

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini setiap manusia ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan, dimanapun dan kapanpun mereka berada. Oleh karena itu bagi perusahaan persoalan kualitas pelayanan dalam dunia bisnis kini sudah menjadi hal yang sangat penting. Kurangnya kualitas pelayanan dari suatu perusahaan membuat para konsumen merasa tidak nyaman dan segan untuk melakukan transaksi atau kegiatan pada perusahaan tersebut.

Tentunya perusahaan mengupayakan melakukan pelayanan yang sebaik mungkin agar konsumen merasa aman dan nyaman apabila akan melakukan transaksi atau kegiatan pada perusahaan tersebut.

Universitas Mercu Buana adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di daerah Jakarta Barat, yang telah mendapatkan sertifikat dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 sejak tanggal 4 Oktober 2005. Penulis memilih Universitas Mercu Buana karena banyaknya tempat yang biasa memberikan kegiatan pelayanan. Salah satunya adalah tata usaha.

Oleh karena itu, sudah seharusnya para mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik, karena mahasiswa juga salah satu konsumen yang selalu menginginkan pelayanan berkualitas.

Sudah pasti tata usaha juga menginginkan agar para mahasiswa yang mendapatkan pelayanan akan merasa puas. Untuk mendapatkan kepuasan mahasiswa maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan diantaranya adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan bidangnya, kemampuan untuk membantu, memberikan pelayanan yang cepat, dan memberikan perhatian yang tulus dengan berupaya memahami keinginan mahasiswa.

Maka untuk mengetahui apakah pelayanan di tata usaha FE UMB sudah memenuhi kepuasan konsumen (mahasiswa FE UMB) atau belum, penulis mengadakan penelitian yang berjudul :

“ ANALISA KEPUASAN MAHASISWA FE UMB TERHADAP PELAYANAN TATA USAHA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MERCU BUANA”

B. Perumusan Masalah

Adapun masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana ?
2. Apakah pelayanan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana sudah memenuhi kepuasan mahasiswa?

C. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah hanya pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Reguler saja.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
2. Untuk Mengetahui Kepuasan Mahasiswa Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Universitas
Dapat memberikan masukan bagi tata usaha khususnya dalam memahami kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.
2. Bagi penulis
Berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan berfikir bagi penulis, khususnya di bidang ilmu kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.
3. Bagi mahasiswa
Diharapkan penulisan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai tambahan informasi dan referensi apabila melakukan penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran

1. Definisi Pemasaran

Didalam perusahaan yang ingin maju, marketing merupakan ujung tombak dari berbagai kegiatan perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pengelolaan bidang marketing ini dapat menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan.

Pemasaran di definisikan sesuai dengan sudut pandang masing-masing pengarang. Kotler (2005 : 10) mendefinisikan pemasaran sebagai berikut :

Pemasaran adalah suatu proses sosial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan serta inginkan dengan menetapkan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.

Maksud dari definisi di atas adalah sebuah proses sosial dimana perseorangan dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, menawarkan dan mempertukarkan suatu produk yang mempunyai nilai tertentu kepada yang lain dengan mengharapkan timbal balik dan nilai dengan orang lain.

2. Pengertian Manajemen Pemasaran

Manajemen menurut Philip Kotler (2004 : 9) adalah sebagai berikut :

ilmu dan seni, merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinasikan, serta mengawasi tenaga dengan bantuan alat-alat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Manajemen pemasaran menurut Philip Kotler (2004 : 9) adalah sebagai berikut :

analisis, perencanaan, penerapan, dan pengendalian terhadap program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan pertukaran dan hubungan yang menguntungkan pasar sasaran dengan maksud untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. (Philip Kotler, 2004:9)

Tujuan Pemasaran adalah untuk mengetahui dan memahami pelanggan demikian baik sehingga produk atau jasa yang ditawarkan sesuai dengan mereka dan menjual sendiri.

B. Pengertian Jasa

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Sejauh ini sudah banyak pakar pemasaran jasa yang telah berusaha mendefinisikan pengertian jasa. Salah satunya adalah Kotler (2000 : 123) mendefinisikan jasa sebagai :

Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apa pun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Sementara perusahaan yang memberikan operasi jasa adalah mereka yang memberikan konsumen produk jasa baik yang berwujud atau tidak, seperti transportasi, hiburan, restoran, dan pendidikan.

Dari definisi diatas, tampak bahwa dalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari.

C. Karakteristik Jasa

Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang (produk fisik). Lamb, Hair, McDaniel (2001) di antaranya menyebutkan karakteristik tersebut sebagai berikut :

1. Tidak berwujud (*intangibility*)

Perbedaan dasar antara jasa dan barang adalah jasa tidak berwujud. Karena tidak berwujud, jasa tidak dapat dipegang, dilihat, dicicipi, didengar, atau dirasakan sebagaimana yang terjadi pada barang. Jasa tidak dapat disimpan dan umumnya mudah ditiru.

2. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Barang-barang diproduksi, dijual, dan kemudian dikonsumsi. Sebaliknya, jasa sering dijual, diproduksi, dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Dengan kata lain, produksi dan konsumsi merupakan produktivitas yang tidak bisa dipisahkan. Tidak dapat dipisahkan

berarti, karena konsumen harus berada selama produksi jasa berlangsung seperti memotong rambut atau operasi.

3. Keanekaragaman (*heterogenity*)

Keanekaragaman berarti jasa yang ditawarkan cenderung tidak standart dan seragam dibandingkan barang. Misalnya, para dokter dalam suatu kelompok praktik atau tukang cukur di toko cukur berbeda satu sama lainnya dalam cara dan kemampuan antar perseorangan dalam memberikan pelayanan. Kinerja yang ditunjukkan para dokter dan tukang cukur bisa berbeda tergantung pada waktu, kesehatan fisik mereka atau faktor lainnya.

4. Tidak tahan lama (*perishability*)

Tidak tahan lama (*perishability*) artinya jasa tidak dapat disimpan, dimasukkan dalam gudang, atau dijadikan persediaan. Kosongnya kamar hotel atau tempat duduk dalam pesawat terbang menyebabkan tidak adanya penghasilan pada hari tersebut. Penghasilan jadi hilang.

D. Pengertian Kualitas Jasa

Nilai yang diberikan pelanggan sangat kuat didasari oleh faktor kualitas jasa. Dimana kualitas suatu produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.

Menurut *American Society For Quality Control* mendefinisikan kualitas adalah “keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten” (Lupioadi 2001 : 104)

E. Bauran Pemasaran Jasa

Marketing Mix pada produk barang yang selama ini kita kenal selama ini berbeda dengan marketing mix untuk produk jasa. Marketing mix pada produk barang adalah 4P yaitu *product*, *price*, *place*, dan *promotion*. Sedangkan untuk jasa ke empat hal tersebut dirasa masih kurang mencukupi. Para ahli pemasaran menambahkan tiga unsur lagi yaitu *people*, *process*, dan *customer service*.

