

Pelaksanaan *Service Excellent* dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa di Bagian Sistem Informasi Akademik Universitas Sangga Buana YPKP

Eva Rachmawati¹, Ridwan Jaelani²
Universitas Sangga Buana ^{1,2}

¹korespondensi : evarachmawati44@gmail.com

ABSTRAK

Dewasa ini Universitas/Perguruan Tinggi di Indonesia khususnya di Bandung yang jumlahnya sudah sangat banyak, sehingga dunia pendidikan disektor ini mengalami persaingan yang sangat ketat. Pelayanan yang baik khususnya di bagian Sistem Informasi Akademik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan terhadap mahasiswa dibagian Sistem Informasi Akademik Universitas Sangga Buana YPKP, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa dan mampu bersaing dengan Universitas yang lainnya. Teknik Pengumpulan Data yaitu dengan penyebaran kuesioner dan observasi langsung di lapangan. Hasil dari penelitian didapat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh bagian Sistem Informasi Akademik dikatakan kurang baik sehingga kepuasan mahasiswa terhadap Universitas Sangga Buana YPKP juga tidak baik. Maka untuk dapat memberi kepuasan yang baik kepada mahasiswa dan mampu bersaing dengan Universitas lainnya, Universitas Sangga Buana harus memperbaiki pelayanan yang kurang baik dan menerapkan service excellent.

Kata Kunci: Service Excellent, Sistem Informasi Akademik, Kepuasan

PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi merupakan suatu lembaga yang bergerak dibidang jasa baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Perguruan Tinggi merupakan sebuah tempat dimana berlangsungnya proses belajar-mengajar. Pelaksanaan proses belajar-mengajar tersebut melibatkan peran serta sumber daya manusia yaitu Dosen dan Mahasiswa, selain itu terdapat juga sarana dan prasarana kuliah yang lainnya dimana didalamnya terdapat para pekerja atau staf-staf yang membantu melayani semua kebutuhan dan kepentingan baik untuk kegiatan pembelajaran maupun untuk kenyamanan dan kepuasan Mahasiswa, yang tentunya itu semua merupakan hal yang tidak kalah penting yang dapat mempengaruhi

kepuasan mahasiswa di Universitasnya masing-masing.

Dewasa ini Perguruan Tinggi sudah banyak menjamur diseluruh negeri khusus nya di Bandung yang jumlahnya 171 Perguruan Tinggi yaitu dengan 7 Perguruan Tinggi Terakreditasi A Bain-PT, 14 Perguruan Tinggi Negeri, 4 Institut, 22 Universitas, 22 Politeknik, 71 Sekolah Tinggi, dan 31 Akademi.(sumber:<http://www.wikipedia.org>, sehingga dunia pendidikan di sektor ini mengalami persaingan yang sangat ketat. Ditambah lagi dengan adanya Universitas yang sudah bertaraf Internasional dan mempunyai nilai lebih dan menambah kompleks persaingan didalam negeri khususnya di Bandung. Sehingga semua Universitas dituntut untuk mengemas kualitas

layanannya dengan sebaik mungkin mulai dari memperbaiki kinerja para karyawannya hingga memberikan fasilitas yang mumpuni serta pelayanan yang prima atau *Service Excellent* yang diberikan oleh Dosen maupun seluruh pekerja dan staf-staf yang ada sehingga pelanggan yaitu Mahasiswa dapat merasa nyaman dan puas ketika melakukan seluruh kegiatan pembelajaran di kampus yang dipilihnya dan dapat menunjukkan keunggulan yang dimiliki dan menjadi ciri khas Universitas tersebut. *Service Excellent* (Keunggulan Pelayanan) terjadi ketika pelanggan menganggap bahwa layanan melebihi harapan mereka sebelumnya^[1]. Dalam hal seperti itu, keunggulan layanan (*Service Excellent*) menjadi faktor penentu keberhasilan bagi perusahaan. Keunggulan layanan (*Service Excellent*) mengacu pada penyediaan kualitas layanan yang sangat baik melalui sistem manajemen, melebihi harapan pelanggan, untuk kepuasan pelanggan dan karena itu butuh loyalitas pelanggan yang lebih besar ^{[2],[4]}. Mahasiswa sangat mengharapkan adanya nilai lebih dari pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh Universitas, yang pada intinya akan meningkatkan kepuasan Mahasiswa dalam menempuh pendidikan di Universitas yang dipilihnya. Pada saat inilah Universitas harus mampu memberikan yang terbaik kepada Mahasiswa dengan tetap bertitik tolak pada kebutuhan dan keinginan Mahasiswa yang terus berkembang yaitu salah satunya dengan suatu strategi pemberian jasa pelayanan yang baik kepada Mahasiswa. Pelayanan prima

adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yaitu (Mahasiswa) untuk memenuhi standar pelayanan, sehingga mampu memberikan kepuasan baik kepada pelanggan ataupun pihak perusahaan itu sendiri. Pelayanan yang baik merupakan daya tarik yang cukup besar bagi pelanggan, sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat para pelanggan. Sehingga Perguruan Tinggi dituntut untuk memperbaiki kualitas layanan yang mereka berikan dari yang biasa menjadi *Excellent* dan mampu melaksanakannya dengan tepat.

Selain itu dengan pelayanan yang baik akan meningkatkan citra baik Universitas kepada masyarakat dan menjadi promosi tersendiri bagi Universitas tersebut karena ketika pelanggan yaitu Mahasiswa sudah merasa nyaman, nasabah tersebut akan repeat lalu merekomendasikan kepada keluarga dan kerabatnya. Agar Universitas tersebut dapat tetap bisa bertahan dalam persaingan yang kompleks ini. Kepentingan intuitif dari dampak karyawan layanan pada loyalitas pelanggan diintegrasikan dan diformalkan oleh Heskett dan rekan-rekannya dalam penelitian mereka tentang rantai laba layanan, di mana mereka menunjukkan hubungan antara kepuasan karyawan, retensi dan produktivitas, nilai layanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan, dan pertumbuhan pendapatan dan profitabilitas ^[5]. Adapun masalah yang diambil sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan Mahasiswa dibagian Sistem Informasi Akademik ?
2. Bagaimana kepuasan Mahasiswa pada bagian Sistem Informasi Akademik ?

Seberapa besar peranan kualitas pelayanan dibagian Sistem Informasi Akademik dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa?

TINJAUAN PUSTAKA

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumiasa merupakan aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Jasa merupakan setiap tindakan, kegiatan atau aktivitas ekonomi yang ditawarkan oleh orang perorangan atau kelompok kepada konsumen yang hasilnya bukan berbentuk fisik atau tidak berwujud dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan yang umumnya memberikan nilai tambah kepada konsumen seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan [6]. Keempat karakteristik tersebut dinamakan paradigma IHIP, yaitu *Intangibility*. Perbedaan jasa dengan barang, apabila barang merupakan suatu obyek, alat, material, atau benda; maka jasa justru merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha [7].

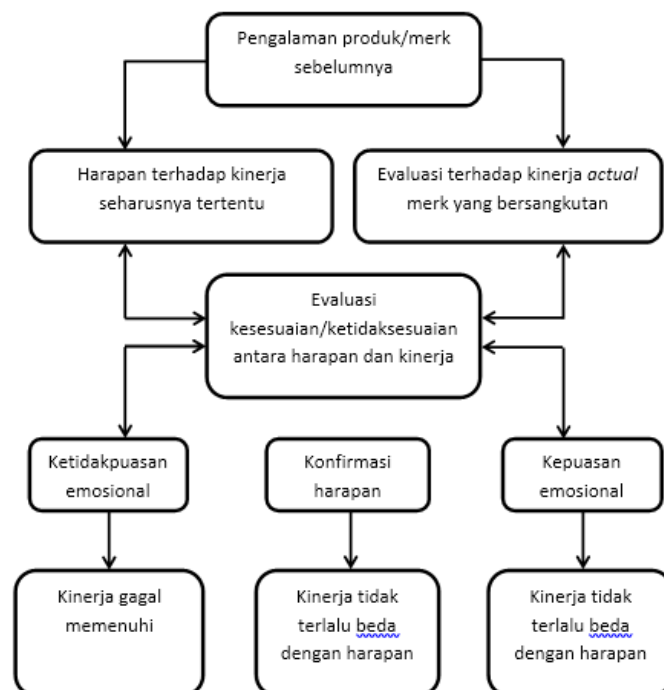
Heterogeneity/Variability/Inconsistency, di mana jasa bersifat sangat variable karena merupakan *non-standarized output*, artinya terdapat banyak kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut

