Interval Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase Frekuensi
82 – 147,5	Sangat Tidak Baik	0	0,00
147,6 – 213,1	Tidak Baik	0	0,00
213,2 – 278,7	Kurang Baik	66	21,85
278,8 – 344,3	Baik	232	76,82
344,4 – 410,0	Sangat Baik	4	1,32
Jumlah		302	100,00

Hasil perhitungan mengenai kemampuan UMSU Medan dalam menyediakan bukti fisik diperoleh skor terendah 97, skor tertinggi 157, median 129, modus 129, dan rata-rata hitung 128,96. Hasil analisis diperoleh lebih banyak menyatakan 'baik' untuk penyediaan bukti fisik UMSU, dengan kemampuan sebesar 73,69%.

Skor mengenai kehandalam UMSU Medan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, diperoleh skor terendah 21, skor tertinggi 45, median 33, modus 32, dan rata-rata hitung 32,96. Hasil perhitungan diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan "baik", dengan besaran 73,25% tentang kehandalan dalam memberikan pelayanan adminis-

trasi akademik pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Hasil tabulasi 302 angket yang terdiri dari 13 item pernyataan mengenai daya tanggap UMSU Medan dalam memberikan respon terhadap kebutuhan mahasiswa, diperoleh skor terendah 35, skor tertinggi 61, median 48, modus 42, dan rata-rata hitung 47,98. Hasil perhitungan distribusi frekuensi diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan 'baik' untuk daya tanggap Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara terhadap kebutuhan mahasiswa, dengan besaran 73,82%.

Hasil tabulasi angket yang terdiri dari 8 item pernyataan mengenai jaminan UMSU Medan dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa, diperoleh skor terendah 18, skor tertinggi 37,

median 28, modus 28, dan rata-rata hitung 27,82. Hasil perhitungan diperoleh sebesar 50,66% mahasiswa merasa 'Kurang Baik' UMSU dalam memberikan jaminan.

1) Kualitas Layanan Administrasi Akademik Empati (X₅)

Dari hasil tabulasi 302 angket yang terdiri dari 17 item

pernyataan mengenai empati UMSU Medan terhadap mahasiswa, diperoleh skor terendah 40, skor tertinggi 82, median 61, modus 53, dan rata-rata hitung 60,82. Untuk melihat sebaran skor jawaban responden dibuatkan tabel distribusi frekuensi dengan terlebih dahulu menentukan kolom interval melalui perhitungan sebagai berikut :

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Empati UMSU Kepada Mahasiswa

Interval Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase Frekuensi
17 – 30,5	Sangat Tidak Baik	0	0,00
30,6 – 44,1	Tidak Baik	4	1,32
44,2 – 57,7	Kurang Baik	98	32,45
57,8- 71,3	Baik	171	56,62
71,4 – 85,0	Sangat Baik	29	9,60
Jumlah		302	100,00

2) Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Dari hasil tabulasi 302 angket yang terdiri dari 82 item pernyataan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa UMSU Medan, diperoleh skor terendah 241, skor tertinggi 381, median

309, modus 332, dan rata-rata hitung 307,55. Untuk melihat sebaran skor jawaban responden dibuatkan tabel distribusi frekuensi dengan terlebih dahulu menentukan kolom interval melalui perhitungan sebagai berikut :

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa UMSU Medan

Interval Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase Frekuensi
82 – 147,5	Sangat Tidak Puas	0	0,00
147,6 – 213,1	Tidak Puas	0	0,00
213,2 – 278,7	Kurang Puas	51	16,89
278,8 – 344,3	Puas	226	74,83
344,4 – 410,0	Sangat Puas	25	8,28
Jumlah		302	100,00

2. Analisis Verifikatif

Pada bagian ini akan dipaparkan analisis verifikatif untuk menjawab masalah penelitian dan membuktikan hipotesis. Analisis Regresi Berganda

(simultan) Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil analisis regresi dengan bantuan SPSS menunjukkan model sebagai berikut :

Tabel 4. Model Hasil Ringkasan Analisis Regresi Berganda

$Y = 41,7532 + 1,3053X_1 + 0,2219X_2 + 0,1543X_3 + 0,2018X_4 + 1,2683X_5$						
R =	0,8954	0,856	0,252	0,127	0,091	0,768
R ² =	80,17%					
t _{hitung} =		16,8507	1,5943	1,1493	1,0714	9,8389
P _{Value} =		0,0000	0,1119	0,2513	0,2849	0,0000
F =	239,2743					
P _{Value} =	0,0000					

Dari model tersebut dengan menyertakan hasil perhitungan uji F dan uji t diketahui bahwa : a) Koefisien korelasi (r) gabungan bernilai 0,8954 menggambarkan variabel bebas yang diteliti memiliki hubungan dengan variabel terikat pada katergi “hubungan yang sangat kuat”, b) Kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat (R²) adalah 80,17%., c) Secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, dimana P_{value} < α (0,05).