1. *Product*

Produk merupakan keseluruhan konsep objek atau proses yang memberikan sejumlah nilai manfaat kepada konsumen. Yang perlu diperhatikan dalam produk adalah konsumen tidak hanya membeli fisik dari produk itu saja tetapi membeli *benefit* atau *value* dari produk tersebut.

2. *Pricing*

Strategi penentuan harga (*pricing*) sangat signifikan dalam pemberian value kepada konsumen dan mempengaruhi image produk,

serta keputusan konsumen untuk membeli. Pricing juga berhubungan dengan pendapatan dan turut mempengaruhi supply atau marketing channels. Akan tetapi, yang paling penting adalah keputusan dalam pricing harus konsisten dengan strategi pemasaran secara keseluruhan.

3. *Place*

Place dalam service merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada konsumen dan dimana lokasi yang strategis.

4. *Promotion*

Promosi merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena, promosi adalah salah satu hal yang dapat menunjang penjualan suatu produk.

5. *People*

Dalam hubungannya dengan pemasaran jasa, maka *people* yang berfungsi sebagai *service provider* sangat mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan. Keputusan dalam *people* ini berarti sehubungan dengan seleksi, training, motivasi, dan manajemen sumber daya manusia.

6. *Process*

Proses merupakan gabungan semua aktivitas, umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas dan hal-hal rutin, di mana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen.

7. *Customer Service*

Customer service meliputi aktivitas untuk memberikan kegunaan waktu dan tempat (*time and place utilities*) termasuk pelayanan pra-transaksi, saat transaksi, dan paska-transaksi.

F. Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Amstrong (2002 : 9) mendefinisikan bahwa :

kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pembeli, maka pembelinya tidak puas. Bila prestasi sesuai atau melebihi harapan, maka pembelinya merasa puas.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Universitas Mercu Buana

Pengusaha H. Probosutedjo yang mempunyai pengalaman sebagai guru di Perguruan Taman Siswa, Pematang Siantar, Sumatera Utara, pada tanggal 10 November 1981 mendirikan Akademi Wiraswasta Dewantara (AWD), dan peresmian dilakukan oleh almarhum Bapak H. Adam Malik, Wakil Presiden RI saat itu. Dewantara diambil dari nama tokoh Pendidikan Nasional, yaitu Ki Hajar Dewantara. Misi pendidikan akademi ini antara lain adalah mengembangkan model pendidikan untuk melahirkan pengusaha Pancasila, dan kader-kader pembangunan yang mandiri serta mampu menciptakan kesempatan kerja.

Sebelum memiliki kampus sendiri, penyelenggaraan perkuliahan dilaksanakan di Gedung Yayasan Tenaga Kerja Indonesia (YTKI) Jl. Gatot Soebroto. Tahun 1984 Yayasan Menara Bhakti berhasil membangun sebuah kampus yang diberi nama Kampus Menara Bhakti.

Pada tahun 1985, berbekal kemampuan dan pengalaman dalam menyelenggarakan pendidikan Akademi Wiraswasta Dewantara, timbul gagasan mendirikan lembaga pendidikan tingkat universitas. Dengan Surat Keputusan Ketua Yayasan Menara Bhakti Nomor :

04/SKEP/KET/VI/1985 tanggal 12 Juni 1985, dibentuk Panitia Pendirian Universitas, dengan Ketua Dr. Sri-Edi Swasono dan dibantu oleh H. Abdul Madjid, Drs. Iman Santosa Sukardi (almarhum), Drs. M. Enoch Markum, Ir. Suharyadi, M.S, Soekarno dan Prijo S. Parwoto (almarhum).

Setelah melalui persiapan pendirian dan studi kelayakan, dengan Nomor : 010/KET/YMB/VI/85 tanggal 12 Juni 1985, Yayasan mengajukan permohonan izin mendirikan Universitas Mercu Buana (UMB) kepada Kopertis Wilayah III. Berdasarkan surat Nomor : 15/KOP.III/S.VI/85 yang ditandatangani oleh Prof. Dr. Boesjra Zahir (almarhum), pada tanggal 18 Juni 1985, Kopertis Wilayah III menyetujui dan memberikan izin "Operasional" kepada Universitas Mercu Buana.

Pada tanggal 22 Oktober 1985 Universitas Mercu Buana secara resmi dinyatakan berdiri, dengan Fakultas dan Jurusan sebagai berikut:

- a. Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Arsitektur dan Jurusan Teknik Sipil.
- b. Fakultas Pertanian, Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian (Agrobisnis) dan Jurusan Budidaya Pertanian (Agronomi).
- c. Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen dan Jurusan Akuntansi.

Jumlah mahasiswa pada tahun pertama tersebut sebanyak 118 orang. Satu tahun kemudian, berdasarkan hasil evaluasi Kopertis Wilayah III, keenam jurusan yang ada memperoleh Status "Terdaftar" dari Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, melalui Surat Keputusan Nomor: 0507/1986.

Dalam rangka memenuhi tuntutan perkembangan pendidikan di masyarakat, dengan izin "Operasional" dari Kopertis Wilayah III Nomor: 12/Kop.III/S.VI/86 tanggal 5 Juni 1986, pada tahun akademik 1986/1987 Fakultas Teknik membuka Jurusan Teknik Mesin dan Fakultas Pertanian membuka Jurusan Mekanisasi Pertanian. Selanjutnya pada tahun akademik 1987/1988, fakultas Teknik membuka Jurusan Teknik Elektro. Memasuki tahun akademik 1988/1989 terjadi perkembangan baru di Universitas Mercu Buana. Berdasarkan usulan Ketua Yayasan Menara Bhakti dengan persetujuan Kopertis Wilayah III, Akademi Wiraswasta Dewantara dinyatakan bergabung kedalam Universitas Mercu buana. Pendidikan akademi tersebut menjadi Program D3 Manajemen Perusahaan di bawah Fakultas Ekonomi dengan status "Terdaftar".

Tahun 1989, Jurusan Teknik Mesin memperoleh Status "Terdaftar", berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor: 0382/06/1989 tanggal 21 Juni 1989, demikian juga untuk Jurusan Mekanisasi Pertanian, tanggal 6 agustus 1990 memperoleh Status "Terdaftar", dengan Surat Keputusan Mendikbud Nomor: 0495/08/1990.

2. Misi dan Visi Universitas Mercu Buana

Visi Universitas Mercu Buana adalah Menjadi Lembaga pendidikan tinggi yang unggul untuk menghasilkan tenaga profesional berjiwa wirausaha yang mampu menguasai teknologi informasi, mampu berkomunikasi internasional, dan beretika.

Sedangkan Misi Universitas Mercu Buana adalah :

- a. Menyelenggarakan Tridarma Perguruan Tinggi untuk menghasilkan tenaga profesional;
- b. Menumbuhkembangkan jiwa wirausaha dan sikap mental serta perilaku beretika.