diproduksi. *Inseparability*, dimana barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi dan di rasakan manfaatnya. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. *Perishability*, berarti bahwa jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali, atau dikembalikan [8],[9]. Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Pelayanan diartikan sebagai salah satu tindakan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan baik itu kepada karyawan ataupun kepada pelanggan^[10].

Di era globalisasi seperti sekarang perekonomian di Indonesia semakin maju, begitu pula dengan persaingan perekonomiannya semakin keras, banyak perusahaan berusaha untuk semakin memperbaiki kualitas perusahaannya disegala aspek agar mampu bersaing dengan perusahaan yang lainnya, misalkan dalam memberikan pelayanan terbaik atau prima. Pelayanan secara prima kepada pelanggan mempunyai tujuan untuk memenangkan persaingan. Pada era globalisasi seperti sekarang, memamerkan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan tidak menjamin

perusahaan tersebut memenangkan persaingan dan menjamin bahwa pelanggan akan memilihnya. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan paling utama dalam pelayanan prima, oleh karena itu sebagai divis pelayanan tidak mempunyai sedikitpun alasan untuk tidak berupaya memuaskan pelanggannya. Meskipun konsep kesenangan pelanggan telah ada selama beberapa waktu [11], sebagian besar perusahaan (dengan beberapa pengecualian penting seperti Singapore Airlines, McKinsey & Co, The Walt Disney Company, Four Seasons Hotels and Resorts, The Ritz-Carlton) baru-baru ini tampaknya telah mencantumkan pencapaian kepuasan pelanggan atau keunggulan layanan sebagai pemasaran tujuan (misalnya AUDI). Dalam pengaturan seperti itu, keunggulan layanan dapat menjadi faktor penentu

keberhasilan bagi perusahaan. Keunggulan layanan mengacu pada penyediaan kualitas layanan yang sangat baik melalui sistem manajemen, melebihi harapan pelanggan sebelumnya, untuk menghasilkan tidak hanya kepuasan pelanggan tetapi juga kepuasan pelanggan dan karena itu loyalitas pelanggan yang lebih besar^{[3], [12]}. Selain itu, kriteria yang berbeda memerlukan penerapan keunggulan tertentu model, yang merupakan langkah fundamental untuk aliran penelitian yang relatif baru dan langka ini. Tujuan dari pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.



Sumber :Woodruff, cadote, & jenkis (1983) yang diadaptasi oleh Mowen (1995)

Gambar 1: Pembentukan Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan

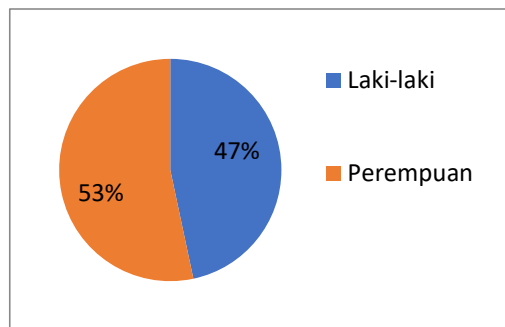
METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu proses atau cara yang dipilih secara spesifik untuk menyelesaikan masalah dalam suatu penelitian. Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu[13]. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan laporan ini adalah observasi dan wawancara. Observasi merupakan cara memperoleh data melalui pengamatan langsung ke lapangan. Sedangkan wawancara

merupakan data yang diperoleh dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang bersangkutan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

