

## **PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA POLITEKNIK DARUSSALAM PALEMBANG**

Oleh:

**Yahya**

Staff Pengajar Jurusan Administrasi Bisnis

Politeknik Negeri Sriwijaya

e-mail: [yahyaalcaff@gmail.com](mailto:yahyaalcaff@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Tulisan ilmiah ini dimaksudkan untuk mengetahui tentang sejauhmana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang telah dirasakan, khususnya pada Politeknik Darussalam Palembang. Dalam penelitian ini responden yang menjadi sampel adalah mahasiswa yang aktif sebanyak seratus orang, dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian dan pengambilan data menggunakan metode purposive sampling, didapat hasil koefisien korelasi sebesar 89,3 persen, yang berarti bahwa delapan puluh sembilan persen lebih kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang sangat kuat terhadap kepuasan mahasiswa dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor diluar model.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi, Kepuasan**

### **ABSTRACT**

*This scientific paper is intended to find out about the extent of students' perceptions of the quality of service that has been felt, especially at the Polytechnic Palembang Darussalam. In this study a sample of respondents is an active student of a hundred people, using a questionnaire as a research instrument and data collection using purposive sampling method, obtained the correlation coefficient is 89.3 percent, which means that eighty nine percent over the quality of service leave contributed very strongly to student satisfaction and the rest is influenced by factors outside the model.*

**Keywords: Quality of Service, Perception, Satisfaction**

### **PENDAHULUAN**

Menurut Undang-undang Pendidikan Nasional Nomor. 20 Tahun 2003, Pasal 1, mendefinisikan pendidikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara. Salah satu bentuk jasa pendidikan di perguruan tinggi tersebut adalah Politeknik.

Di Sumatera Selatan sendiri, ada dua macam Politeknik, yaitu Politeknik Negeri Sriwijaya dan Politeknik Swasta lainnya. Menurut data dari Kopertis Wilayah II, Politeknik Swasta di Kota Palembang terdiri dari Politeknik Akamigas, Politeknik Anika, Politeknik Darussalam dan Politeknik Palcomtech. munculnya Politeknik Swasta tersebut merupakan wujud besarnya animo masyarakat untuk menyekolahkan putra-putri mereka di Perguruan Tinggi Vokasi yang lebih menitik beratkan pola pendidikan yang berketerampilan, dikarenakan lulusan dari Perguruan Tinggi Vokasi lebih banyak terserap dalam dunia kerja, seperti Informasi yang dikeluarkan oleh Berita Resmi Statistik No. 33/05/Tahun.XV (BPS, 7 Mei 2012), mempublikasikan bahwa, Tingkat Lulusan dari Perguruan Tinggi, lebih banyak di sumbangkan oleh lulusan dari Universitas, yaitu sebanyak 7.250.000 orang lulusan, dibandingkan dengan Perguruan Tinggi Vokasi, yaitu sejumlah 3.120.000 orang lulusan, seperti yang terdapat dalam Tabel 1.1 dibawah ini:

**Tabel 1. Penduduk Usia 15 Tahun Keatas yang Bekerja Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan, 2010-2012 (juta orang)**

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	2010		2011		2012
	Februari	Agustus	Februari	Agustus	Februari
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
SD Ke Bawah	55,31	54,51	55,12	54,18	55,51
Sekolah Menengah Pertama	20,30	20,63	21,22	20,70	20,29
Sekolah Menengah Atas	15,63	15,92	16,35	17,11	17,20
Sekolah Menengah Kejuruan	8,34	8,88	9,73	8,86	9,43
Diploma I/II/III	2,89	3,02	3,32	3,17	3,12
Universitas	4,94	5,25	5,54	5,65	7,25
<b>Jumlah</b>	<b>107,41</b>	<b>108,21</b>	<b>111,28</b>	<b>109,67</b>	<b>112,80</b>