3. Tujuan Universitas Mercu Buana

- a. Menghasilkan lulusan yang profesional di bidangnya
- b. Terciptanya kehidupan masyarakat akademik yang dinamis bertanggung jawab
- c. Terciptanya manajemen pendidikan yang berorientasi pada mutu serta mampu bersaing secara nasional.
- d. Menghasilkan penelitian yang tepat guna bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
- e. Terselenggaranya program pengabdian pada masyarakat yang tepat sasaran sebagai bentuk implementasi Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
- f. Tersedianya fasilitas prasarana dan sarana pendidikan yang berkualitas.
- g. Kegiatan ko-kurikuler dan ekstra kurikuler yang dititik beratkan pada pembinaan sikap mental, jati diri, iman dan taqwa

- h. Terjalannya kerjasama / kemitraan dalam berbagai bidang, baik dengan lembaga pemerintah maupun swasta, di tingkat nasional maupun internasional
- i. Terciptanya sistem pelayanan dan bidang kerja yang berorientasi pada kepuasan stakeholder.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah berupa penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat dari populasi (obyek) penelitian.

C. Sample Penelitian

Penulis menetapkan banyaknya data sample yang mewakili populasi dari objek penelitian ini yakni dengan menggunakan rumus Solvin (Drs. Husein Umar SE, MM, MBA : 2007 *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*) sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = error (tingkat kesalahan standard yang dapat ditoleransi untuk suatu penarikan sampel, maksimal sebesar 10 %)

Berdasarkan jumlah populasi yang didapat oleh penulis, bahwa jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi adalah 1.457 mahasiswa, dengan rincian 634 mahasiswa Manajemen S1, 50 Mahasiswa Manajemen D3, 676 mahasiswa Akuntansi S1, 97 Mahasiswa Akuntansi D3. Maka dengan menggunakan rumus di atas penulis dapat menghitung jumlah sampel dengan penjabaran sebagai berikut :

$$n = \frac{1.457}{1 + 1.457 (0.1)^2}$$

$$= 93,57 \quad \text{dibulatkan menjadi} \quad 94$$

Kemudian setelah mendapatkan jumlah sampel, maka penulis menentukan teknik sampling dengan teknik *Proportionate Stratified Sampling*, teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Prof. Dr Sugiyono:2006 metode penelitian bisnis) dengan ukuran populasi sebagai berikut :

$$\text{Manajemen S1} = \frac{634}{1.457} \times 94 = 40,90 \text{ dibulatkan menjadi } 41$$

$$\text{Manajemen D3} = \frac{50}{1.457} \times 94 = 3,22 \text{ dibulatkan menjadi } 3$$

$$\text{Akuntansi S1} = \frac{676}{1.457} \times 94 = 43,61 \text{ dibulatkan menjadi } 44$$

$$\text{Akuntansi D3} = \frac{97}{1.457} \times 94 = 6,25 \text{ dibulatkan menjadi } 6$$

Maka dari hasil perhitungan diatas didapat jumlah sampel sebanyak 41 untuk Manajemen S1, 3 Untuk Manajemen D3, 44 untuk Akuntansi S1, 6 Untuk Akuntansi D3.

Kemudian setelah mendapatkan jumlah sample dari masing-masing jurusan, penulis menentukan teknik sampling kembali dengan teknik *convinience sampling*, yaitu penulis menentukan responden dengan cara memilih siapa saja yang di temui oleh penulis.

D. Definisi Operasional Variabel

Variabel kepuasan konsumen adalah :

UNIVERSITAS
TABEL
MERCUBUANA
Variabel, dimensi, dan indikator

Variabel	Dimensi	Indikator
Kepuasan Konsumen (Mahasiswa FE UMB) Melalui Kualitas Pelayanan	Keandalan (Reliability)	1. kemudahan dalam mengambil form KRS 2. ketepatan waktu pembuatan surat-menyurat 3. kemudahan dalam mengambil kartu ujian
	Ketanggapan (Responsiveness)	1. kejelasan informasi waktu penyampaian jasa 2. kecepatan dalam pelayanan

		administrasi 3. kesediaan petugas dalam membantu mahasiswa
	Empati (Empathy)	1. petugas melayani mahasiswa dengan ramah 2. petugas dapat berkomunikasi dengan baik 3. perhatian petugas terhadap kepentingan mahasiswa
	Hal yang berwujud (Tangibles)	1. kerapian petugas 2. kebersihan ruang pelayanan 3. kenyamanan ruang pelayanan
	Jaminan (Assurance)	1. kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah 2. kesabaran petugas dalam menghadapi mahasiswa 3. petugas memberi penjelasan secara jelas

Sumber : Rambat Lupioadi ; 2001 (Manajemen Pemasaran Jasa)

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah :

1. Riset perpustakaan (*library research*)

Metode penelitian yang didasarkan pada bidang perpustakaan, penelitian mencari sumber-sumber ilmiah, yang terdapat dalam buku-buku yang erat hubungannya dengan pembahasan skripsi ini.

2. Riset lapangan (*field research*)

a. Data primer

Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan kuesioner.

b. Data sekunder

Merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

D. Metode Analisis Data

Dalam hal ini, penulis menggunakan skala likert (Prof. Dr. Sugiyono : 2006 *metode penelitian bisnis*) untuk mengukur kinerja atau pelayanan yang terdiri dari sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik yang diberi bobot nilai :

- a. jawaban sangat baik (SB) diberi bobot nilai = 5
- b. jawaban baik (B) diberi bobot nilai = 4

- c. jawaban cukup baik (CB) diberi bobot nilai = 3
- d. jawaban kurang baik (KB) diberi bobot nilai = 2
- e. jawaban tidak baik (TB) diberi bobot nilai = 1

Untuk harapan atau kepuasan diberikan penilaian dengan bobot sebagai berikut :

- a. jawaban sangat penting (SP) diberi bobot nilai = 5
- b. jawaban penting (P) diberi bobot nilai = 4
- c. jawaban cukup penting (CP) diberi bobot nilai = 3
- d. jawaban kurang penting (KP) diberi bobot nilai = 2
- e. jawaban tidak penting (TP) diberi bobot nilai = 1

Untuk selanjutnya dapat dicari skor rata-rata tingkat pelaksanaan dan skor rata-rata tingkat kepentingan dari setiap dimensi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dengan rumusan sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Diketahui :

$\bar{X}$ = skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

$\bar{Y}$ = skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

Tingkat kesesuaian perbandingan antara skor penilaian kinerja tata usaha dengan skor penilaian kepentingan mahasiswa, dengan rumus :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

Dimana :

T_{ki} = tingkat kesesuaian responden

X_i = skor penilaian kinerja tata usaha

Y_i = Skor penilaian kepentingan mahasiswa

Dengan menggunakan diagram kartesius, dapat pula menunjukkan kepada pemimpin atribut apa saja dari suatu produk barang atau jasa yang dianggap penting oleh mahasiswa, akan tetapi kurang mendapat perhatian dari pimpinan/manajemen kinerja kurang baik sehingga mengecewakan. Diagram ini terdiri dari suatu bangun yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua garis yang memotong tegak lurus pada titik-titik.