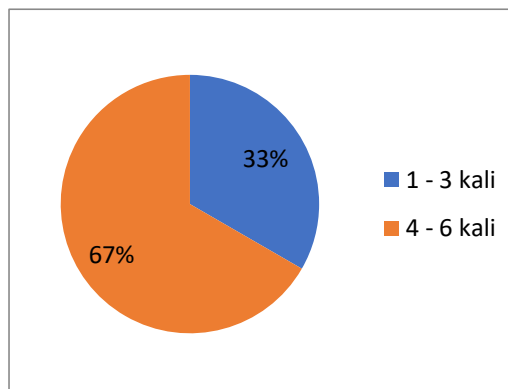
Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan Mahasiswa dibagian Sistem Informasi Akademik Universitas Sangga Buana YPKP didapat karakteristik responden sebagai berikut:



Gambar 2: Jenis kelamin responden

Berdasarkan jenis kelamin pengunjung yang berkunjung ke bagian Sistem Informasi Akademik bermayoritas perempuan dengan jumlah 100 responden (53%). Dapat

disimpulkan bahwa jenis kelamin perempuan lebih mendominasi mengunjungi bagian Sistem Informasi Akademik dari pada laki-laki.



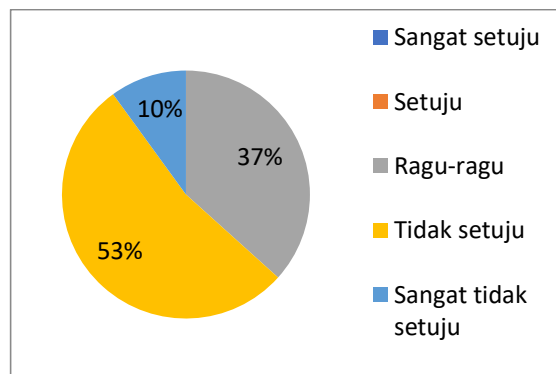
Gambar 3: Jumlah kunjungan

Berdasarkan jumlah kunjungan dari mahasiswa ke bagian Sistem Informasi Akademik bermayoritas 4 – 6 kali dengan jumlah 100 responden (67%). Dapat disimpulkan bahwa mahasiswa kebanyakan berkunjung 4 - 6 kali sehingga mahasiswa yang dijadikan responden dapat menilai

keadaan di bagian Sistem Informasi Akademik.

Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Bagian Sistem Informasi Akademik

Kualitas pelayanan karyawan terhadap mahasiswa.

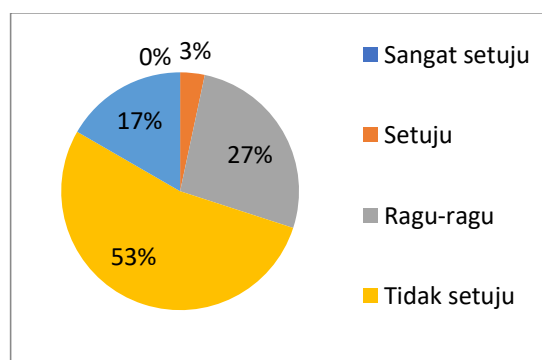


Gambar 4: kualitas pelayanan karyawan terhadap mahasiswa

Berdasarkan kualitas pelayanan karyawan terhadap mahasiswa, dari 100 responden 0% menyatakan sangat baik, 0% menyatakan baik, 37% menyatakan ragu-ragu, 53% menyatakan tidak baik, dan 10% menyatakan

sangat tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan terhadap mahasiswa terbilang tidak baik, hal ini dapat dilihat dari jumlah persentase responden menyatakan tidak baik 53%.

Kualitas pelayanan karyawan terhadap kendala mesin *finger print*



Gambar 5: kualitas pelayanan karyawan terhadap kendala mesin *finger print*

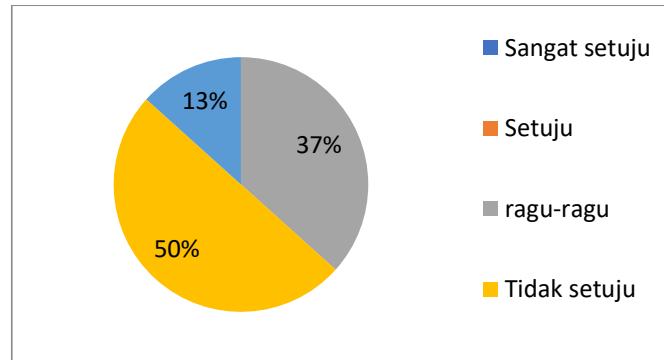
Pada kualitas pelayanan karyawan terhadap kendala mesin *finger print* dari 100 responden

