

Pengaruh Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Fakultas Ekonomi Bisnis

Jeki Algusri¹, Putri Juita²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau

E-mail: Jekialgusri@umri.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di fakultan Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau. Jenis penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 22. Populasinya adalah mahasiswa aktif Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau. Teknik sampling penelitian ini menggunakan Teknik *Simple Random Sampling* dengan menyebar kuisioner sebanyak 96 responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana sebagai metode analisis data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis universitas Muhammadiyah Riau memiliki pengaruh positif dan signifikan serta secara simultan terhadap pelayanan akademik di fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau.

Kata Kunci: *Kepuasan, Mahasiswa, Pelayanan dan Akademik.*

PENDAHULUAN

Pelayanan yang prima adalah aspek yang penting sebagai penentu keberhasilan komersialisasi, terutama pada organisasi/institusi yang bergerak dibidang jasa. Pelayanan yang prima menjadi ujung tombak dalam menangkap peluang dan memahami mahasiswa yang akan menggunakan jasa yang ditawarkan. Jika pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa tidak memuaskan maka hal ini akan berakibat fatal seperti enggan nya mahasiswa menggunakan Kembali jasa yang ditawarkan oleh organisasi atau instansi setempat.

Perguruan tinggi sebagai penyedia jasa harus memberikan pelayanan (*service quality*) yang berkualitas kepada mahasiswa. Salah satu karekteristik pelayanan adalah tidak berwujud. Tjiptono (2008) dalam (Yusa et al., 2021) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat tidak berwujud, konsumen umumnya menggunakan atribut. (1) bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; (2) keandalan(*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (3) daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan; dan (5) empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Selama ini penilaian terhadap kualitas layanan perguruan tinggi lebih terfokus pada penilaian yang dilakukan oleh lembaga lain misalnya badan akreditasi nasional, padahal titik sentral pengelolaan perguruan tinggi itu sendiri adalah pelanggan utamanya, yaitu mahasiswa.

Oleh karena itu, penting bagi pengelola fakultas dan perguruan tinggi untuk memperoleh umpan balik (*feedback*) terhadap kualitas layanan yang diberikan dari sudut pandang penilaian mahasiswa itu sendiri yang disampaikan pada Kotler (1997) Bahwa kualitas harus dimulai dari dan berakhir pada pelanggan.

Mengingat pentingnya penelitian tentang tingkat kepuasan mahasiswa sebagai *stakeholder* utama dan proses akademik yaitu layanan akademik merupakan proses inti dalam perguruan tinggi maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau”.

TINJAUAN LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Wilkie (dalam Tjiptono, 1997) mengungkapkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen melakukan/menikmati sesuatu.

Menurut Tjiptono (1997: 24) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan.

Pelayanan public/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler (2017) yaitu berarti “setiap Tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Kemudian Sutopo dan Sugiyanti (2008:25) mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai : membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain. Menurut (Jefri, 2018) dalam (Widiawati & Siswohadi, 2020) pelayanan mempunyai lima sifat dasar sebagai berikut:

1. Tidak berwujud
2. Tidak dapat dipisahkan
3. Berubah-ubah / beragam
4. Tidak tahan lama
5. Tidak ada kepemilikan

Hipotesis Penelitian:

- a. Diduga seberapa puas mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau.
- b. Diduga seberapa pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, atau obyek tertentu dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antar fenomena yang diselidiki. Menurut Arikunto (2010) metode penelitian merupakan proses pengumpulan data dalam suatu penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dengan jenis studi korelasi. Menurut Azwar (2010) penelitian korelasional bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana variasi pada suatu variable berkaitan dengan variasi pada satu atau variable lain, berdasarkan koefisien korelasi. Bagian ini memuat rancangan penelitian atau desain penelitian, sasaran dan target penelitian (populasi dan sampel), teknik pengumpulan data, model penelitian, dan teknik analisis. Pada bab ini juga dituliskan secara jelas bagaimana penelitian dilakukan. Untuk penelitian studi kasus (termasuk penelitian non-positivisme/kualitatif), bagian ini meliputi: jenis penelitian, obyek, data, dan teknik/tahapan analisis. Untuk penelitian survei, bagian ini berisi: jenis penelitian, populasi dan teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

Data dan Sumber Data

Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer menurut Sugiyono (2018: 456) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data pengumpulan sendiri langsung dari sumber pertama atau objek penelitian dilakukan. Sedangkan data sekunder menurut Sugiyono (2018: 213) adalah data yang tidak diberikan secara langsung kepada pengumpulan data tersebut data sekunder, biasanya dalam bentuk file, dokumen atau melalui orang lain. Data primer bersumber dari Kuesioner yang disebarkan kepada responden. Adapun data primer berasal dari mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik angket, terdapat 6 faktor yang menjadi acuan dalam pengukuran tingkat kepuasan dalam studi ini yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *information system*. Disebarkan kepada mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau. Jumlah populasi mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau adalah 3.000 mahasiswa. Gay, Mills dan Airasian (2009) menyebutkan bahwa jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian metode deskriptif adalah minimal 10% populasi, untuk populasi yang relative kecil minimal 20% sedangkan untuk penelitian korelasi diperlukan sampel sebesar 100 responden. Dari jumlah responden yang mengumpulkan kembali kuesioner yang sudah disebarkan sebanyak 96 sampel.

Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2019:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek/ yang mempunyai kualitas dan karekteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti

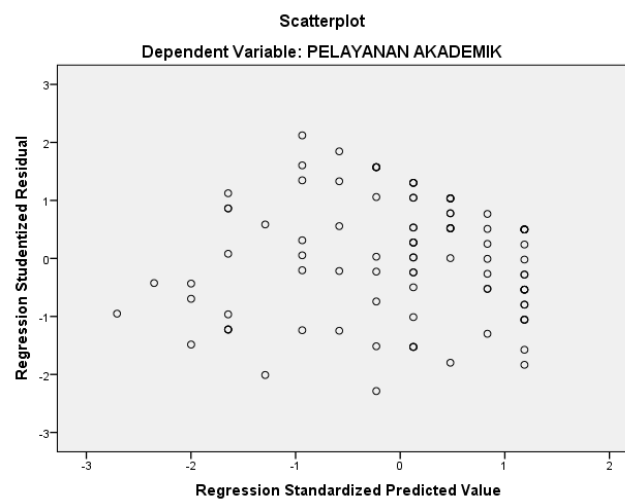
untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau yang berjumlah 96 orang.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2019:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, serta waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Dimana jumlah sampel tersebut diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 1

Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Scatterplots

Berdasarkan Gambar 1 di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tersebar dengan baik di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat di ambil kesimpulan bahwa tidak terjadi Heterokedastisitas

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.122	2,396		4,224	,000
KEPUASAN MAHASISWA	1,048	,142	,606	7,381	,000

a. Dependent Variable: PELAYANAN AKADEMIK

Sumber : Data diolah, 2023

Hasil Persamaan regresi diatas dapat diterjemahkan konstanta 10,122 yang mengandung arti bahwa nilai variabel Kepuasan Mahasiswa sebesar 10,122 koefisien regresi X sebesar 1,048 yang menyatakan bahwa penambahan 1% Kepuasan Mahasiswa maka Pelayanan Akademik akan bertambah 1,048 koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh Kepuasan Mahasiswa (X) terhadap Pelayanan Akademik (Y) adalah positif. Dan berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh dari tabel diatas sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Mahasiswa (X) berpengaruh terhadap variabel Pelayanan Akademik (Y).

Tabel 2
Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.122	2,396		4,224	,000
KEPUASAN MAHASISWA	1,048	,142	,606	7,381	,000

a. Dependent Variable: PELAYANAN AKADEMIK

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan Hasil Uji T (parsial). Diatas diketahui bahwa nilai t hitung = 7,381 dengan t tabel = 1,986 yang mana t hitung > t tabel dan nilai signifikansi 0,000 dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan akademik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Tabel 3
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,606 ^a	,367	,360	3.908

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN MAHASISWA

b. Dependent Variable: PELAYANAN AKADEMIK

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi di atas dapat diketahui nilai koefisien determinasi atau *R square* pada tabel 4.9 diatas adalah 0,367 yang menunjukkan bahwa antara variabel kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 36,7%. Sisanya yaitu sebesar 63,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis tentang “Pengaruh Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di Fakultas Ekonomi

dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau” maka penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan hasil uji R dapat diketahui nilai koefisien determinasi atau R square adalah 0,367 yang menunjukkan bahwa antara tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau terhadap Pelayanan Akademik sebesar 36,7%. Sedangkan sisanya sebesar 63,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t hitung = 7,381 dengan t tabel = 1,986 yang mana t hitung > t tabel dan nilai signifikansi 0,000 dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pelayanan akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau. Hal ini berarti semakin tinggi pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa yang di dapat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 edisi ke-9. Universitas Diponegoro.
- Jusni. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unismuh Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sahir, S. H. (2021). Metodologi Penelitian.
- Setyaningsih, Y., Khusaini, & Widiarti, A. (n.d.). Analisis kepuasan mahasiswa dan faktor-faktor yang mempengaruhinya (studi pada mahasiswa fakultas keguruan dan ilmu pendidikan universitas islam syekh-yusuf tangerang 1. 33–42.
- Shabri, I., & Yanti, R. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang. 2(1), 51–56.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D.
- Sulasma, Prasetya, I., & Aktar, S. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Sukma Medan. 4, 5840–5848.
- VISI MISI. (2018). Universitas Muhammadiyah Riau. umri.ac.id/profil/visi_misi
- Widiawati, E., & Siswohadi. (2020). Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online). 4(10), 1500–1513.
- Yusa, M., Alqap, A. S. F., Helmizar, & Hidayati, N. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu. 18(Ii), 103–118. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v18i2.14104>