Secara parsial diketahui bahwa variabel bukti fisik (X₁) dan empati (X₅) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan (Y), yang ditunjukkan masing-masing dengan P_{value} < α (0,05). Sementara variabel kehandalan (X₂), daya tanggap (X₃), dan jaminan (X₄) tidak cukup signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) ditunjukkan dengan P_{value} > α (0,05). Selanjutnya penulis merasa perlu untuk melakukan trimming dengan hanya menyertakan variabel bebas yang dianggap signifikan berpengaruh terhadap variabel terikat. Untuk melihat variabel mana yang paling berpengaruh, maka harus dilihat dari nilai *Standardized Coefficients Beta* hasil perhitungan SPSS. Dari hasil analisis terlihat bahwa *Standardized Coefficients Beta* variabel bukti fisik (X₁) 0,621 lebih besar dari *Standardized Coefficients Beta* variabel empati (X₅) 0,347. Dengan demikian pengaruh pengaruh paling besar terhadap kepuasan

mahasiswa disumbangkan dari variabel bukti fisik (X₁).

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik UMSU terhadap kepuasan mahasiswa UMSU menunjukkan bahwa pada umumnya persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan secara keseluruhan (simultan) berada pada kategori “Baik”, yang dibuktikan 76,82% menyatakan baik, 21,85% menyatakan “kurang baik” dan 1,32% menyatakan “Sangat Baik”, sedangkan secara parsial menunjukkan bahwa: 1) Kualitas layanan administrasi akademik bukti fisik (X₁) menunjukkan bahwa 73,69% menyatakan UMSU memiliki kemampuan “Baik”, 21,86 % menyatakan “Kurang Baik”, dan 11,26% menyatakan “Sangat Baik”, 2) Kualitas layanan administrasi kehandalan (X₂), menunjukkan bahwa hanya 48,01% menyatakan “Baik”, 30,46% menyatakan “Kurang Baik”, 17,88% menyatakan “Sangat Baik”, dan 3,64% menyatakan “Kurang Baik”, 3) Kualitas layanan administrasi akademik daya tanggap (X₃), menunjukkan bahwa 57,95% menyatakan “Baik”, 28,15% menyatakan “Kurang Baik” dan hanya 13,91% yang menyatakan “Sangat Baik”, 4) Kualitas layanan administrasi akademik jaminan (X₄), menunjukkan bahwa 50,66% menyatakan “Kurang Baik”, 39,07% menyatakan “Baik” 5,96% menyatakan

“Kurang Baik” dan hanya 4,30% menyatakan “Sangat Baik”, 5) Kualitas layanan administrasi akademik empati (X_5), menunjukkan bahwa 56,62% menyatakan “Baik”, 32,45% menyatakan “Kurang Baik”, 9,60% menyatakan “Sangat Baik”, 1,32% menyatakan “Tidak Baik” dan apabila dilihat dari total skor nilai keseluruhan yang dicapai bahwa empati yang dapat diberikan UMSU sebesar 71,90%.

Sedangkan bila dilihat dari tingkat kepuasan mahasiswa 74,83% menyatakan “Puas”, 16,89% menyatakan “Kurang Puas” dan 8,28% menyatakan “Sangat Puas” atas Layanan Administrasi Akademik yang diberikan UMSU dan apabila dilihat dari total skor keseluruhan yang dicapai menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik UMSU mencapai 75,01%.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa rata-rata dimensi kualitas layanan administrasi akademik di UMSU berada pada tingkatan baik, dan rata-rata mahasiswa merasa puas atas layanan administrasi akademik yang diberikan. Dengan demikian strategi pemasaran jasa yang diterapkan UMSU, berdasarkan persepsi mahasiswa masih berada pada posisi relatif baik, dan sejauh ini secara teori UMSU baru mampu memberikan kualitas jasa yang diharapkan mahasiswa (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) berada pada tingkat relative baik, hal ini juga menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum dapat direalisasikan secara maksimal. Menurut Menurut Yoeti (1999) kepuasan pelanggan dapat digambarkan dalam persamaan sebagai berikut : $Satisfaction = f(\text{performance} - Expectation)$.

