

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPERCAYAAN MAHASISWA

Oleh:
Amin Fatoni

Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Jakarta
Gedung Sentra Kramat, Jl. Kramat Raya No. 7-9 Jakarta Pusat 10450
Telp. 021-31904598 Fax. 021-31904599

Email: fatoniamin@gmail.com

ABSTRACT

The Relationship between Service Quality with the Student's Trusty. The objective of this research to know the lecturer's and education service with competence, guarante of work fast and education service with student's trusty in Polytechnic LP3I Jakarta. The research is carried out in campus Pasar Minggu due to the efficiency of time and place of respondent. The method of this research is by using descriptive statistic and hypothesis test. Base on the relation of service quality with students trusttuidance for the managerial, mainly in upgrading the service quality in term of upgrading the student's recommendation. The purpose of this research is to exa, it will result: lecturer's competences have the significant relation eith student's trusty. Promotion of guarantee of work fast has the significant relation with the students trusty, education service has the significant relation with the student's trusty.

Keyword : *Students's Trusty, Lecturer's Competence, Education Service*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pendidikan merupakan suatu proses transfer pengetahuan dari tenaga pengajar atau dosen kepada mahasiswanya. Pembentukan proses transfer ilmu pengetahuan tersebut diawali dengan input kandidat mahasiswa terseleksi dengan baik untuksiap menerima dan menggali potensi dirinya sesuai program studi yang diminatinya. Bilamana potensi diri tersebut dapat dikembangkan secara optimal dalam proses pendidikan yang berorientasi kerja, diharapkan mahasiswa tesebut dapat menjadi *output* (lulusan) yang secara maksimal diperlukan oleh dunia kerja sebagai *outcome* yang terpuaskan.

Untuk mencapai hasil pendidikan yang maksimal, terampil dan analitis dalam memecahkan masalah, diperlukan

kompetensi dosen yang handal, bukan hanya akademisi melainkan juga praktisi yang telah berpengalaman dalam bidangnya. Eksistensi dosen tersebut memiliki peran yang sangat penting sebagai agen perubahan dan pengembangan SDM yang lambat laun akan menjadi kepercayaan masyarakat.

Politeknik Politeknik LP3I Jakarta adalah salah satu perguruan tinggi yang menetapkan konsep "*Link and Mach*" dengan dunia kerja bagi para lulusannya. Konsep ini adalah meng "*up date*" kurikulum pendidikan sebagai bahan perkuliahan yang berorientasi pada kebutuhan dunia kerja. Dalam merealisasikan konsep tersebut kualifikasi dosen praktisi adalah sangat mutlak dominan diperlukan dalam proses pembelajaran yang komprehensif pada mahasiswanya.

Terbentuknya kepercayaan mahasiswa dapat disebabkan oleh *image building* (pembentukan citra) yang telah melekat sejak Politeknik LP3I Jakarta didirikan yaitu dengan “*Branded*” Jaminan Kerja. Citra positif ini telah dibuktikan oleh manajemen Politeknik Politeknik LP3I Jakarta Jakarta yang telah dilegitimasi secara legal dengan surat perjanjian penempatan kerja bagi mahasiswanya.

Selain itu juga dalam menciptakan citra positif untuk mendapatkan loyalitas pengguna jasa Politeknik LP3I Jakarta memberikan pelayanan prima bagi mahasiswa dengan menetapkan slogan “*smiling campus*” artinya mahasiswa dijamin akan mendapatkan layanan pendidikan yang kondusif dan menyenangkan selama proses belajar di Politeknik LP3I Jakarta.

Masalah Penelitian:

- 1 Bagaimana kompetensi dosen Politeknik LP3I Jakarta, apakah kompetensi dosen berhubungan dengan tingkat kepercayaan mahasiswa?
- 2 Apakah jaminan cepat kerja berkorelasi dengan tingkat kepercayaan mahasiswa?
- 3 Apakah layanan pendidikan Politeknik LP3I Jakarta terhadap mahasiswa berkorelasi dengan tingkat kepercayaan mahasiswa?

Tujuan Penelitian

- 1 Untuk mengetahui hubungan kompetensi dosen dengan kepercayaan mahasiswa.
- 2 Untuk mengetahui korelasi Jaminan Cepat Kerja dengan tingkat kepercayaan mahasiswa.
- 3 Untuk mengetahui hubungan layanan Pendidikan dengan kepercayaan mahasiswa.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Undang-undang Guru dan dosen ada 4 kompetensi yang harus dimiliki dosen dalam Keempat kompetensi meliputi pedagogik, profesional, kepribadian dan sosial. Keempat kompetensi ini merupakan indikator yang menunjukkan kinerja sebagai pendidik dan pengajar.

