

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA (STUDI KASUS BIRO ADMINISTRASI
UMUM KEUANGAN DAN KEPEGAWAIAN (BAUK)
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

Intan Alfi Andini, Sunandar, Hetika
DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama
Jln. Mataram No.09 Tegal
Telp/Fax (0283) 352000

ABSTRAK

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan apa saja yang diberikan Biro Administrasi Umum Keuangan dan Kepegawaian (BAUK) kepada mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama. Hipotesis Penelitian ini adalah variabel bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), kepedulian (empathy) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah 290 responden. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode Slovin, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, dan uji F. Hasil uji t dan uji F diperoleh H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa bukti langsung (tangibles) (X1), keandalan (reliability) (X2), daya tanggap (responsiveness) (X3), jaminan (assurance) (X4), dan kepedulian (empathy) (X5) berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama. Kesimpulannya bahwa secara parsial dan simultan aspek bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan kepedulian (empathy) merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa.*

A. Pendahuluan

Pendidikan menjadi bagian terpenting di dalam kehidupan umat manusia di dunia. Begitu pentingnya pendidikan ini, Pemerintah Indonesia telah mengaturnya di dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 BAB XIII tentang Pendidikan dan Kebudayaan (setelah diamandemen). Pada Pasal 31 ayat 2 berbunyi “Setiap warga negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya”. Melalui Dinas Pendidikan, Pemerintah Indonesia mengupayakan pemerataan pendidikan yang layak bagi warga negaranya. Salah satu upaya untuk menunjang pemerataan dan pengembangan pendidikan tersebut, disusunlah berbagai program dan kegiatan pemerataan dan pengembangan pendidikan.

Perguruan tinggi merupakan salah satu jenjang dalam dunia pendidikan yang mempunyai peran sebagai institusi yang bertanggungjawab dalam menjaga daya saing bangsa. Daya saing bangsa dapat dibangun dengan baik apabila didukung oleh Perguruan Tinggi yang berkualitas, sehingga mempunyai

daya saing yang kuat dalam kompetensi ekonomi global. Seiring dengan berkembangnya dunia pendidikan, perguruan tinggi terbagi menjadi dua, yaitu Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Perguruan Tinggi Negeri dikelola oleh pemerintah sedangkan Perguruan Tinggi Swasta dikelola oleh instansi tertentu (yayasan).

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. (Kotler, 2002:83).

Keberadaan lembaga pendidikan dalam suatu negara sangat penting dan strategis merupakan kunci pokok kemajuan suatu negara. Semakin maju lembaga pendidikan suatu negara, maka semakin maju pula peradaban negara yang bersangkutan. Politeknik Harapan Bersama merupakan salah satu Perguruan Tinggi yang berada di Kota Tegal. Daya

jangkau yang luas ke seluruh Kota Tegal, Brebes, Pemalang dan sekitarnya pada tahun 2013/2014 yang mencapai sekitar 1.623 mahasiswa yang terdiri dari D3 Kebidanan, D3 Farmasi, D3 Teknik Komputer, D3 Akuntansi, D3 Teknik Elektro, D3 Teknik Mesin dan D4 Teknik Informatika.

Biro Administrasi Umum Keuangan dan Kepegawaian (BAUK) yaitu unsur pembantu pimpinan di bidang administrasi umum yang mempunyai tugas memberikan tugas bidang kepegawaian, keuangan, umum, kerumahtanggaan, dan tata usaha yang bertanggung jawab kepada Direktur.

Biro Administrasi Umum Keuangan dan Kepegawaian (BAUK) terbagi dalam beberapa unit, salah satunya adalah bagian keuangan yang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan rencana kegiatan, pengkoordinasian, pembinaan, pengendalian dan pemberian bimbingan di bidang pengelolaan administrasi dan pelaporan pertanggungjawaban keuangan Politeknik Harapan Bersama.