($\bar{X}$) = Skor rata-rata seluruh faktor tingkat kinerja tata usaha

($\bar{Y}$) = Skor rata-rata dari seluruh faktor kepentingan mahasiswa

Dengan Rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K}$$

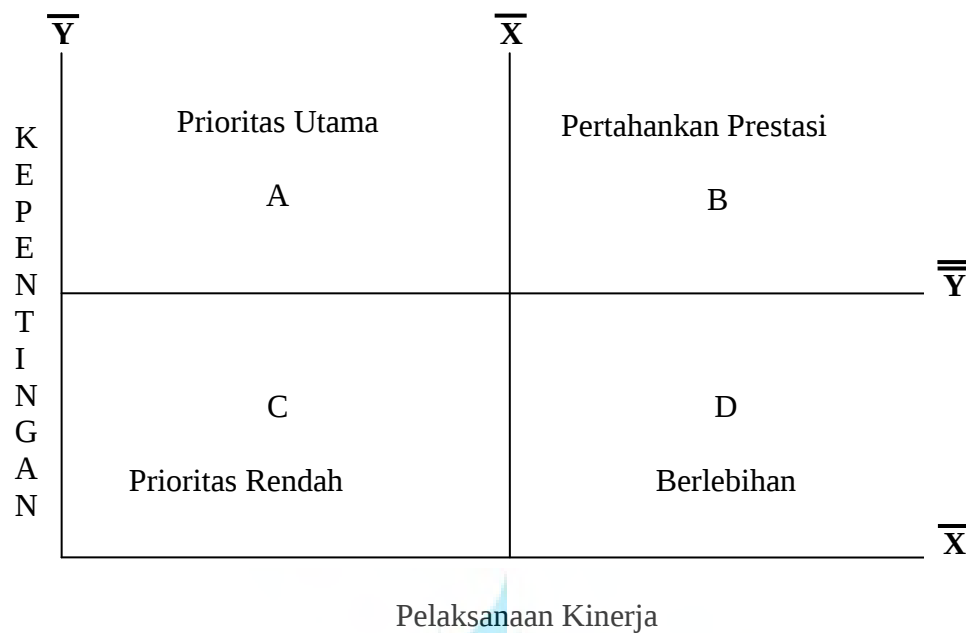
$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K}$$

Dinama :

K = Jumlah faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa

Gambaran 1
Diagram Kartesius

—



Prof, Drs, Johanes Suprpto : 2003 (metode riset aplikasinya dalam pemasaran)

Dengan memasukkan semua elemen atau atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa kedalam diagram kartesius, dapat dijelaskan peringkat jasa menurut kepentingan mahasiswa dan kinerja tata usaha, serta mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan, dengan cara berikut.

▪ **Kuadran A**

Kuadran ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang tingkat kepentingannya di atas rata-rata akan tetapi kurang mendapatkan perhatian dari pihak manajemen tata usaha sehingga tingkat kinerja di bawah rata-rata, sehingga kurang memuaskan mahasiswa.

▪ **Kuadran B**

Kuadran ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang dianggap oleh mahasiswa (diatas rata-rata) dan dilaksanakan pihak tata usaha dengan baik, performance atau kinerja diatas rata-rata, mahasiswa menjadi puas.

▪ **Kuadran C**

Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang dilakukan dengan pas-pasan oleh pihak tata usaha dan tidak dianggap sebagai suatu yang penting oleh mahasiswa.

▪ **Kuadran D**

Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang tidak begitu penting oleh mahasiswa yang dilaksanakan sangat baik oleh pihak tata usaha sebagai suatu yang mungkin sangat berlebihan.

BAB IV

ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Jumlah keseluruhan mahasiswa fakultas Ekonomi yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 94 responden. Adapun karakteristik yang akan penulis bahas dalam penelitian ini adalah karakteristik umum seperti jurusan, dan jenis kelamin.

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan

variabel	Frekuensi	presentase
Manajemen SI	41	44 %
Manajemen D3	3	3 %
Akuntansi SI	44	47 %
Akuntansi D3	6	6 %
Jumlah	94	100 %

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui bahwa jumlah mahasiswa Akuntansi S1 mempunyai jumlah yang paling banyak sebesar 44 orang atau 47 % dari jumlah sampel, sedangkan yang kedua adalah mahasiswa Manajemen S1 sebesar 41 orang atau 44 %, kemudian mahasiswa Akuntansi D3 sebanyak 6 orang atau 6 %, terakhir adalah mahasiswa Manajemen D3 sebanyak 3 orang atau 3 %.

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

variabel	Frekuensi	presentase
Pria	47	50 %
Wanita	47	50 %
jumlah	94	100 %

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa jumlah mahasiswa pria dan wanita memiliki jumlah yang sama yaitu 47 pria atau 50 % dari keseluruhan jumlah sampel dan 47 wanita atau 50 % dari keseluruhan jumlah sampel.

B. Analisa Tingkat Pelayanan Pada Tata Usaha FE UMB dan Analisa Tingkat Kepentingan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana

1. Keandalan (*Reliability*)

a. Kemudahan Dalam Pengambilan Form KRS

Hal yang ingin di jelaskan dalam indikator ini adalah apakah pengambilan KRS di tata usaha FE UMB sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa.

Dari hasil yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, diperoleh tingkat kinerja tata usaha dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap kemudahan dalam pengambilan KRS, maka responden mayoritas menyatakan cukup baik dengan pelayanan ini.

Dari 94 responden yang telah diteliti, maka telah diperoleh hasil nilai sebagai berikut :

Tabel 3
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja)
Kemudahan Dalam Pengambilan Form KRS

sangat baik	baik	cukup baik	kurang baik	tidak baik	bobot
21	22	37	10	4	328

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (21 \times 5) + (22 \times 4) + (37 \times 3) + (10 \times 2) + (4 \times 1) \\ &= 328\end{aligned}$$

Tabel 4
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan/harapan)
Kemudahan dalam Pengambilan Form KRS

sangat penting	penting	cukup penting	kurang penting	tidak penting	bobot
66	21	6	1	-	434

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (66 \times 5) + (21 \times 4) + (6 \times 3) + (1 \times 2) \\ &= 434\end{aligned}$$

Hasil yang diperoleh antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kepuasan mahasiswa :

Rumus tingkat kesesuaian perbandingan :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

$$= \frac{328}{434} \times 100 \% = 75,57 \%$$

b. Ketepatan Waktu Pembuatan Surat-Menyurat

Pada pelayanan ini petugas dituntut untuk harus dapat menyelesaikan surat-menyurat tepat pada waktunya sehingga dapat mencerminkan tanggung jawab manajemen tata usaha terhadap mahasiswa.