Sumber: Data BPS

Walaupun Universitas mencetak lebih banyak lulusan dibandingkan dengan Politeknik, akan menurut data dari BPS Tahun 2012, justru Universitas menyumbang Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) yang lebih banyak, yaitu sebesar 503.875 orang, dibandingkan dengan Tingkat Pengangguran Terbuka dari lulusan Perguruan Tinggi Vokasi, yaitu sebesar 234.000 orang lulusan. Walaupun, data dari BPS menunjukkan bahwa tingkat penyerapan lulusan Politeknik lebih baik dibandingkan dengan Universitas, tetap saja Politeknik swasta khususnya, dihadapkan kepada berbagai macam tantangan, salah satu tantangan tersebut

adalah bagaimana caranya Politeknik dapat memberikan Kepuasan bagi mahasiswanya. Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Di Politeknik Darussalam Palembang.

### **Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Seberapa Besar Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Darussalam Palembang?”

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pada politeknik darussalam palembang.

### **Manfaat Penelitian**

- Secara praktis bagi Politeknik Swasta di Kota Palembang, informasi yang berhasil dikumpulkan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak Institusi Pendidikan tersebut, Yaitu Politeknik Darussalam Palembang.
- Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan berarti bagi penelitian-penelitian khususnya di bidang pemasaran jasa yang membahas tentang persepsi dan kualitas pelayanan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Kualitas Layanan**

*American Society for Quality Control* (dalam Lupiyadi, 2001), mengartikan Kualitas sebagai keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasinya. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain:

- Persepsi konsumen
- Produk/Jasa
- Proses

Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat di bedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri. Menurut Gummesson (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005), menekankan bahwa jasa merupakan sesuatu yang bisa dipertukarkan namun kerap kali sulit dialami atau dirasakan secara fisik. Sejalan dengan itu, Kotler (2003), menyatakan

jasa adalah setiap tindakan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada esensinya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Ada empat karakteristik jasa yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasarannya, yaitu tidak berwujud, tidak terpisahkan, bervariasi, dan mudah lenyap. Ada dua pihak yang terlibat dalam proses jasa/pelayanan, yaitu penyedia layanan (pelayan) dan konsumen (yang dilayani). Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan tersebut. Terdapat lima penentu mutu jasa. Menurut tingkat kepentingannya, (Parasuraman, et.al. dalam Kotler, 2003) jasa dapat dibedakan menjadi:

- Keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat
- Daya Tanggap, yakni kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa secara cepat
- Kepastian, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan perlindungan dan kepercayaan
- Empati, yaitu kemauan untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggan; dan
- Bukti Fisik, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi

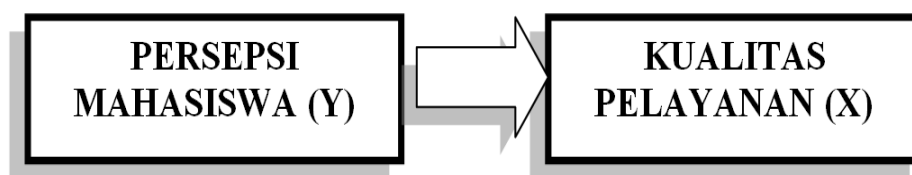
Menurut Kotler (2000), jasa adalah segala aktivitas atau manfaat yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak nyata dan tidak berakibat pada kepemilikan apapun. Adapun pengertian jasa menurut Berry dalam Yazid (2008), mendefinisikan jasa itu sebagai *deeds* (tindakan, prosedur, aktivitas) proses-proses dan unjuk kerja yang *intangible*.

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh (Zeithaml, 1990). Akan tetapi menurut ISO 9000 yang dimaksud dengan Kualitas adalah "*degree to which a set of inherent characteristics fulfills requirements*" yang artinya ialah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang *inherent* dalam memenuhi persyaratan. Persyaratan dalam hal ini adalah "*need of expectation that is stated, generally implied or obligatory*" yang artinya yaitu, kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib (Lupiyoadi, 2009).