Program Studi Akuntansi merupakan salah satu Program Studi yang berada di Politeknik Harapan Bersama yang berdiri pada tahun 2002. Program Studi Akuntansi didirikan berdasarkan Surat Keputusan Mendiknas RI No.128/D/0/2002. Usianya relatif muda, Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama telah berhasil meraih banyak kemajuan.

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu kunci sukses lembaga pendidikan dalam jangka panjang. Pihak pengelola lembaga pendidikan harus melihat apa yang diinginkan oleh mahasiswanya. Pengelola lembaga pendidikan harus memperhatikan kualitas jasa (service quality) yang diberikan kepada mahasiswa sehingga kebutuhan mahasiswa dapat terpenuhi dengan memuaskan. Adanya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap suatu produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku.

B. Landasan Teori

1. Definisi Analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.

2. Definisi Pengaruh

Pengaruh adalah menghubungkan antara hasil dan usaha yang timbul dari sesuatu (benda, orang) yang membentuk watak,

kepercayaan/perbuatan seseorang yang mengakibatkan perubahan perilaku orang lain atau kelompok lain.

3. Definisi Kualitas

Kualitas dinilai dari kemampuannya untuk memenuhi harapan-harapan dan juga merupakan suatu cirri-ciri dan karakteristik yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memiliki persepsi di dalam memenuhi atau melebihi harapannya.

4. Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan mahasiswa.

5. Definisi Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan konsumen juga dipengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas jasa, kualitas produk, harga, dan oleh faktor situasi dan personal dari konsumen.

6. Definisi Mahasiswa

Mahasiswa adalah seseorang yang telah terdaftar dan sedang mengikuti program pendidikan di perguruan tinggi.

7. Definisi Program Studi Akuntansi

Program Studi adalah kesatuan rencana belajar sebagai pedoman penyelenggaraan pendidikan, akademik dan professional yang diselenggarakan atas dasar suatu kurikulum serta ditujukan agar mahasiswa dapat menguasai pengetahuan, keterampilan dan sikap sesuai dengan sasaran kurikulum.

8. Definisi Biro Administrasi Umum Keuangan dan Kepegawaian (BAUK)

Biro Administrasi Umum Keuangan dan Kepegawaian yaitu unsur pembantu pimpinan di bidang administrasi umum yang mempunyai tugas bidang kepegawaian, keuangan, umum, kerumahtanggaan, dan tata usaha yang bertanggung jawab kepada Direktur.

C. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini peneliti mengambil lokasi penelitian pada Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama yang beralamat di Jalan Mataram No. 09 Tegal.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang bertujuan atau menggambarkan tentang sifat-sifat (karakteristik) dari suatu keadaan atau objek

yang dilakukan melalui pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta pengujian statistik, dan pengujian ini bersifat eksploratory yaitu penelitian awal pada penelitian ini digunakan metode sampling atau survei. Dimana metode pengumpulan data merupakan cara kerja yang bersistem dalam mengumpulkan data untuk mencapai tujuan penelitian, yang dilakukan melalui survei pada mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.

3. Teknik Pengumpulan Data

Riset atau penelitian merupakan aktivitas ilmiah yang sistematis, terarah dan bertujuan, sehingga data atau informasi yang dikumpulkan harus relevan dengan persoalan yang akan diteliti. Berdasar pada metode pengumpulan data yang telah dikemukakan, diperlukan cara teknis dan operasional di lapangan untuk melaksanakan metode survei dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Wawancara, Penelitian Kepustakaan, dan Kuesioner.

4. Jenis Data

Pengumpulan data dalam suatu penelitian ada dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Kedua data tersebut sangat penting atau diperlukan untuk ketepatan jumlah informasi relevan dengan data tentang variabel-variabel penelitian dan untuk menyederhanakan data yang akan dikumpulkan agar dalam penelitian dapat membuat kesimpulan-kesimpulan dari data yang dikumpulkan tersebut.

5. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah Mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama pada tahun 2011 sampai dengan 2013 yang berjumlah 1.062 orang, jumlah sampel dalam penelitian ini akan di tentukan dengan pendapat Slovin dengan rumus berikut:

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Tingkat Ketepatan (presisi) 5%

Sesuai dengan rumus, maka perhitungan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{1062}{1 + 1062(0,05)^2}$$

$$n = \frac{1062}{3,65}$$

$$n = 290,56 = 291$$

6. Variabel Penelitian

Terdapat dua variabel yang menjadi dimensi pengukuran dari penelitian ini, yaitu Variabel Bebas (*Independent Variable*) dan Variabel Tertika (*Dependent Variable*).

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda (*Multiple Regression Analysis*), Uji t (Parsial), dan Uji F (Simultan).

D. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

a) Uji Validitas

Diperoleh nilai skor item dengan skor total. Signifikansi (Sig.) 5% dengan uji 2 (dua) sisi dan n=290, maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,115, maka $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga H_a pengujian diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pertanyaan adalah valid.

b) Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dan uji statistik dimana suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach' Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2005:12). Berdasarkan Tabel penelitian, diperoleh koefisien (>0,60), maka variabel-variabel yang digunakan adalah reliabel.

c) Uji Asumsi Klasik

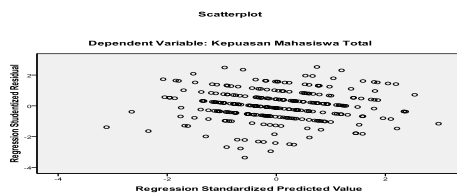
1. Uji Normalitas

Nilai signifikansi 0,471 > 0,05 maka data residual berdistribusi normal. Hasilnya konsisten dengan uji sebelumnya

2. Uji Multikolinearitas

Dari hasil pengolahan data pada menunjukkan tidak ada variabel *independent* terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*) yang memiliki *tolerance* diatas 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dibawah 10, maka model regresi tidak mengalami masalah multikolinearitas, dan dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksikan kepuasan mahasiswa pada Biro Administrasi Umum Keuangan dan Kepegawaian (BAUK) Politeknik Harapan Bersama.

1. Uji Heteroskedastisitas



Dari grafik scatterplots dengan menggunakan SPSS 17.00 jelas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, dan tidak membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, dan kemudian menyempit). Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

d) Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linier bergandanya yaitu:

$$KM = 7,827 + 0,065 \text{Tangibles} + 0,130$$

$$\text{Reliability} + 0,119 \text{Responsiveness} +$$

$$0,114 \text{Assurance} + 0,301 \text{Empathy}$$

e) Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Pada penelitian tersebut, diperoleh hasil dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis menyatakan bahwa variabel bukti langsung (*tangibles*) (X_1) keandalan (*reliability*) (X_2), daya tanggap (*responsiveness*) (X_3), jaminan (*assurance*) (X_4), dan kepedulian (*empathy*) (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama (Y) diterima.

2. Uji F (Simultan)

Dari hasil penelitian, diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $6,543 > 2,24$, maka H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti bahwa variabel bukti langsung (*tangibles*) (X_1), keandalan (*reliability*) (X_2), daya tanggap (*responsiveness*) (X_3), jaminan (*assurance*) (X_4), dan kepedulian (*empathy*) (X_5) berpengaruh *significant* secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa pada Biro Administrasi Umum Keuangan dan Kepegawaian (BAUK) Politeknik Harapan Bersama.

2. Pembahasan

a) Pengaruh variabel bukti langsung (*tangibles*) terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.

Bukti fisik (*tangibles*) meliputi penataan desain, bahan-bahan yang berkaitan dengan pelayanan, fasilitas pelayanan, kerapian pegawai administrasi. Berdasarkan pada hasil uji t parsial dari variabel bukti fisik diperoleh nilai positif dan signifikan. Hal ini berarti bahwa variabel bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.

b) Pengaruh variabel keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.

