

Tangibles Sebagai Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi

Tangibles as Factors Affecting the Quality of Higher Education Services

Verawati R. Ginting¹⁾, Agnita Yolanda²⁾*, Ruri Aditya Sari¹⁾

1) Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Medan, Indonesia

2) Ilmu Komunikasi, FISIPOL, Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan sebuah Perguruan Tinggi. Dengan tujuan untuk memperoleh hasil tentang apa saja Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Politeknik LP3I Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, dengan data yang didapat melalui observasi lapangan dan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa tingkat III T.A 2020/2021 semua jurusan. Populasi dalam penelitian ini keseluruhan dari jumlah mahasiswa/i Tingkat III Politeknik LP3I Medan, dengan sampel sebanyak 120 mahasiswa yang didominasi oleh jenis kelamin perempuan yakni berjumlah 71 orang (59,2%) sedangkan laki-laki berjumlah 49 orang (48,0%). Setelah data diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS Versi 22 dengan hasil yang menunjukkan bahwa faktor bukti langsung dan empat faktor lainnya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Politeknik LP3I Medan. Faktor yang paling dominan adalah faktor bukti langsung sebesar 3,45, dan faktor dominan kedua adalah faktor keandalan sebesar 3,38, yang ketiga faktor jaminan sebesar 3,27, selanjutnya faktor empati sebesar 3,19 dan yang terakhir faktor daya tanggap sebesar 3,13. Secara umum, kelima faktor tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan Politeknik LP3I Medan, namun faktor yang paling dominan berpengaruh adalah faktor bukti langsung dengan nilai rata-rata 3,45 dan dalam penilaian range interval dinyatakan baik terhadap kualitas pelayanan politeknik LP3I Medan.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Politeknik LP3I Medan

Abstract

This study discusses the factors that affect the Service Quality of a university. With the aim of obtaining results about what are the factors that affect the quality of service at Polytechnic LP3I Medan. This study uses descriptive quantitative methods, with data obtained through field observations and distributing questionnaires to third-level students T.A 2020/2021 all majors. The population in this study is the total number of Level III students, with a sample of 120 students who were dominated by the female sex, which amounted to 71 people (59.2%) while the male amounted to 49 people (48.0%). After the data was obtained, it was processed using the SPSS Version 22 program with results showing that direct evidence and four other factors affected the quality of service at Polytechnic LP3I Medan. The most dominant factor is the tangible factor of 3.45, and the second dominant factor is the reliability factor of 3.38, the three assurance factors are 3.27, then the empathy factor is 3.19 and the last is the responsiveness factor of 3.13. In general, these five factors affect the Service Quality of the Medan LP3I Polytechnic, but the most dominant factor influencing is the direct evidence factor with an average value of 3.45 and in the assessment of the range interval it is stated that the Service Quality of Polytechnic LP3I Medan is good.

Keywords: Service, Service Quality, Polytechnic LP3I Medan.



PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah suatu hal yang kita berikan kepada pengguna jasa dalam meningkatkan kepuasannya sehingga mampu menciptakan kerja sama antar pihak untuk mencapai tujuan saling menguntungkan. Di zaman sekarang ini kita dituntut untuk bekerja serba cepat. Hal tersebut dikarenakan jumlah populasi penduduk yang meningkat setiap tahunnya dan juga meningkatnya perkembangan teknologi di segala bidang. Semua instansi atau perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus memberikan pelayanan secepat mungkin dan kualitasnya harus sesuai dengan keinginan pengguna jasa dalam hal memenuhi kebutuhannya.