Menurut E. Mulyasa (2004: 37-38), kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, ketrampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak. Pada sistem pengajaran, kompetensi digunakan untuk mendeskripsikan kemampuan profesional yaitu kemampuan untuk menunjukkan pengetahuan dan konseptualisasi pada tingkat yang lebih tinggi. Kompetensi ini dapat diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan pengalaman lain sesuai tingkat kompetensinya.

Promosi adalah suatu usaha dari pemasar dalam menginformasikan dan mempengaruhi orang atau pihak lain sehingga tertarik untuk melakukan transaksi atau pertukaran produk barang atau jasa yang dipasarkannya. Tujuan promosi adalah :

1. Menyebarkan informasi produk kepada target potensial
2. Mendapatkan kenaikan penjualan dan profit
3. Mendapatkan pelanggan baru dan menjaga kesetiaan pelanggan
4. Menjaga kestabilan penjualan ketika lesu pasar
5. Membedakan serta mengunggulkan produk dibanding produk pesaing
6. Membentuk citra produk di mata konsumen sesuai dengan yang diinginkan

Terkait dengan salah satu muatan promosi, Politeknik LP3I Jakarta mengkaji secara mendalam fenomena tidak tertampungnya lulusan pendidikan tinggi, terutama yang bergelar sarjana. Suksesnya industri pelayanan tergantung

kepa bagaimana industri tersebut memberikan layanan yang prima yang lebih baik dari kompetitor. Harapan mahasiswa dibentuk oleh pengalaman masa lalu dengan suatu perguruan tinggi, informasi yang diterima secara lisan oleh mahasiswa serta iklan perguruan tinggi tersebut (Kotler, 2003).

Pelayanan didefinisikan sebagai aktifitas ekonomi yang secara khas memproduksi produk yang tak berwujud seperti pendidikan, hiburan, penginapan yang menyediakan makanan, transportasi, asuransi, perdagangan, pemerintahan, keuangan, pengembang, pemeliharaan dan pengobatan kesehatan, sama dengan pekerjaan (Arasli, 2005)

Menurut Philip Kotler (2003) definisi jasa/pelayanan adalah:

“A service any activity or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product”.

Jasa dapat diartikan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Proses produksinya mungkin atau tidak juga dikaitkan dengan suatu produk fisik.

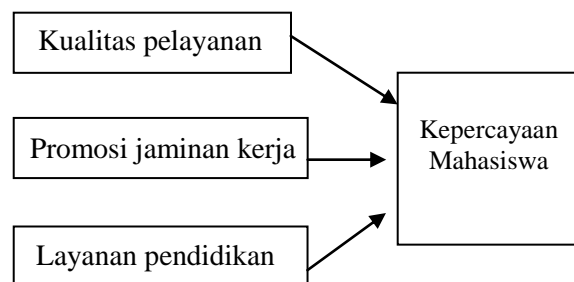
Menurut Zeithaml et.al. (1990:19), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai: *“The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions”.* Dari pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Studi yang dilakukan oleh Ferrinadewi dan Djati (2004) memberi bukti empirik bahwa kepercayaan konsumen dalam bidang jasa dapat tercipta dari dimensi-dimensi manusia seperti ketanggapan (responsiveness),

jaminan (assurance), empati (emphaty) dan kehandalan (reliability). Dampaknya terhadap kesetiaan konsumen pun terbukti lebih besar ketika konsumen yang telah memiliki rasa percaya tersebut merasakan kepuasan.

Brady & Cronin Jr. (2000) menjelaskan bahwa interaksi antarpersonal (pegawai pelaksana pelayanan dengan pelanggan) yang berlangsung dalam proses pelaksanaan pelayanan sering mempunyai efek yang paling besar terhadap persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian baik pelanggan maupun pegawai interaksinya akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dimensi karyawan berperan dalam membentuk kepercayaan konsumen terhadap organisasi khususnya dalam bidang jasa. (Pantja Djati dan Ferrinadewi, 2004).

Kerangka Pemikiran



Gambar 1 : Kerangka Pemikiran

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Pemilihan metode dan pendekatan penelitian berdasarkan kepada tujuan yang hendak dicapai yaitu untuk mengetahui sejauh mana tingkat hubungan kualitas pelayanan dengan kepercayaan mahasiswa. Sampel ditetapkan secara *purposive sampling* dengan jumlah responden 50 orang yang mewakili keseluruhan jumlah mahasiswa sebanyak 400 orang.

Metode Analisis Data menggunakan teknis statistik Analisis Korelasi dengan menggunakan Program SPSS. Berdasarkan analisis tersebut syarat signifikan dengan berpatokan pada p value, dengan taraf signifikansi 0.05. Syarat adanya signifikan/tidaknya suatu pengaruh variabel x terhadap :

- a. Apabila p Value < 0.05 maka Ho ditolak, H1 diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel x terhadap y.
- b. Apabila p Value > 0.05 maka gagal menolak Ho , H1 ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel x terhadap y.