0 responden menyatakan sangat baik, 3% responden menyatakan baik, 27% responden

menyatakan ragu-ragu, 53% responden menyatakan tidak baik, dan 17% responden menyatakan sangat tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan

karyawan terhadap kendala mesin *finger print* dikatakan tidak baik dengan melihat jumlah responden yang mengatakan tidak baik sebesar 53%.

Kualitas pelayanan karyawan ketika proses pembuatan KTM

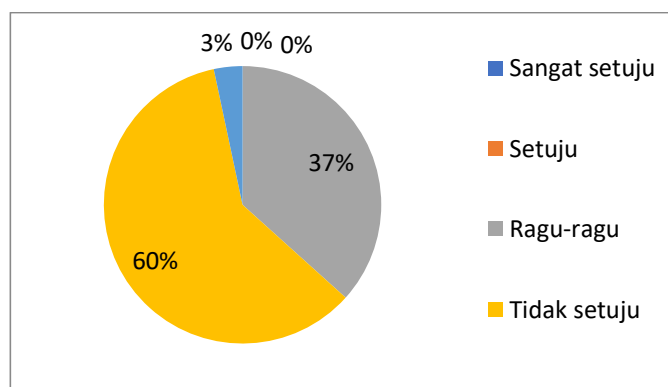


Gambar 6: kualitas pelayanan karyawan ketika proses pembuatan KTM

Pada kualitas pelayanan karyawan ketika proses pembuatan KTM dari jumlah 100 responden 37% responden menyatakan ragu-ragu, 50% responden menyatakan tidak baik, dan 13% responden menyatakan sangat tidak

baik. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan karyawan ketika proses pembuatan KTM tidak baik dapat dibuktikan dengan jumlah responden 50% menyatakan tidak baik.

Kualitas pelayanan karyawan pada proses input nilai di transkrip



Gambar 7: kualitas pelayanan karyawan pada proses input nilai di transkrip

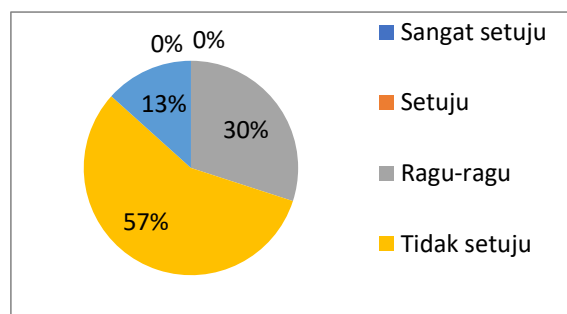
Pada kualitas pelayanan karyawan pada proses input nilai di transkrip dari jumlah 100 responden 36% responden menyatakan ragu-

ragu, 61% responden menyatakan tidak baik, dan 3% responden menyatakan sangat tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa kualitas

pelayanan karyawan pada proses input nilai di transkrip tidak baik karena jumlah responden

terbanyak menyatakan tidak baik yaitu sebanyak 61%.

Kepuasan mahasiswa terhadap jumlah mesin finger print



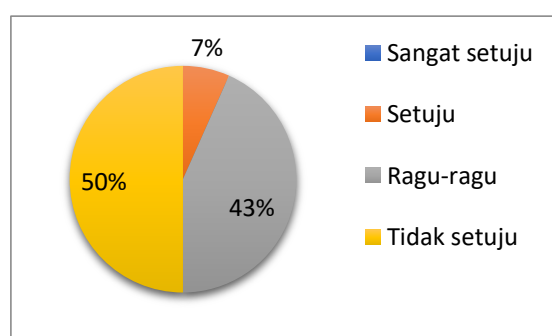
Gambar 8: Kepuasan mahasiswa terhadap jumlah mesin finger print