Tiga kemungkinan dari persamaan tersebut diatas : *pertama*, $Performance < Expectation$. Apabila yang terjadi unjuk kerja lebih kecil

dari harapan, maka pelanggan akan merasakan bahwa pelayanan yang diberikan jelek, karena harapan pelanggan tidak terpenuhi atau pelayanan yang diberikan kurang baik dan tidak atau belum memuaskan. *Kedua*, $Performance = Expectation$, apabila kondisinya menunjukkan bahwa unjuk kerja yang diberikan sama dengan harapan maka bagi pelanggan hal ini tidak ada istimewanya, karena layanan yang diberikan biasa-biasa saja dan apabila kondisinya semacam ini maka pelanggan belum merasa puas. *Ketiga*, $Performance > Expectation$, apabila kondisi yang terjadi unjuk kerja lebih besar dari harapan, maka pelanggan akan merasakan hal yang menyenangkan, dan unjuk kerja yang diberikan dapat memuaskan pelanggan.

Adanya perbedaan prosentase persepsi dari mahasiswa tentang kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan UMSU dan tingkat kepuasan yang diterima mahasiswa sangat dipengaruhi oleh bagaimana mahasiswa mempersepsikan kualitas layanan administrasi akademik, karena pada hakekatnya persepsi merupakan proses pengenalan atau identifikasi sesuatu dengan panca indera, atau kesan yang diterima individu sangat tergantung pada proses berpikir dan belajar, serta dipengaruhi oleh factor yang berasal dari dalam diri individu mahasiswa. Hal ini dapat dideskripsikan bahwa untuk memaksimalkan tingkat kepuasan mahasiswa, UMSU harus mempertahankan dimensi-dimensi kualitas layanan administrasi akademik yang mendapat persepsi baik dari mahasiswa dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanannya agar persepsi baik dapat menjadi sangat baik, disamping itu untuk persepsi yang “Kurang Baik”, “Tidak Baik” dan “Sangat Tidak Baik”, UMSU harus mengkaji gejala-

gejala apa yang dapat menimbulkan persepsi demikian, sehingga akan diperoleh solusi untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada dan terus mencari determinan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan guna memperbaiki sistem pelayanan administrasi akademik yang dimiliki yang tujuan akhirnya untuk memberikan kepuasan maksimal kepada mahasiswa atas kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan.

Hasil perhitungan analisis regresi yang dilakukan menghasilkan persamaan $Y = 41,7532 + 1,3053X_1 + 0,2219X_2 + 0,1543X_3 + 0,2018X_4 + 1,2683X_5$, nilai R untuk masing-masing variabel $Y=0,8954$, $X_1=0,856$, $X_2=0,252$, $X_3=0,127$, $X_4=0,091$ dan $X_5=0,768$ dan nilai $R^2=80,17\%$, nilai t hitung (P_{value}) untuk $X_1=16,8507$ (0,000) $X_2 = 1,5943$ (0,112) $X_3=1,1493$ (0,251) $X_4=1,0714$ (0,285) dan $X_5=9,8389$ (0,00) dan hasil uji F (P_{value}) = 239,2743 (0,000) hasil perhitungan tersebut menggambarkan bahwa variabel bebas yang diteliti memiliki hubungan dengan variabel terikat pada kategori “hubungan yang sangat kuat”, kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat (R^2) = 80,17% , dan secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, keadaan di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan penelitian ini sangat relevan dengan pendapat Tjiptono yang mengatakan bahwa perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk jasa yang melibatkan interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa, yang ditentukan oleh lima dimensi pokok yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (tangibles), selanjutnya hubungan ini juga sejalan dengan salah satu strategi yang

digunakan lembaga pendidikan bahwa dalam merebut pangsa pasar dan menghadapi persaingan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan dengan memberikan pelayanan yang baik serta berkualitas kepada pelanggan (mahasiswa) akan menimbulkan rasa senang menjadi pelanggan universitas (perguruan tinggi). Hubungan ini juga menunjukkan terpenuhinya dua faktor utama dalam service quality (SERVQUAL) yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata diterima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*), dimana jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan, dan pelayanan dikatakan berkualitas jika telah memenuhi faktor-faktor tangibles (*bukti fisik*), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (perhatian yang tulus). Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Lopiyoadi (2006) menyebutkan bahwa untuk mengukur kehandalan kualitas pelayanan (*service quality*) dapat dilakukan dengan melihat lima dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, namun pada prakteknya berdasarkan hasil analisis regresi di atas bahwa pada hakekatnya kelima dimensi itu tidak dapat dijalankan secara parsial akan tetapi harus dijalankan secara simultan, karena ternyata kelima dimensi itu mempunyai peranan yang sama dalam upaya peningkatan kualitas layanan administrasi akademik, dengan kata lain bahwa dalam membangun sebuah sistem administrasi akademik yang berkualitas harus memperlakukan dan