Dari hasil yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, diperoleh tingkat kinerja tata usaha dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap ketepatan waktu pembuatan surat-menyurat, maka responden mayoritas menyatakan cukup baik dengan pelayanan ini.

Dari 94 responden yang telah diteliti, maka telah diperoleh hasil nilai sebagai berikut :

Tabel 5
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja)
Ketepatan Waktu Pembuatan Surat-Menyurat

sangat baik	baik	cukup baik	kurang baik	tidak baik	bobot
2	26	36	25	5	277

Sumber : hasil kuesioner

Keterangan bobot = $(2 \times 5) + (26 \times 4) + (36 \times 3) + (25 \times 2) + (5 \times 1)$

= 277

Tabel 6
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan/harapan)
Ketepatan Waktu Pembuatan Surat-Menyurat

sangat penting	penting	cukup penting	kurang penting	tidak penting	bobot
47	33	12	2	-	407

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (47 \times 5) + (33 \times 4) + (12 \times 3) + (2 \times 2) \\ &= 407\end{aligned}$$

Hasil yang diperoleh antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kepuasan mahasiswa :

Rumus tingkat kesesuaian perbandingan :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

$$= \frac{277}{407} \times 100 \% = 68,05 \%$$

c. Kemudahan Dalam Pengambilan Kartu Ujian

Setiap mahasiswa selalu menginginkan dan membutuhkan suatu pelayanan yang memudahkan mahasiswa dalam mengambil kartu ujian dengan ketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan.

Dari hasil yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, diperoleh tingkat kinerja tata usaha dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap kemudahan dalam mengambil kartu ujian, maka responden mayoritas menyatakan cukup baik dengan pelayanan ini.

Dari 94 responden yang telah diteliti, maka telah diperoleh hasil nilai sebagai berikut :

Tabel 7
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja)
Kemudahan Dalam Pengambilan Kartu Ujian

sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Tidak baik	bobot
5	30	34	21	4	293

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (5 \times 5) + (30 \times 4) + (34 \times 3) + (21 \times 2) + (4 \times 1) \\ &= 293\end{aligned}$$

Tabel 8
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan/harapan)
Kemudahan Dalam Pengambilan Kartu Ujian

sangat penting	Penting	cukup penting	kurang penting	tidak penting	bobot
58	29	4	3	-	424

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (58 \times 5) + (29 \times 4) + (4 \times 3) + (3 \times 2) \\ &= 424\end{aligned}$$

Hasil yang diperoleh antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kepuasan mahasiswa :

Rumus tingkat kesesuaian perbandingan :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

$$= \frac{293}{424} \times 100 \% = 69,10 \%$$

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

a. Kejelasan Informasi Waktu Menyampaikan Jasa

Seorang petugas diharuskan memberikan informasi yang jelas pada saat menyampaikan jasa.

Dari hasil yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, diperoleh tingkat kinerja tata usaha dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap kejelasan informasi waktu menyampaikan jasa, maka responden mayoritas menyatakan cukup baik dengan pelayanan ini.

Dari 94 responden yang telah diteliti, maka telah diperoleh hasil nilai sebagai berikut :

Tabel 9
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja)
Kejelasan Informasi Waktu Menyampaikan Jasa

sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Tidak baik	bobot
4	20	52	14	4	288

Sumber : hasil kuesioner

Keterangan bobot = $(4 \times 5) + (20 \times 4) + (52 \times 3) + (14 \times 2) + (4 \times 1)$
 $= 288$

Tabel 10
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan/harapan)
Kejelasan Informasi Waktu Menyampaikan Jasa

sangat penting	Penting	cukup penting	kurang penting	tidak penting	bobot
45	36	9	4	-	404

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (45 \times 5) + (36 \times 4) + (9 \times 3) + (4 \times 2) \\ &= 404\end{aligned}$$

Hasil yang diperoleh antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kepuasan mahasiswa :

Rumus tingkat kesesuaian perbandingan :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

$$= \frac{288}{404} \times 100 \% = 71,28 \%$$

b. Kecepatan Dalam Pelayanan Administrasi

Faktor ini diperlukan suatu kemampuan untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa.

Dari hasil yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, diperoleh tingkat kinerja tata usaha dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap kecepatan dalam pelayanan administrasi, maka responden mayoritas menyatakan baik dengan pelayanan ini.

Dari 94 responden yang telah diteliti, maka telah diperoleh hasil nilai sebagai berikut :

Tabel 11
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja)
Kecepatan Dalam Pelayanan Administrasi

sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Tidak baik	bobot
3	32	27	26	6	282

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (3 \times 5) + (32 \times 4) + (27 \times 3) + (26 \times 2) + (6 \times 1) \\ &= 282\end{aligned}$$

Tabel 12
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan/harapan)
Kecepatan Dalam Pelayanan Administrasi

sangat penting	Penting	cukup penting	kurang penting	tidak penting	bobot
55	26	9	4	-	414

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (55 \times 5) + (26 \times 4) + (9 \times 3) + (4 \times 2) \\ &= 414\end{aligned}$$

Hasil yang diperoleh antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kepuasan mahasiswa :

Rumus tingkat kesesuaian perbandingan :

$$\begin{aligned}\text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \% \\ &= \frac{282}{414} \times 100 \% = 68,11 \%\end{aligned}$$

c. Kesiediaan Petugas Dalam Membantu Mahasiswa

Dalam hal ini petugas diminta untuk bersedia menyelesaikan masalah dan keluhan mahasiswa dengan profesional.

Dari hasil yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, diperoleh tingkat kinerja tata usaha dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap kesiediaan petugas dalam membantu mahasiswa, maka responden mayoritas menyatakan cukup baik dengan pelayanan ini.

Dari 94 responden yang telah diteliti, maka telah diperoleh hasil nilai sebagai berikut :

Tabel 13
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja)
Petugas Dalam Membantu Mahasiswa

sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Tidak baik	bobot
-	19	41	27	7	260

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (19 \times 4) + (41 \times 3) + (27 \times 2) + (7 \times 1) \\ &= 260\end{aligned}$$

Tabel 14
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan/harapan)
Kesiediaan Petugas Dalam Membantu Mahasiswa

sangat penting	Penting	cukup penting	kurang penting	tidak penting	bobot
57	27	9	-	1	421

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (57 \times 5) + (27 \times 4) + (9 \times 3) + (1 \times 1) \\ &= 421\end{aligned}$$

Hasil yang diperoleh antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kepuasan mahasiswa :

Rumus tingkat kesesuaian perbandingan :

$$\begin{aligned}\text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \% \\ &= \frac{260}{421} \times 100 \% = 161,92 \%\end{aligned}$$

3. Empati (*Empathy*)

a. Petugas Melayani Mahasiswa Dengan Ramah

Setiap mahasiswa selalu menginginkan dan membutuhkan suatu pelayanan yang ramah dan sopan serta selalu siap menolong. Karena pelayanan yang baik akan dapat memuaskan mahasiswa dengan mendengarkan apa yang menjadi keinginan mahasiswa.