Pelayanan yang baik merupakan suatu perusahaan yang memberikan kemampuannya dalam hal pelayanan kepada pelanggan (Lestari, 2020). Sementara itu, kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. layanan yang memuaskan sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan tersebut (Panjaitan, 2016). Hasil penelitian Mulyati (2016), menunjukkan analisis terhadap kualitas pelayanan yang meliputi faktor kehandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), sikap ramah (*empathy*), serta daya tanggap (*responsiveness*), yang disetujui responden sebagai faktor yang memiliki kualitas pelayanan, sedangkan faktor bukti langsung (*Tangibles*) masih jauh dari harapan masyarakat. Hasil analisis memperlihatkan koefisien determinasi ($R\ Square = 0934$). Artinya sangat besar pengaruh X1, X2, X3, X4, dan X5 terhadap Y = 93,4%. Tujuan dari kualitas pelayanan adalah agar konsumen dapat menyampaikan keluhan untuk mendapatkan respon yang tepat (Adam, 2016). Selanjutnya menurut Suchaeri dalam (Wati, 2018), setiap orang ingin mendapatkan keuntungan dalam setiap bisnisnya, hanya melalui keuntunganlah perusahaan dapat bertahan dan terus berkembang. Menurut Tjiptono (2018) pada awal penelitian pada tahun 1985 Parasuraman, et.al mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas pelayanan, dengan menggunakan sepuluh dimensi dikenal dengan nama Metode SERVQUAL (*Service Quality*). Dalam perkembangannya, dari sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi : *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Empathy* (Empati) dan *Tangibles* (Bukti Langsung). Sedangkan unsur dari kualitas pelayanan yaitu: Penampilan, Tepat waktu dan janji, Kesiapan melayani, Kesopanan dan ramah tamah Kepastian Hukum, Efisien, Kesederhanaan dan Keterbukaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dikampus Politeknik LP3I Medan baru yang beralamat di Jl. Sei serayu no 48D Medan. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer berupa hasil pernyataan kuesioner yang disebar dan data sekunder berupa buku, jurnal jurnal. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer berupa hasil pernyataan kuesioner yang disebar dan data sekunder berupa buku, jurnal jurnal. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menyebar kuesioner dalam teknik pengumpulan data dengan menggunakan skala likert sebagai pengukur sikap, pendapat menurut persepsi seseorang, sekelompok atau organisasi tentang fenomena sosial (Sujarweni, 2015).

Tabel 1. Instrumen Skala Likert

Jawaban	Nilai
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup setuju (CS)	3
Kurang setuju (KS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber: Skala Likert

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari jumlah mahasiswa/i tingkat III Politeknik LP3I yang berjumlah 120 orang. Penelitian ini menggunakan Sampel jenuh sehingga sampel yang digunakan adalah keseluruhan dari populasi yaitu 120 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini analisis berdasarkan uji statistic yaitu Uji Validitas, yaitu untuk mengukur apakah data yang didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dengan alat ukur yang digunakan (kuesioner); Uji reabilitas merupakan uji data untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten; dan *Mean*, penghitungan nilai rata-rata dilakukan dengan menjumlahkan seluruh nilai dari setiap indikator, kemudian dibagi dengan seberapa banyak jumlah pernyataan dari setiap indikator.

Tabel 2. Nilai Interval kualitas pelayanan

Keterangan	Nilai
Kurang sekali	1,0 – 1,7
Kurang	1,8 – 2,5
Cukup	2,6 – 3,3
Baik	3,4 – 4,1
Baik sekali	4,4 – 5,0

Sumber: Data yang diolah peneliti (2021)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor Jaminan (*Assurance*)

Sebanyak 3 pernyataan yang diajukan, factor jaminan mendapat nilai rata rata sebesar 3, 27 dengan kategori kualitas pelayanan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kampus Politeknik LP3I Medan menjamin bahwa setiap karyawan dan civitas akademika memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melayani konsumennya dalam hal ini adalah *stakeholder* khususnya mahasiswa. Selain itu juga, Politeknik LP3I Medan menjamin bahwa setiap SDMnya memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menyelesaikan keluhan keluhan yang ada baik dari lingkungan internal maupun lingkungan eksternal. Disamping itu juga, seluruh karyawan dan civitas akademik mampu berkomunikasi secara efektif dengan mahasiswa.