menganggap semua aspek tersebut sama pentingnya dan meletakkannya dalam sebuah sistem yang terpadu. Secara nyata dapat diilustrasikan bahwa bila UMSU ingin melakukan peningkatan kualitas layanan administrasi akademik dimensi bukti fisik (prasarana umum, ruang kuliah, ruang administrasi, perpustakaan, laboratorium, ruang dosen, akses informasi, dosen pengampu mata kuliah, dosen pembimbing akademik, tenaga administrasi) harus dibarengi dengan peningkatan kehandalan (dosen dan pegawai), peningkatan kualitas daya tanggap dosen dan pegawai, peningkatan kualitas jaminan institusi serta juga harus meningkatkan kualitas empati dosen dan administrasinya. Terjadinya penurunan kualitas salah satu dimensi secara langsung akan juga berpengaruh terhadap dimensi yang lain dalam sebuah sistem pelayanan administrasi akademik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Intinya bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi akademik sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bila terjadi penurunan kualitas layanan administrasi akademik secara signifikan juga akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dengan menggunakan uji F dan uji t diketahui bahwa secara parsial diketahui bahwa variabel bukti fisik (X_1) dan empati (X_5) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan (Y), yang ditunjukkan masing-masing dengan $P_{value} < \alpha$ (0,05). Sementara variabel kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), dan jaminan (X_4) tidak cukup signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) ditunjukkan dengan $P_{value} > \alpha$ (0,05).

Hasil perhitungan tersebut memberikan makna bahwa pada

hakikatnya seluruh variabel/dimensi memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa akan tetapi bila dilihat dari lima variabel/dimensi kualitas layanan administrasi akademik yang dimiliki baru dua dimensi yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel kualitas layanan administrasi akademik bukti fisik berpengaruh karena secara fisik dapat dilihat dan dipersepsikan oleh mahasiswa dari segi prasarana umum, ruang kuliah, ruang administrasi, perpustakaan, laboratorium, ruang dosen, akses informasi, keberadaan dosen pengampu matakuliah, dosen pembimbing akademik, tenaga administrasi, sedangkan variabel empati berpengaruh secara signifikan karena variabel ini berhubungan langsung dengan interaksi dan sikap dari dosen dan pegawai administrasi terhadap mahasiswa dan juga berkaitan dengan kebijakan UMSU dalam penerapan cicilan uang kuliah sampai yang dipersepsikan sebagai keringanan kewajiban, adanya potongan khusus bagi mahasiswa kurang mampu, anak kandung dosen dan pegawai, potongan uang kuliah untuk mahasiswa berprestasi, adanya dispensasi pembayaran uang kuliah bagi mahasiswa yang belum sanggup membayar pada saat jatuh tempo, adanya bantuan bagi mahasiswa yang ditimpa musibah dan adanya perhatian khusus kepada mahasiswa yang memiliki permasalahan khusus, baik secara pribadi maupun kelembagaan. Adanya variabel yang berpengaruh cukup signifikan (bukti fisik dan empati) dan adanya variabel yang berpengaruh tidak signifikan (kehandalan, daya tanggap dan jaminan). Terdapatnya variabel yang tidak signifikan dimungkinkan terjadi karena kurangnya pemahaman mahasiswa terhadap variabel-variabel penentu kebijakan dalam sebuah lembaga yang

berhubungan dengan kepuasan mahasiswa atau mungkin juga terjadi karena orientasi mahasiswa belum mengarah kepada dimensi/ variabel-variabel tersebut. Bagi lembaga UMSU sendiri fenomena ini memberikan implikasi untuk terus mempertahankan variabel-variabel yang berpengaruh secara signifikan dan bila memungkinkan terus ditingkatkan untuk mendapatkan kepuasan optimal dari mahasiswa, sedangkan untuk variabel yang tidak signifikan harus diusahakan agar dapat berpengaruh secara signifikan dengan mengedepankan prinsip peningkatan kualitas layanan administrasi akademik untuk mencapai kepuasan maksimal bagi pelanggan (mahasiswa).