Dari hasil yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, diperoleh tingkat kinerja tata usaha dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap kesediaan petugas melayani mahasiswa dengan ramah, maka responden mayoritas menyatakan cukup baik dengan pelayanan ini.

Dari 94 responden yang telah diteliti, maka telah diperoleh hasil nilai sebagai berikut :

Tabel 15
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja)
Petugas Melayani Mahasiswa Dengan Ramah

sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Tidak baik	bobot
3	19	43	24	5	273

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (3 \times 5) + (19 \times 4) + (43 \times 3) + (24 \times 2) + (5 \times 1) \\ &= 273\end{aligned}$$

Tabel 16
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan/harapan)
Petugas Melayani Mahasiswa Dengan Ramah

sangat penting	Penting	cukup penting	kurang penting	tidak penting	bobot
62	24	2	5	1	423

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (62 \times 5) + (24 \times 4) + (2 \times 3) + (5 \times 2) + (1 \times 1) \\ &= 423\end{aligned}$$

Hasil yang diperoleh antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kepuasan mahasiswa :

Rumus tingkat kesesuaian perbandingan :

$$\begin{aligned}\text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \% \\ &= \frac{273}{423} \times 100 \% = 64,53 \%\end{aligned}$$

b. Petugas Dapat Berkomunikasi Dengan Baik

Untuk memperoleh dan mempertahankan loyalitas mahasiswa, maka harus dilakukan suatu komunikasi yang baik serta jelas.

Dari hasil yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, diperoleh tingkat kinerja tata usaha dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap petugas dapat berkomunikasi dengan baik, maka responden mayoritas menyatakan cukup baik dengan pelayanan ini.

Dari 94 responden yang telah diteliti, maka telah diperoleh hasil nilai sebagai berikut :

Tabel 17
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja)
Petugas Dapat Berkomunikasi Dengan Baik

sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Tidak baik	bobot
4	17	44	23	6	272

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (4 \times 5) + (17 \times 4) + (44 \times 3) + (23 \times 2) + (6 \times 1) \\ &= 272\end{aligned}$$

Tabel 18

(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan/harapan)
Petugas Dapat Berkomunikasi Dengan Baik

sangat penting	Penting	cukup penting	kurang penting	tidak penting	bobot
60	26	4	4	-	424

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (60 \times 5) + (26 \times 4) + (4 \times 3) + (4 \times 2) \\ &= 424\end{aligned}$$

Hasil yang diperoleh antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kepuasan mahasiswa :

Rumus tingkat kesesuaian perbandingan :

$$\begin{aligned}\text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \% \\ &= \frac{272}{424} \times 100 \% = 64,15 \%\end{aligned}$$

c. Perhatian Petugas Terhadap Kepentingan Mahasiswa

Kemampuan petugas untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa yang merupakan suatu nilai tambah bagi manajemen tata usaha tersebut, dimana petugas dapat mengerti dan menganalisis kebutuhan dan keinginan mahasiswa.

Dari hasil yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, diperoleh tingkat kinerja tata usaha dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap perhatian petugas terhadap kepentingan mahasiswa, maka responden mayoritas menyatakan cukup baik dengan pelayanan ini.

Dari 94 responden yang telah diteliti, maka telah diperoleh hasil nilai sebagai berikut :

Tabel 19
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja)
Perhatian Petugas Terhadap Kepentingan Mahasiswa

sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Tidak baik	bobot
3	18	43	22	8	268

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (3 \times 5) + (18 \times 4) + (43 \times 3) + (22 \times 2) + (8 \times 1) \\ &= 268\end{aligned}$$

Tabel 20
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan/harapan)
Perhatian Petugas Terhadap Kepentingan Mahasiswa

sangat penting	Penting	cukup penting	kurang penting	tidak penting	bobot
62	20	7	4	1	420

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (62 \times 5) + (20 \times 4) + (7 \times 3) + (4 \times 2) + (1 \times 1) \\ &= 420\end{aligned}$$

Hasil yang diperoleh antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kepuasan mahasiswa :

Rumus tingkat kesesuaian perbandingan :

$$\begin{aligned}\text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \% \\ &= \frac{268}{420} \times 100 \% = 63,80 \%\end{aligned}$$

4. Jaminan (*Assurance*)

a. Kemampuan Petugas Dalam Menyelesaikan Masalah

Seorang petugas dituntut oleh manajemen tata usaha untuk dapat memiliki pengetahuan yang luas dalam bidangnya.

Dari hasil yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, diperoleh tingkat kinerja tata usaha dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah, maka responden mayoritas menyatakan cukup baik dengan pelayanan ini.

Dari 94 responden yang telah diteliti, maka telah diperoleh hasil nilai sebagai berikut :

Tabel 21
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja)
Kemampuan Petugas Dalam Menyelesaikan Masalah

sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Tidak baik	bobot
1	23	50	13	7	280

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (1 \times 5) + (23 \times 4) + (50 \times 3) + (13 \times 2) + (7 \times 1) \\ &= 280\end{aligned}$$

Tabel 22

**(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan/harapan)
Kemampuan Petugas Dalam Menyelesaikan Masalah**

sangat penting	Penting	cukup penting	kurang penting	tidak penting	bobot
50	31	12	1	-	412

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (50 \times 5) + (31 \times 4) + (12 \times 3) + (1 \times 2) \\ &= 412\end{aligned}$$

Hasil yang diperoleh antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kepuasan mahasiswa :

Rumus tingkat kesesuaian perbandingan :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

$$= \frac{280}{412} \times 100 \% = 67,96 \%$$

b. Kesabaran Petugas Dalam Menghadapi Mahasiswa

Dari sekian banyak mahasiswa ekonomi, setia petugas diharapkan mempunyai kesabaran dalam menghadapi mahasiswa.

Dari hasil yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, diperoleh tingkat kinerja tata usaha dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap kesabaran dalam menghadapi mahasiswa, maka responden mayoritas menyatakan cukup baik dengan pelayanan ini.

Dari 94 responden yang telah diteliti, maka telah diperoleh hasil nilai sebagai berikut :

Tabel 23
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja)
Kesabaran Petugas Dalam Menghadapi Mahasiswa

sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Tidak baik	bobot
4	21	36	24	9	269

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (4 \times 5) + (21 \times 4) + (36 \times 3) + (24 \times 2) + (9 \times 1) \\ &= 269\end{aligned}$$

Tabel 24
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan/harapan)
Kesabaran Petugas Dalam Menghadapi Mahasiswa

sangat penting	Penting	cukup penting	kurang penting	tidak penting	bobot
49	34	8	3	-	411

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (49 \times 5) + (34 \times 4) + (8 \times 3) + (3 \times 2) \\ &= 411\end{aligned}$$

Hasil yang diperoleh antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kepuasan mahasiswa :

Rumus tingkat kesesuaian perbandingan :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

$$= \frac{269}{411} \times 100 \% = 65,45 \%$$

c. Petugas Memberi Penjelasan Secara Jelas

Dalam menghadapi keluhan mahasiswa, petugas dituntut memberikan penjelasan yang jelas dan mendetail bila memang diperlukan.