PEMBAHASAN

1. Dimensi Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian ditunjukkan dengan tabel berikut:

Tabel 1
Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan	Mean	Penilaian Mahasiswa
Kompetensi dosen	3,4986	Cukup Baik
Promosi jaminan cepat kerja	3,2800	Cukup Baik
Layanan pendidikan	3,2380	Cukup Baik
Mean Kualitas Pelayanan	3,3600	Cukup Baik

Sebagaimana diketahui responden untuk menilai *tangible* diminta menjawab pertanyaan dengan memilih item dengan skala Likert :

- 1= Sangat tidak baik,
- 2= Tidak baik,
- 3= Cukup,
- 4= Baik,
- 5=Sangat Baik.

Tabel tersebut menggambarkan bahwa secara umum responden menilai kualitas pelayanan dengan kategori cukup baik. Dikatakan cukup baik karena responden menilai kualitas pelayanan dengan penilaian rata rata 3,3600. Namun demikian karena penilaian

kualitas pelayanan masih di bawah kategori “baik” maka semua dimensi kualitas pelayanan masih perlu diupayakan untuk ditingkatkan.

2. Kepercayaan Mahasiswa

Hasil penelitian ditunjukkan dengan tabel berikut:

Tabel 2
Statistik Deskriptif Kepercayaan Mahasiswa

Indikator	Mean	Penilaian Pelanggan
1 Keyakinan POLITEKNIK LP3I JAKARTA selalu menepati janjinya	3,4000	Cukup percaya
2 Keyakinan para alumninya mudah diterima di tempat pekerjaan	3,4800	Cukup percaya
3. POLITEKNIK LP3I JAKARTA dapat dipercaya	3,4600	Cukup percaya
4. POLITEKNIK LP3I JAKARTA tidak pernah menyembunyikan informasi yang penting yang mempengaruhi dalam pengambilan keputusan	3,3400	Cukup percaya
5. Kepercayaan diri bergabung dengan POLITEKNIK LP3I JAKARTA	3,2800	Cukup percaya
Mean	3,3920	Cukup percaya

Tabel tersebut menggambarkan bahwa secara umum responden menilai kepercayaan mahasiswa dengan kategori cukup baik, Dikatakan cukup baik karena responden menilai dengan penilaian rata-rata 3,3920. Namun demikian perlu dilakukan secara terus menerus meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap Politeknik LP3I Jakarta sehingga di kemudian hari mahasiswa menilai 4 (percaya).

Upaya-upaya yang perlu dilakukan adalah:

1. Meningkatkan keyakinan mahasiswa bahwa Politeknik LP3I Jakarta selalu menepati janjinya
2. Menjaga citra agar para alumninya mudahditerima kerja

3. Menjalankan secara konsisten bahwa Politeknik LP3I Jakarta dapat dipercaya
4. Dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan kepentingan mahasiswa Politeknik LP3I Jakarta dilakukan secara transparan dan tidak bertindak sepihak serta tidak pernah menyembunyikan informasi yang penting yang mempengaruhi dalam pengambilan keputusan
5. Menjaga tingkat kepercayaan diri mahasiswa setelah bergabung dengan Politeknik LP3I Jakarta.

Hasil Uji Hipotesis

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepercayaan Mahasiswa

Hipotesis 1 :

H1 : Kompetensi dosen mempunyai hubungan yang signifikan dengan Kepercayaan Mahasiswa

Hasil penelitian ditunjukkan dengan tabel dibawah ini :

Tabel 3

Hubungan Kualitas Pelayanan (Kompeten dosen) -Kepercayaan Mahasiswa

Correlations

	Kualitas Pelayanan (kompetensi dosen)	Kepercayaan Mahasiswa
Kualitas Pelayanan Pearson Correlation (kompetensi dosen) Sig. (2-tailed)	1 .50	,680* . ,000
N		50
Kepercayaan Mahasiswa Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,680* ,000 50	1 . 50
N		50

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- a. Ho : Tidak terdapat hubungan yang signifikan Kualitas Pelayanan dengan Kepercayaan Mahasiswa

- b. H1 : Terdapat hubungan yang signifikan Kualitas Pelayanan dengan Kepercayaan Mahasiswa

Hasil penelitian tersebut dibuat tabel sebagai berikut :

Tabel 4

Analisis Hubungan Kompetensi Dosen dengan Kepercayaan Mahasiswa

Hipotesis	p value	r	Tanda r	Kesimpulan
Hubungan Kompetensi Dosen dengan Kepercayaan Mahasiswa	0,000 Artinya Signifikan karena p value <0.05	0,680 Artinya kuat	Positif (+)	Hipotesis diterima