Dari rata-rata data di atas terlihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan karyawan dibagian Sistem Informasi Akademik terbilang tidak baik. Banyak mahasiswa yang menyatakan tidak baik dengan 61% responden, hal ini berarti mahasiswa merasa tidak puas dengan semua pelayanan yang diberikan mulai dari pelayanan langsung kepada mahasiswa yang terbilang kurang baik, sigap, dan ramah sampai pelayanan yang

tidak langsung seperti perawatan/perbaikan mesin *finger print*, waktu pembuatan KTM, dan pelayanan transkrip nilai mahasiswa.

Kepuasan Mahasiswa Kepada Bagian Sistem Informasi Akademik

Diagram kepuasan mahasiswa kepada bagian Sistem Informasi Akademik Universitas Sangga Buana YPKP.



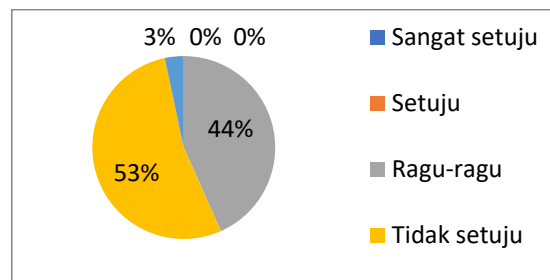
Gambar 9: Kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas di dalam kantor bagian SIA

Berdasarkan grafik kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas di kantor bagian Sistem Informasi Akademik, dari 100 responden 7% responden menyatakan puas, 43% responden

menyatakan ragu-ragu, 50% responden menyatakan tidak puas, dan 0 responden menyatakan sangat tidak puas. Dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa tidak

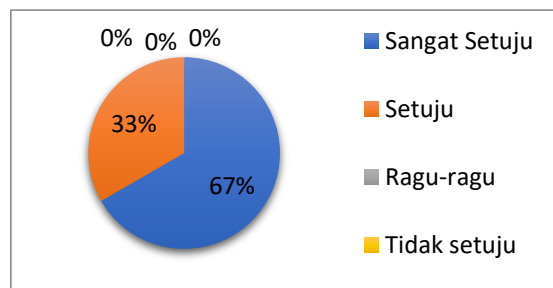
puas terhadap fasilitas yang diberikan di bagian Sistem Informasi Akademik dengan bukti 50% responden menyatakan tidak puas hal ini berarti fasilitas yang diberikan untuk mahasiswa masih belum memadai. Pada grafik kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mesin finger print dari 100 responden

0 responden menyatakan sangat puas, 0 responden menyatakan puas, 44% responden menyatakan ragu-ragu, 53% responden menyatakan tidak puas dan 3% responden menyatakan sangat tidak puas. Dapat disimpulkan bahwa mahasiswa tidak puas.



Gambar 10: Kepuasan mahasiswa terhadap jumlah mesin finger print

Peran Kualitas Pelayanan di Bagian Sistem Informasi Akademik Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Universitas Sangga Buana YPKP



Gambar 11: Pendapat mahasiswa terhadap penerapan pelayanan prima

Menurut data diatas dari 100 responden, hasil 67% responden menyatakan sangat setuju, 33% responden menyatakan sangat setuju, 0 responden menyatakan ragu-ragu, 0 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mahasiswa menginginkan bagian Sistem Informasi Akademik untuk menerapkan pelayanan yang prima atau *Service Excellent* karena memang bagian Sistem Informasi Akademik

Universitas Sangga Buana YPKP yang sekarang yang pelayanannya kurang memuaskan bagi mahasiswa. Mengingat Sistem Informasi Akademik ini sangat berperan penting bagi kegiatan perkuliahan mahasiswa, hampir seluruh kegiatan perkuliahan berkaitan dengan Sistem Informasi Akademik sehingga jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik maka kepuasan mahasiswa terhadap Universitas Sangga Buana YPKP pun rendah, oleh karena

itu mahasiswa menginginkan pelayanan di bagian Sistem Informasi Akademik untuk menerapkan pelayanan yang prima atau *Service Excellent* agar mahasiswa menjadi puas terhadap semua pelayanan yang diberikan dan tentu saja kepuasan mahasiswa terhadap Universitas Sangga Buana YPKP akan menjadi lebih baik lagi. Maka peran kualitas pelayanan di bagian Sistem Informatika dan Akademik sangatlah penting untuk membantu meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap Universitas Sangga Buana YPKP.