Day (dalam Tjiptono, 2008:24), menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Engel, et al., 1990 (dalam Tjiptono, 2008:24), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Kotler, et

al., 1996 (dalam Tjiptono, 2008:24), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah dimana faktor pelayanan staff administrasi jurusan administrasi bisnis memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, maka dalam penelitian ini dapat digambarkan suatu jalur pemikiran yang dapat dilihat pada gambar 1, dibawah ini:



**Gambar 1. Kerangka Penelitian**

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi dan Sampel**

Menurut Kuncoro (dalam Yusi, 2009:59), populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Populasi dari penelitian ini adalah para mahasiswa Politeknik Darussalam Palembang. Adapun sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Berdasarkan definisi tersebut, maka dalam penulisan laporan ini yang dijadikan sampel adalah mahasiswa aktif Politeknik Darussalam Palembang. Adapun jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang mahasiswa, dimana instrumen penelitian menggunakan questioner.

### **Metode Pengambilan Sampel**

Teknik yang digunakan penulis dalam pengambilan sampel penelitian yaitu dengan menggunakan teknik *non probability sampling*, dengan tehnik *purposive sampling*. Sugiyono (2007:95), *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2007:95), adapun *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dalam hal ini pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Umar, 2013:92)

### **Definisi Operasional Variabel**

Konsep diatas akan dirubah menjadi suatu variabel, sehingga dapat diukur secara ilmiah, adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- *Independent variabel (X)*, yaitu variabel yang memiliki daya mempengaruhi terhadap variabel lain dalam penelitian, variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan staff Kualitas Pelayanan

- *Dependent Variabel* (Y), yaitu variabel yang akan dipengaruhi dalam penelitian, variabel terikat dalam penelitian ini adalah Persepsi Mahasiswa Politeknik Darussalam Palembang

### **Teknik Analisis Data**

Alat bantu didalam melakukan analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan program SPSS versi 20,0, dengan menggunakan regresi linear sederhana, sebagai berikut (Sugiyono, 2007:237):

$$Y = a + b_1X_1 + e$$

Keterangan:

- Y = Persepsi mahasiswa
- a = Konstanta
- b = Koefisien Regresi
- X<sub>1</sub> = Kualitas pelayanan
- e = Tingkat Kesalahan

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji kelayakan instrumen atau indikator sebagai alat ukur variabel. Uji validitas mengukur sejauh mana kecermatan dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes dikatakan memiliki validitas tinggi jika alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil sesuai dengan maksud atau tujuan pengukuran yang bersangkutan. Alat ukur yang valid memiliki variansi *error* yang kecil.

Dari 100 responden, maka nilai  $r_{\text{tabel}}$  dua sisi pada tingkat signifikan 0,05 adalah 0,250. Nilai item tiap variabel atau item-item pertanyaan yang dimuat dalam kuesioner akan dikatakan valid jika nilai korelasi bagian total atau  $r_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$ .

Sedangkan uji reliabilitas mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek belum berubah. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dinyatakan dengan melihat nilai *Croanbach's Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Croanbach's Alpha* ( $\alpha$ ) > 0,60.

### **Uji Validitas**

Menurut Yusi (2009:88), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Instrumen mempunyai validitas, bila ukuran tersebut benar-benar dapat mengukur apa yang dikehendaki untuk diukur. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan

indikator yang digunakan sebagai alat ukur variabel. Jika r-hitung positif  $> 0,3$ , maka item pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel, sedangkan bila r negatif  $< 0,3$  maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid dan tidak reliabel. Tabel 1 berikut ini menggambarkan hasil uji validitas untuk masing-masing indikator:

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

Pertanyaan	r Hitung	Keterangan
1	0,864	Valid
2	0,843	Valid
3	0,845	Valid
4	0,650	Valid
5	0,819	Valid
6	0,725	Valid
7	0,833	Valid
8	0,658	Valid
9	0,749	Valid
10	0,856	Valid
11	0,762	Valid
12	0,667	Valid

Berdasarkan Tabel 3 diatas, uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*, dalam hal ini dapat dilihat bahwa hasil uji validitas dari tiap item pertanyaan pada variabel independen dan dependen memiliki  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > 0,250$ ), hal ini menunjukkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan tersebut valid.