Faktor Keandalan (*Reliability*)

Sebanyak 3 pernyataan yang diajukan, faktor keandalan mendapat nilai rata rata sebesar 3, 38 dengan kategori kualitas pelayanan baik. Hal ini menunjukkan bahwa kampus Politeknik LP3I Medan memiliki keandalan dalam melakukan pelayanan yang dibuktikan dengan prosedur pelayanan yang cepat dan tepat. Kecepatan, ketepatan dan pelayan yang ramah yang diberikan kampus Politeknik LP3I Medan membuat mahasiswa tidak kesulitan dalam penyelesaian setiap permasalahan yang dihadapi.

Faktor Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Sebanyak 3 pernyataan yang diajukan, faktor daya tanggap mendapat nilai rata rata sebesar 3, 13 dengan kategori kualitas pelayanan baik. Hal ini menunjukkan bahwa kampus Politeknik LP3I Medan memiliki daya tanggap yang baik dalam segi pelayanan. Ketanggapan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh mahasiswa, seperti informasi informasi seminar, informasi ujian, informasi libur dan sebagainya. Disamping itu juga, ketanggapan yang ditunjukkan dalam hal penyelesaian keluhan keluhan mahasiswa.

Faktor Empati (*Emphaty*)

Sebanyak 3 pernyataan yang diajukan, faktor empati mendapat nilai rata rata sebesar 3, 19 dengan kategori kualitas pelayanan baik. Hal ini ditunjukkan dengan kesungguhan karyawan dalam memberikan perhatian dengan setulus hati dalam

melayani mahasiswa. Memperhatikan dan kesungguhan dalam memberikan pengajaran, menyelesaikan permasalahan yang dihadapi mahasiswa, serta memberikan perhatian dan kesungguhan dalam menangani keluhan keluhan yang ada.

Faktor Bukti Langsung (*Tangible*)

Sebanyak 3 pernyataan yang diajukan, faktor bukti langsung mendapat nilai rata rata tertinggi yaitu sebesar 3,45 dengan kategori kualitas pelayanan baik. Hal ini ditunjukkan dengan kelengkapan sarana dan prasarana baik dalam pembelajaran maupun *customer servicenya*. Selain itu, kebersihan dan kerapihan ruangan yang membuat mahasiswa merasa nyaman berada di kampus Politeknik LP3I Medan dan kerapihan, kebersihan dan penampilan karyawan yang modis. Disamping itu, penataan interior dan eksterior yang menarik membuat kampus menjadi lebih bergengsi.



Gambar 1. Diagram Faktor Kualitas Pelayanan
Sumber: Data diolah Penulis (2021)

SIMPULAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 5 faktor yang ada, faktor yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan Politeknik LP3I Medan adalah faktor bukti langsung dengan nilai rata-rata sebesar 3,45 dan dalam penilaian range interval dinyatakan baik terhadap kualitas pelayanan pada Politeknik LP3I Medan. Faktor bukti langsung sangat mendorong mahasiswa dalam melihat dan merasakan kualitas pelayanan kampus Politeknik LP3I Medan dibandingkan faktor lainnya. Sisa hasilnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dituliskan dalam penelitian

UCAPAN TERIMAKASIH (*Optional*)

Terimakasih pada Politeknik LP3I Medan yang telah memberikan izin riset penelitian ini. Terimakasih pada Verawati R. Ginting, Amd dan Ruri Aditya Sari yang telah membantu mengolah data dan menghasilkan jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa. Bandung: CV. Alfabeta.
- Lestari, P. E. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Waroeng Steak and Shake Cabang Margonda. *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina SaranaInformatika*, 18(2), 107 - 115.
- Mulyati. (2016). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 79 - 82.
- Panjaitan, E. J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 265 - 289.
- Sujarweni, V. W. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Tjiptono, F. (2018). Pemasaran Jasa. Jakarta: Gramedia.

Wati, H. L. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Politeknik LP3I Medan Kampus Medan Baru. Politeknik LP3I Medan.