H2 : Promosi Jaminan Cepat Kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan Kepercayaan Mahasiswa

Tabel 5

Correlations

	Kualitas Pelayanan (kompetensi dosen)	Kepercayaan Mahasiswa
Kualitas Pelayanan Pearson Correlation Jaminan Cepat Kerja Sig. (2-tailed)	1 . 50	,680* . ,000
N		50
Kepercayaan Mahasiswa Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,680* ,000 50	1 . 50
N		50

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- a. Ho : Tidak terdapat hubungan yang signifikan Promosi Jaminan Cepat Kerja dengan Kepercayaan Mahasiswa
- b. H1 : Terdapat hubungan yang signifikan Promosi Jaminan Cepat Kerja dengan Kepercayaan Mahasiswa

Hasil penelitian tersebut dibuat tabel sebagai berikut :

Tabel 6
Analisis Hubungan Promosi Jaminan Cepat Kerja dengan Kepercayaan Mahasiswa

Hipotesis	p value	r	Tanda r	Kesimpulan
Hubungan Promosi Jaminan Cepat Kerja dengan Kepercayaan Mahasiswa	0,000 Artinya Signifikan karena p value <0.05	0,868 Artinya kuat	Positif (+)	Hipotesis diterima

H3 : Layanan Pendidikan mempunyai hubungan yang signifikan dengan Kepercayaan Mahasiswa

Hasil penelitian ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 7
Correlations

	Kualitas Pelayanan (kompetensi dosen)	Kepercayaan Mahasiswa
Kualitas Pelayanan/ Pearson Correlation Layanan Pendidikan Sig. (2-tailed)	1 50	,678* ,000 50
Kepercayaan Mahasiswa Sig. (2-tailed)	,678* ,000 50	1 50

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Ho : Tidak terdapat hubungan yang signifikan Layanan Pendidikan dengan Kepercayaan Mahasiswa
- H1 : Terdapat hubungan yang signifikan Layanan Pendidikan dengan Kepercayaan Mahasiswa

Hasil penelitian tersebut dibuat tabel sebagai berikut :

Tabel 8
Correlations

	Kualitas Pelayanan (kompetensi dosen)	Kepercayaan Mahasiswa
Kualitas Pelayanan/ Pearson Correlation Layanan Pendidikan Sig. (2-tailed)	1 50	,678* ,000 50
Kepercayaan Mahasiswa Sig. (2-tailed)	,678* ,000 50	1 50

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Ho : Tidak terdapat hubungan yang signifikan Layanan Pendidikan dengan Kepercayaan Mahasiswa
- H1 : Terdapat hubungan yang signifikan Layanan Pendidikan dengan Kepercayaan Mahasiswa

Hasil penelitian tersebut dibuat tabel sebagai berikut :

Tabel 9
Analisis Hubungan Layanan Pendidikan dengan Kepercayaan Mahasiswa

Hipotesis	p value	r	Tanda r	Kesimpulan
Hubungan Layanan Pendidikan dengan Kepercayaan Mahasiswa	0,000 Artinya Signifikan karena p value <0.05	0,678 Artinya kuat	Positif (+)	Hipotesis diterima

PENUTUP

Kesimpulan

Kepercayaan mahasiswa terhadap Politeknik LP3I Jakarta dibentuk oleh kualitas pelayanan Politeknik LP3I Jakarta, yang meliputi kompetensi dosen, promosi jaminan cepat kerja dan layanan pendidikan. Demikian pula bahwa

kompetensi dosen, promosi jaminan cepat kerja dan layanan pendidikan dengan kepercayaan mahasiswa mempunyai hubungan yang signifikan, artinya kepercayaan mahasiswa terhadap Politeknik LP3I Jakarta dibentuk oleh kualitas pelayanan Politeknik LP3I Jakarta, yang meliputi kompetensi dosen, promosi jaminan cepat kerja dan layanan pendidikan.

Retailing, Vol. 76, No. 20, pp.
193-218

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, Parsuraman, and Zeithaml. 1998. *The Service Quality Puzzle*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Djati, Pantja, dan Ferrinadewi (2004), *Pentingnya Karyawan Dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 6 (2) pp. 193-218, ISSN: 1411-1438, Surabaya
- Huseyin, Arasli, *Customer Service Quality in the Greek Cypriot Banking Industry*. Managing Service Quality Vol. 15 No. I, 2005 pp. 41-56.
- Kotler, Philip (2003), *Marketing Management*, Eleven Edition, USA: Prentice Hall
- Zeithaml, V.A., L.L. Berry, and Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: Free Press.
- Cronin, JR, J. Joseph; Michael K. Brady, G; and Thomas M. Hult (2000), "Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments". Journal of