Keandalan (*reliability*) meliputi mempermudah memberikan prosedur pelayanan, senang hati membantu mahasiswa menyelesaikan masalah pelayanan, serta memberikan informasi keuangan yang akurat dan terpercaya. Berdasarkan pada hasil uji t parsial dari variabel keandalan (*reliability*) diperoleh nilai positif dan signifikan. Hal ini berarti bahwa variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.

c) Pengaruh variabel daya tanggap (*responsiveness*) Biro Administrasi Umum Keuangan dan Kepegawaian (BAUK) terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.

Daya tanggap (*responsiveness*) meliputi pegawai Biro Administrasi Umum Keuangan dan Kepegawaian (BAUK) merupakan pegawai yang cepat, segera tanggap dan sigap menangani respon permintaan dari para mahasiswa. Berdasarkan pada hasil uji t parsial dari variabel daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh nilai positif dan signifikan. Hal ini berarti bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.

d) Pengaruh variabel jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.

Jaminan (*assurance*) meliputi mahasiswa yang yakin dengan pelayanan Biro Administrasi Umum Keuangan dan Kepegawaian (BAUK) dan percaya terhadap surat-surat edaran yang diberikan

pegawai Biro Administrasi Umum Keuangan dan Kepegawaian (BAUK) Politeknik Harapan Bersama. Berdasarkan pada hasil uji t parsial dari variabel jaminan (*assurance*) diperoleh nilai positif dan signifikan. Hal ini berarti bahwa variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.

e) Pengaruh variabel bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan kepedulian (empathy) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.

Koefisien regresi pada hasil uji F (*simultan*) dari variabel bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*) diperoleh nilai positif dan signifikan. Hal ini berarti bahwa bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Variabel Bukti Langsung (*tangibles*) (X1) berpengaruh significant secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama (Y).
- b) Variabel Keandalan (*reliability*) (X2) berpengaruh significant secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama (Y).
- c) Variabel Daya Tanggap (*responsiveness*) (X3) berpengaruh significant secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama (Y).
- d) Variabel Jaminan (*assurance*) (X4) berpengaruh significant secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Program

Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama (Y).

- e) Variabel Kepedulian (*empathy*) (X1) berpengaruh significant secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama (Y).
- f) Variabel Bukti Langsung (*tangibles*) (X1), Keandalan (*reliability*) (X2), Daya Tanggap (*responsiveness*) (X3), Jaminan (*assurance*) (X4), dan Kepedulian (*empathy*) (X5) berpengaruh significant secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.

Daftar Pustaka

- [1] Andriani, Irma. 2012 . Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mandiri Rupiah Pada PT Bank Mandiri (PERSERO) Tbk Cabang Tegal Arief Rahman Hakim. Laporan penelitian. Program Studi DIII Akuntansi. Politeknik Harapan Bersama Tegal.
- [2] Gaspez, Vincent. 1997. Manajemen Kualitas: Dalam Industri Jasa. Gramedia, Jakarta Sukanti. Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi. Hasil Penelitian Yang di Danai Fakultas. 2008.
- [3] Hardiyanti, Jatu Tri. (2009). Manajemen Pendidikan.<http://frommarketing.blogspot.com/2009/07/bauran-pemasaran-jasa-menurut-kotler.html>. Diakses 12 Mei 2012
- [4] Kartika, Dewi. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama. Laporan penelitian. Program Studi DIII Akuntansi.
- [5] Komaruddin. 2005. Pengertian dan Definisi Analisis.http://carapedia.com/pengertian_definisi_analisis_inf

- o2056. *html*. Di akses 12 Mei 2012
- [6] Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks
- [7] Mahendra, Kesukses Katalog Elektronik Perpustakaan Akademik: Pengaruh Ketakutan Komputer, *Pemakai dan*

Kualitas Pelayanan Pustakawan Dengan Kualitas dan Kualitas Informasi Sebagai Variabel Kendali. Tesis S2 Program Studi Akuntansi Pasca Sarjana UGM. 2008