Dari hasil yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, diperoleh tingkat kinerja tata usaha dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap petugas memberi penjelasan secara jelas, maka responden mayoritas menyatakan cukup baik dengan pelayanan ini.

Dari 94 responden yang telah diteliti, maka telah diperoleh hasil nilai sebagai berikut :

Tabel 25

**(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja)
Petugas Memberi Penjelasan Secara Jelas**

sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Tidak baik	bobot
4	18	42	23	7	271

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned} \text{Keterangan bobot} &= (4 \times 5) + (18 \times 4) + (42 \times 3) + (23 \times 2) + (7 \times 1) \\ &= 271 \end{aligned}$$

Tabel 26
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan/harapan)
Petugas Memberi Penjelasan Secara Jelas

sangat penting	Penting	cukup penting	kurang penting	tidak penting	bobot
60	25	5	4	-	423

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (60 \times 5) + (25 \times 4) + (5 \times 3) + (4 \times 2) \\ &= 423\end{aligned}$$

Hasil yang diperoleh antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kepuasan mahasiswa :

Rumus tingkat kesesuaian perbandingan :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

$$= \frac{271}{423} \times 100 \% = 64,06 \%$$

5. Fasilitas Fisik (*Tangibles*)

a. Kerapihan Petugas

Dalam bekerja petugas harus menunjukkan imej profesional dalam bidangnya, oleh karena itu penampilan merupakan bentuk fisik utama yang akan dilihat oleh mahasiswa.

Dari hasil yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, diperoleh tingkat kinerja tata usaha dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap

kerapihan petugas, maka responden mayoritas menyatakan cukup baik dengan pelayanan ini.

Dari 94 responden yang telah diteliti, maka telah diperoleh hasil nilai sebagai berikut :

Tabel 27

(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja)

Kerapihan Petugas

sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Tidak baik	bobot
8	29	43	11	3	310

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (8 \times 5) + (29 \times 4) + (43 \times 3) + (11 \times 2) + (3 \times 1) \\ &= 310\end{aligned}$$

Tabel 28

(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan/harapan)

Kerapihan Petugas

sangat penting	Penting	cukup penting	kurang penting	tidak penting	bobot
57	26	7	4	-	418

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (57 \times 5) + (26 \times 4) + (7 \times 3) + (4 \times 2) \\ &= 418\end{aligned}$$

Hasil yang diperoleh antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kepuasan mahasiswa :

Rumus tingkat kesesuaian perbandingan :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

$$= \frac{310}{418} \times 100 \% = 74,16 \%$$

b. Kebersihan Ruang Pelayanan

Untuk memberikan kenyamanan bagi para mahasiswa pada saat melakukan kegiatan di tata usaha, maka kebersihan tempat harus sangat di perhatikan.

Dari hasil yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, diperoleh tingkat kinerja tata usaha dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap kebersihan ruang pelayanan, maka responden mayoritas menyatakan cukup baik dengan pelayanan ini.

Dari 94 responden yang telah diteliti, maka telah diperoleh hasil nilai sebagai berikut :

Tabel 29

(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja)

Kebersihan Ruang Pelayanan

sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Tidak baik	bobot
8	28	38	14	6	300

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned} \text{Keterangan bobot} &= (8 \times 5) + (28 \times 4) + (38 \times 3) + (14 \times 2) + (6 \times 1) \\ &= 300 \end{aligned}$$

Tabel 30
(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan/harapan)
Kebersihan Ruang Pelayanan

sangat penting	Penting	cukup penting	kurang penting	tidak penting	bobot
64	21	7	2	-	429

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (64 \times 5) + (21 \times 4) + (7 \times 3) + (2 \times 2) \\ &= 429\end{aligned}$$

Hasil yang diperoleh antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kepuasan mahasiswa :

Rumus tingkat kesesuaian perbandingan :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

$$= \frac{300}{429} \times 100 \% = 69,93 \%$$

c. Kenyamanan Locket Pelayanan

Locket pelayanan merupakan kunci utama di tata usaha, karena hampir semua kegiatan yang dilakukan di tata usaha melalui locket. Maka locket diharuskan memberi kenyamanan dalam berkomunikasi.

Dari hasil yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, diperoleh tingkat kinerja tata usaha dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap kenyamanan locket pelayanan, maka responden mayoritas menyatakan cukup baik dengan pelayanan ini.

Dari 94 responden yang telah diteliti, maka telah diperoleh hasil nilai sebagai berikut :

Tabel 31

**(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja)
Kenyamanan Loker Pelayanan**

sangat baik	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Tidak baik	bobot
5	19	28	31	11	258

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (5 \times 5) + (19 \times 4) + (28 \times 3) + (31 \times 2) + (11 \times 1) \\ &= 258\end{aligned}$$

Tabel 32

**(Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan/harapan)
Kenyamanan Loker Pelayanan**

sangat penting	Penting	cukup penting	kurang penting	tidak penting	bobot
67	18	5	4	-	430

Sumber : hasil kuesioner

$$\begin{aligned}\text{Keterangan bobot} &= (67 \times 5) + (18 \times 4) + (5 \times 3) + (4 \times 2) \\ &= 430\end{aligned}$$

Hasil yang diperoleh antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kepuasan mahasiswa :

Rumus tingkat kesesuaian perbandingan :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

$$= \frac{258}{430} \times 100 \% = 60 \%$$

C. Diagram Kartesius

1. Kuadran A

Kuadran ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang tingkat kepentingannya di atas rata-rata akan tetapi kurang mendapatkan perhatian dari pihak manajemen tata usaha sehingga tingkat kinerja di bawah rata-rata, sehingga kurang memuaskan mahasiswa.

2. Kuadran B

Kuadran ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang dianggap oleh mahasiswa (diatas rata-rata) dan dilaksanakan pihak tata usaha dengan baik, performance atau kinerja diatas rata-rata, mahasiswa menjadi puas.

3. Kuadran C

Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang dilakukan dengan pas-pasan oleh pihak tata usaha dan tidak dianggap sebagai suatu yang penting oleh mahasiswa.

4. Kuadran D

Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang tidak begitu penting oleh mahasiswa yang dilaksanakan sangat baik oleh pihak manajemen sebagai suatu yang mungkin sangat berlebihan.