KESIMPULAN

Hal ini berimbas langsung kepada kurangnya kepuasan mahasiswa terhadap bagian Sistem Informasi Akademik Universitas Sangga Buana YPKP, yang secara tidak langsung juga mahasiswa menjadi tidak puas kepada Universitas Sangga Buana YPKP. Sangat disayangkan karena kepuasan pelanggan (mahasiswa) merupakan hal yang paling penting untuk kelangsungan usaha suatu perusahaan (Universitas) yang nantinya jika pelanggan puas maka pelanggan akan loyal, *repeat*, dan bisa mendatangkan pelanggan baru yang lainnya. Begitu juga sebaliknya ketika pelanggan tidak puas maka pelanggan (mahasiswa) bisa saja pergi dan membuat calon pelanggan yang lainnya pergi. Baik tidaknya kualitas pelayanan dibagian Sistem Informasi Akademik memiliki peranan yang sangat besar bagi kepuasan mahasiswa terhadap Universitas Sangga Buana YPKP, karena hampir semua pelayanan yang

diberikan banyak berhubungan dengan kelangsungan kegiatan perkuliahan mahasiswa atau langsung dirasakan oleh mahasiswa. Akan tetapi kualitas pelayanan yang diberikan masih belum baik atau tidak prima sehingga mahasiswa merasa tidak puas terhadap Universitas Sangga Buana YPKP.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. Neville, "Effective Learning Service: Introduction to Research and Research Methods," *Bradford Univ. Sch. Manag.*, 2007.
- [2] C. B. Dobni, "The relationship between an innovation orientation and competitive strategy," *Int. J. Innov. Manag.*, 2010, doi: 10.1142/S1363919610002660.
- [3] B. Edvardsson and B. Enquist, "The service excellence and innovation model: Lessons from IKEA and other service frontiers," *Total Qual. Manag. Bus. Excell.*, 2011, doi: 10.1080/14783363.2011.568242.
- [4] L. Beaven and H. Matlay, "International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research," *IJEER*, 2014.
- [5] R. Heintzman and B. Marson, "People, service and trust: Is there a public sector service value chain?," *International Review of Administrative Sciences*. 2005, doi: 10.1177/0020852305059599.

- [6] C. Grönroos and A. Ravald, "Service as business logic: Implications for value creation and marketing," *J. Serv. Manag.*, 2011, doi: 10.1108/09564231111106893.
- [7] M. Berry, "Strategic planning in small high tech companies," *Long Range Plann.*, 1998, doi: 10.1016/S0024-6301(98)80012-5.
- [8] S. Edgett and S. Parkinson, "Marketing for Service Industries - a Review," *Serv. Ind. J.*, 1993, doi: 10.1080/02642069300000048.
- [9] V. A. Zeithaml, L. L. Berry, and A. Parasuraman, "The behavioral consequences of service quality," *J. Mark.*, 1996, doi: 10.2307/1251929.
- [10] Kasmir, "Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi," *Peran. Lap. Keuang. DALAM KEBIJAKSANAAN PEMBERIAN KREDIT Kpd. CALON NASABAH PADA PT. BPR BATANG KAPAS*, 2017.
- [11] S. R. Spengler, M. D. Heskett, and S. C. Spengler, "Glyphosate in runoff from urban, mixed-use and agricultural watersheds in Hawaii, USA," *WIT Trans. Ecol. Environ.*, 2018, doi: 10.2495/WP180081.
- [12] H. Khan and H. Matlay, "Implementing service excellence in higher education," *Educ. Train.*, 2009, doi: 10.1108/00400910911005299.
- [13] Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.", *Metod. Penelit. Kuantitatif, Kualitatif dan R D. Bandung Alfabeta.*, 2012, doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.