

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA KARYAWAN BIRO ADMINISTRASI UMUM TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

**Yogi Yunanto**

*Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri*

*Email: yunantoyogi@gmail.com*

### **Abstract**

*The research approach used in the procurement of this research is quantitative deskriptif approach. This method is used to collect and interpret data through the collection, compile and analyze the data so as to provide a clear picture of the Effect of Service Quality and Work Discipline Employees Public Administration Bureau of Student Satisfaction. Multiple linear regression analysis is used to know the influence of service quality and employee discipline to student satisfaction.*

*The variable of service quality ( $X_1$ ) simultaneously gives significant effect to student satisfaction at University X with probability value  $b_1$  is 0.017 less than 0.05. Employee discipline variable ( $X_2$ ) simultaneously give a significant influence to student satisfaction at University X with probability value  $b_2$  is 0,031 smaller than 0,05. The service quality variable ( $X_1$ ) has regression coefficient ( $\beta$ ) equal to 0,149, employee work discipline ( $X_2$ ) equal to 0,123, hence can be said that service quality variable ( $X_1$ ) have dominant influence to student satisfaction at Universitas X.*

**Keywords:** *Service Quality, Employee Discipline, Student Satisfaction*

### **Pendahuluan**

Tidak dapat dipungkiri persaingan perguruan tinggi (PT) dewasa ini sangat ketat. Tuntutan eksistensi perguruan tinggi di Indonesia tidak hanya mengidealisasi filosofi yang dianut tetapi juga harus adaptif dalam menyikapi kebutuhan pasar yang sangat dinamis, handal dalam menghadapi lingkungan, inovatif dalam merancang dan mengemas produk jasa serta jiwa dan semangat *entrepreneurship* yang tangguh dalam menghadapi himpitan *kecumpenan* (keterbatasan) anggaran.

Pada aspek lain perguruan tinggi di Indonesia tumbuh subur, data Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional tahun 2007 melaporkan Perguruan Tinggi di Indonesia yang berstatus sebagai perguruan tinggi swasta maupun perguruan tinggi negeri tercatat sejumlah 2.322 institusi, sehingga dengan pesatnya perkembangan industri jasa perguruan tinggi

maka terjadilah persaingan yang semakin intensif dan memaksa untuk berlomba-lomba menciptakan diferensiasi.

Melalui *General Agreement on Trade in Services* (GATS) WTO memposisikan institusi pendidikan tinggi sebagai jasa yang dapat diperdagangkan. Implikasinya tuntutan untuk selalu meningkatkan mutu disegala aspek dalam rangka memberikan pelayanan pendidikan yang lebih baik kepada masyarakat merupakan tuntutan mutlak yang harus dipenuhi karena cepat atau lambat kehadiran perguruan tinggi asing di Indonesia pasti akan terjadi dan ini tidak dapat dihindari.

Pada sisi lain perguruan tinggi di Indonesia dituntut juga harus memperhatikan kualitas di berbagai aspek, misalnya kualitas dalam proses *transformasi knowledge*, kualitas dalam menghasilkan lulusan dan karya ilmiah serta reputasi yang terakui. Tuntutan tersebut merupakan

kebutuhan dan parameter mutlak yang harus dimiliki oleh perguruan tinggi bilamana menginginkan masuk sebagai perguruan tinggi terpadang menurut lembaga pemeringkat dan penilaian perguruan tinggi dan sebagai *primary instrument* jika perguruan tinggi menginjakkan kakinya memasuki gerbang *market* yang cepat dan kompetitif.

Untuk dapat bertahan sebagai nomor satu, perguruan tinggi dituntut untuk melakukan strategi agar dapat menghadapi persaingan, yaitu : Perguruan tinggi tersebut harus mencari cara untuk memperbesar permintaan pasar secara keseluruhan. Perguruan tinggi tersebut harus melindungi pangsa pasarnya sekarang melalui tindakan defensif dan ofensif yang tepat. Perguruan tinggi tersebut harus berusaha meningkatkan pangsa pasarnya lebih jauh, walaupun ukuran pasarnya tetap sama.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu: tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan, kinerja pemberi pelayanan didalam memberikan pelayanannya.

Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi/operasionalisasi pemasok. Namun bila hanya satu agen, baik pemerintah maupun sektor swasta, yang merupakan penyedia tunggal pelayanan, maka penggunaan kepuasan pelanggan untuk

mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan sering tidak kelihatan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, diantaranya kualitas pelayanan, disiplin kerja karyawan, tanggung jawab karyawan, fasilitas yang disediakan. Oleh karena itu banyak perguruan tinggi yang berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik salah satunya di bidang Biro Administrasi Umum.