Tabel 33
Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kepentingan Dan Penilaian Kinerja Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mahasiswa Pada Tata Usaha FE UMB

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa FE UMB	Penilaian kinerja	Penilaian kepentingan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1.	Kemudahan dalam Pengambilan form KRS	328	434	3,49	4,61
2.	Ketepatan waktu pembuatan surat-menyurat	277	407	2,95	4,33
3.	Kemudahan dalam pengambilan kartu ujian	293	424	3,12	4,51
4.	Kejelasan informasi waktu menyampaikan jasa	288	404	3,06	4,30
5.	Kecepatan dalam pelayanan administrasi	282	414	3	4,40
6.	Kesediaan petugas dalam membantu mahasiswa	260	421	2,76	4,48
7.	Petugas melayani mahasiswa dengan ramah	273	423	2,90	4,50

8.	Petugas dapat berkomunikasi dengan baik	272	424	2,90	4,51
9.	Perhatian petugas terhadap kepentingan mahasiswa	268	420	2,85	4,47
10.	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	280	412	2,98	4,38
11.	Kesabaran petugas dalam menghadapi mahasiswa	269	411	2,86	4,37
12.	Petugas memberikan penjelasan secara jelas	271	423	2,88	4,50
13.	Kerapihan petugas	310	418	3,3	4,45
14.	Kebersihan ruang pelayanan	300	429	3,2	4,56
15.	Kenyamanan loket pelayanan	258	430	2,74	4,57
Jumlah				44,99	65,94
Rata-rata ($\bar{X}$ dan $\bar{Y}$)				2,99	4,39

X dan Y = nilai rata-rata dari 94 orang responden

Suber : hasil perhitungan kuesioner



Hasil pengukuran unsur-unsur jasa ini berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya yang memungkinkan pihak manajemen tata usaha untuk dapat menitik beratkan usaha-usaha perbaikan untuk hal-hal atau atribut yang dianggap penting saja untuk mahasiswa.

Dalam gambar 2 dari diagram kartesius ini terlihat, bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuadran A

Dalam kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak Manajemen Tata Usaha, karena keberadaan faktor-faktor ini dinilai sangat penting oleh mahasiswa, sedangkan tingkat pelaksanaan masih belum memuaskan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Ketersediaan petugas dalam membantu mahasiswa (6)
- 2) Petugas melayani mahasiswa dengan ramah (7)
- 3) Petugas dapat berkomunikasi dengan baik (8)
- 4) Perhatian petugas terhadap kepentingan mahasiswa (9)
- 5) Petugas memberi penjelasan secara jelas (12)
- 6) Kenyamanan loket pelayanan (15)

b. Kuadran B

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam kuadran ini perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan mahasiswa, sehingga dapat memuaskan mahasiswa.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Kemudahan dalam pengambilan form KRS (1)
- 2) Kemudahan dalam pengambilan kartu ujian (3)
- 3) Kecepatan dalam pelayanan administrasi (5)
- 4) Kerapihan Petugas (13)
- 5) Kebersihan ruang pelayanan (14)

c. Kuadran C

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa berada pada kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi mahasiswa, sedangkan kualitas pelayanannya biasa atau cukup saja.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- (1) Ketepatan waktu pembuatan surat-menyurat (2)
- (2) Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah (10)
- (3) Kesabaran petugas dalam menghadapi mahasiswa (11)

d. Kuadran D

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini terutama disebabkan karena mahasiswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak manajemen tata usaha, sehingga sangat memuaskan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- (1) Kejelasan informasi waktu penyampaian jasa (4)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa dari hasil pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari 15 faktor yang diteliti ada 6 faktor yang dianggap penting bagi mahasiswa, namun tingkat pelaksanaannya dari pihak manajemen tata usaha masih dinilai kurang baik oleh mahasiswa (belum memuaskan). Adapun faktor yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan oleh pihak manajemen tata usaha adalah :
 - a. Ketersediaan petugas dalam membantu mahasiswa (6)
 - b. Petugas melayani mahasiswa dengan ramah (7)
 - c. Petugas dapat berkomunikasi dengan baik (8)
 - d. Perhatian petugas terhadap kepentingan mahasiswa (9)
 - e. Petugas memberi penjelasan secara jelas (12)
 - f. Kenyamanan loket pelayanan (15)
2. Faktor-faktor yang sudah sesuai dengan harapan mahasiswa perlu dipertahankan karena bila pihak manajemen tetap mempertahankan maka kepercayaan mahasiswa akan semakin baik. Adapun faktor-faktor yang telah memenuhi harapan mahasiswa tersebut adalah :
 - a. Kemudahan dalam pengambilan form KRS (1)
 - b. Kemudahan dalam pengambilan kartu ujian (3)
 - c. Kebersihan ruang pelayanan (14)

3. Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa, sedangkan pelayanannya dianggap biasa-biasa saja. Adapun faktor yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa adalah :
 - a. Ketepatan waktu pembuatan surat-menyurat (2)
 - b. Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah (10)
 - c. Kesabaran petugas dalam menghadapi mahasiswa (11)

4. Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan dilaksanakan dengan sangat baik oleh manajemen tata usaha adalah :
 - a. Kejelasan informasi waktu penyampaian jasa (4)
 - b. Kecepatan dalam pelayanan administrasi (5)
 - c. Kerapihan Petugas (13)

B. Saran

Berdasarkan uraian analisa diatas dan pembahasan sebelumnya, dapatlah kiranya penulis mengajukan beberapa saran untuk dijadikan bahan pemikiran bagi pihak manajemen tata usaha. Dalam hal ini manajemen tata usaha untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang akan datang, antara lain :

1. ketika melayani mahasiswa Petugas harus selalu memberikan wajah yang ramah, memberikan senyum.lebih ramah dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
2. apabila permintaan mahasiswa tidak memnuhi persyaratan yang telah ditetapkan maka sebaiknya petugas memberikan pengertian secara baik dan sopan, bukan memarahi mahasiswa tersebut.
3. ketika mahasiswa meminta bantuan sudah seharusnya petugas membantu mahasiswa, jangan sampai mahasiswa terlalu lama menunggu petugas di depan loket atau diruang pelayanan karena petugas sedang mengerjakan sesuatu atau menelepon.
4. usahakan apa yang di sampaikan oleh petugas dapat di mengerti oleh mahasiswa

5. Manajemen Tata Usaha harus lebih memperhatikan loket pelayanan, karena bentuk dan letak loket pelayanan dapat mempengaruhi komunikasi, sehingga komunikasi menjadi tidak baik (tidak terdengar).
6. Manajemen tata usaha di harapkan untuk tetap mempertahankan faktor di kuadran B, karena di kuadran ini pada umumnya pelayanan telah sesuai dengan harapan mahasiswa.
7. Manajemen tata usaha di harapkan untuk meningkatkan kinerja pada kuadran C. Petugas harus lebih sabar lagi dalam menghadapi mahasiswa, lebih tepat lagi dalam penyelesaian surat-mrnyurat.
8. Manajemen tata usaha harus mengurangi faktor-faktor yang berada pada kuadran D, karena dianggap kurang penting oleh mahasiswa tetapi sangat baik dalam pelaksanaannya.