Variabel bukti fisik dan variabel empati merupakan dua variabel yang cukup signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa tingkat signifikansi variabel bukti fisik (X_1) sebesar 0,621 atau 62,1% lebih besar dari *Standardized Coefficients Beta* dan variabel empati (X_5) 0,347 atau 34,7%. Dengan demikian pengaruh kualitas layanan administrasi akademik yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa disumbangkan dari variabel bukti fisik (X_1). Dari temuan penelitian tersebut dapat dikemukakan bahwa orientasi mahasiswa dalam memberikan persepsi terhadap kualitas layanan administrasi akademik belum bersifat objektif, cenderung bersifat subjektif dan emosional dalam mempersepsikan kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan UMSU, hal ini dibuktikan dengan adanya kecenderungan responden memberikan persepsi yang baik dan tinggi terhadap variabel bukti fisik dan empati, padahal secara teori lima dimensi tersebut hanya sebagai alat ukur untuk menilai kualitas layanan administrasi akademik, secara substansial kelima dimensi/variabel tersebut seharusnya

mendapatkan nilai persepsi yang sama dan bersifat objektif dari mahasiswa sebagai responden. Menurut hemat penulis karena lima dimensi/variabel di atas secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa idealnya secara parsialpun seharusnya demikian.

E. Penutup

Berdasarkan temuan penelitian di atas dapat dikemukakan beberapa kesimpulan yaitu: 1) Ada pengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) antara variabel kualitas layanan administrasi akademik bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan mahasiswa, 2) Ada pengaruh signifikan kualitas layanan administrasi akademik bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa, 3) Tidak ada pengaruh signifikan kualitas layanan administrasi akademik kehandalan terhadap kepuasan mahasiswa, 4) Tidak ada pengaruh signifikan kualitas layanan administrasi akademik daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa, 5) Tidak ada pengaruh signifikan kualitas layanan administrasi akademik jaminan terhadap kepuasan mahasiswa, 6) Ada pengaruh signifikan kualitas layanan administrasi akademik empati terhadap kepuasan mahasiswa, 7) Dimensi kualitas layanan administrasi akademik yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah dimensi bukti fisik

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta
- Aritonang, L. Lerbin. 2005. *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Gujarati, D. (1995). *Ekonometrika Dasar*. Alih Bahasa: Sumarno Zain. Jakarta: Erlangga.
- Hines, W.H. dan Montgomery, D.C. 1990. *Probabilitas dan Statistik dalam Ilmu Rekayasa dan Manajemen*, Jakarta: Universitas Indonesia
- Irianto, Agus, (2004). *Statistik Konsep Dasar & Aplikasinya*. Jakarta: Kencana
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Benyamin M. Jakarta: Indeks
- Kerlinger, F.N. (2000). *Asas-asas Penelitian Behavioural*. Yogyakarta: UGM Press.
- Kusnendi. (2008). *Model-Model Persamaan Struktural Satu dan Multigroup Sampel dengan LISREL*. Bandung: Alfabeta
- Louis, Cohen. (2005). *Research Methods in Education 5th Editon*. The Taylor & Francis e-Library
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Prakte.*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani.A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- Pujawan, T., (1997). *Faktor-Faktor Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Naabah Bank Tesis*. Malang: PPs Universitas Brawijaya
- Rangkuti, Freddy, (2002). *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis* Jakarta: Gramedia.
- Rochaety, E., Tresnati, R., Latif. A.M., (2007). *Metodologi Penelitian dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sarwono, Jonathan, (2007). *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Santoso, S., (2006). *SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono, (2005). *Metode Penelitian Adminstrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono,F. (1997). *Strategi Pemasaran*.Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., (1998). *Manajemen Jasa*.Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., (1999a). *Aplikasi TQM dalam Manajemen Perguruan Tinggi*. Usahawan. Nomor 11/THXXVIII Nopember, hal 7-13
- Tjiptono, F., (1999b). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan, dan Implikasi Manajerial*. Usahawan. Nomor 03 THXXVIII Maret, hal 30-33.
- Tjiptono, F., (2000). *Perspektif Manajemen &Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H., (1997). *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- UMSU, (2008). *Peraturan Akademik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2008*
- Wicaksono, Yudhy, (2006). *Aplikasi Excel dalam Menganalisis Data*. Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Zeithaml, V.A and M.J. Bitner, (1996). *Service Marketing*. New York: MC.RAW-Hill Companies Inc.