### Uji Reliabilitas

Menurut Yusi (2009:90), suatu pengukuran dikatakan reliabel apabila pengukur tersebut menghasilkan hasil-hasil yang konsisten. Reliabilitas mendukung validitas dan merupakan syarat perlu (*necessary conditions*), tetapi tidak merupakan syarat kecukupan (*sufficient conditions*) bagi validitas. Reliabilitas berkaitan dengan estimasi sejauh mana suatu pengukur bebas dari kesalahan acak atau tidak stabil. Instrumen yang reliabel dapat dipakai dengan baik dalam pengertian bahwa faktor-faktor yang sifatnya sementara dan situasional tidak berpengaruh. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang kuat, bekerja secara baik pada waktu yang berbeda-beda dan dalam kondisi yang berbeda-beda. Reliabilitas sebenarnya adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen atau indikator pertanyaan yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel. Untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Croanbach's Alpha* ( $\alpha$ ), variabel dikatakan reliabel jika nilai *Croanbach's Alpha* ( $\alpha$ )  $\geq 0,60$  (Nunnaly, 1967). Adapun hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:



**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas**

<i>Croanbach's Alpha (α)</i>	<i>Standar Alpha</i>	<b>Keterangan</b>
0,965	0,60	<i>Reliabel</i>

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji reliabilitas memperlihatkan nilai *Croanbach's Alpha (α)* semua variabel adalah positif dan lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen dan dependen adalah *reliabel*.

### **Analisis Regresi Sederhana**

Regresi bertujuan untuk menguji hubungan pengaruh antara satu variabel terhadap variabel yang lain. Variabel yang dipengaruhi disebut variabel terikat atau dependen, sedangkan variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau independen. Regresi berganda adalah regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi dapat digunakan untuk memprediksi perubahan hubungan yang akan terjadi berdasarkan hubungan yang ada pada periode sebelumnya, seperti yang terlihat pada tabel 5 dibawah ini:

**Tabel 5. Hasil Analisis Regresi**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>1 (Constant)</i>	7.740	2.839		3.517	.002
<i>ServQ</i>	.893	.039	.973	22.193	.000

*a. Dependent Variable: persepsi*

Dalam penelitian ini, hasil regresi menggunakan *Standardized Coefficients*. Persamaan linier dari hasil regresi yang didapat adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + e$$

Maka didapat perhitungannya sebagai berikut:

$$Y = 7,740 + 0,893X + e$$

Pada persamaan regresi tersebut, nilai konstanta (Alpha) sebesar 7,740 mempunyai asumsi jika semua variabel X (variabel independen) tidak ada, maka



nilai variabel Y (variabel dependen) sebesar 0,893 satuan. Untuk melihat konversi nilai maka dapat dilihat pada tabel 6 dibawah ini (Sugiyono,2009:250):

**Tabel 6. Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
<b>0,80 – 1,000</b>	<b>Sangat Kuat</b>

### **KESIMPULAN**

Adapun berdasarkan penelitian ini, maka dapatlah kiranya ditarik suatu kesimpulan, dimana persepsi mahasiswa adalah sangat kuat terhadap kualitas pelayanan pada politeknik darussalam Palembang, dengan nilai koefisien korelasi adalah sebesar 89,3 persen, dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor diluar model.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.
- Irawan, Handi P. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyaodi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Pemasaran Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Yusi, Syahirman. dan Umiyati Idris. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial (Pendekatan Kuantitatif)*. Palembang: Citra Books Indonesia.