Pelayanan dan disiplin kerja karyawan yang berkualitas merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap mahasiswa. Biro Administrasi Umum sebagai salah satu pusat pelayanan administrasi umum dipandang mampu memberikan atau memenuhi kebutuhan pelayanan pembayaran administrasi umum bagi mahasiswa. Biro Administrasi Umum juga mempunyai peran yang luas dalam hubungan dengan aspek fisik dan tipe pelayanan *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (responsif), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (fasilitas fisik).

Dalam praktik sehari-hari penyelenggaraan pelayanan administrasi umum, termasuk pelayanan pembayaran yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa tidaklah mudah. Tidak heran bila saat ini banyak ditemukan keluhan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi umum bagi setiap mahasiswa. Pelayanan Biro Administrasi Umum yang diselenggarakan harus dapat memuaskan para pemakai jasa dengan tata cara penyelenggaraan sesuai dengan kode etik serta standar yang ditetapkan (Fajar, 2008:187).

Pelayanan dan disiplin kerja karyawan yang diperlukan untuk mengendalikan sistem pembayaran yang teratur meliputi ketepatan waktu, menggunakan peralatan kantor dengan baik, tanggung jawab yang tinggi, ketaatan terhadap kantor, dan penyelesaian tugas dengan tepat.

Kedisiplinan merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Peraturan sangat

diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan. Dengan tata tertib yang baik, semangat kerja, moral kerja, efisiensi, dan efektifitas kerja karyawan akan meningkat. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Jelasnya perusahaan sulit mencapai tujuannya, jika karyawan tidak mematuhi peraturan – peraturan perusahaan tersebut. Kedisiplinan suatu perusahaan dikatakan baik, jika sebagian besar karyawan menaati peraturan-peraturan yang ada.

Mahasiswa yang melakukan pembayaran atau kegiatan administrasi lainnya memiliki frekuensi lebih banyak untuk berinteraksi dengan institusi tempat pelayanan pembayaran, yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan oleh karyawan administrasi umum yang ada di tempat pelayanan Biro Administrasi Umum. Mahasiswa akan merasa puas terhadap pelayanan administrasi umum apabila karyawan memiliki minat terhadap orang lain, menerima mahasiswa dengan baik tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi dan budaya sehingga memandang mahasiswa sebagai pribadi yang utuh.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Selain itu faktor internal seperti aspek karyawan, kecepatan sarana penunjang, maupun sarana dan prasarana serta aspek eksternal yang meliputi faktor geografis dan faktor mahasiswa juga mempengaruhi kepuasan (Fajar, 2008:96).

Peningkatan kualitas pelayanan jasa administrasi umum pada mahasiswa sangat perlu diperhatikan kebutuhannya, Kualitas pelayanan ini meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* (Supriyanto, 2010:58). Selain itu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa agar mahasiswa mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan yaitu akses, tanggung jawab karyawan, komunikasi, mutu pelayanan yang

diterima, pelayanan personal, fasilitas (Wijono, 2008:53), sehingga minat mahasiswa untuk menggunakan fasilitas Biro Administrasi Umum seperti untuk tempat pembayaran dan administrasi umum lainnya sebagai pemberi pelayanan menjadi meningkat.

Karyawan Biro Administrasi Umum harus bersikap profesional terhadap seluruh mahasiswa. Karyawan dituntut memberikan pelayanan yang komprehensif dan profesional dalam memberikan pelayanan. Hal inilah yang menarik bagi penulis untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Karyawan Biro Administrasi Umum Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas X”.

**Metode Penelitian**

Penelitian yang dipergunakan dalam pengadaaan penelitian ini adalah pendekatan deksriptif kuantitatif, dalam artian bahwa peneliti ingin memberikan suatu gambaran kenyataan yang sesuai gambaran karyawan yang sesuai dengan peristiwa atau kejadian apa adanya dilapangan. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan dan menafsirkan data yang ada melalui pengumpulan, menyusun dan menganalisis data sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai Pengaruh kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Karyawan Biro Administrasi Umum terhadap Kepuasan Mahasiswa.

**Temuan Penelitian dan Pembahasan**

Hasil uji regresi linier berganda pada penelitian ini adalah seperti tabel berikut ini:

**Tabel 1.** Hasil Uji regresi linier berganda

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.

(Constant)	8.929	7.657		1.166	.251
Kualitas Pelayanan	.399	.159	.358	2.510	.017
Disiplin Kerja	.452	.202	.319	2.238	.031

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Dari persamaan tersebut dapat terlihat bahwa keseluruhan variabel bebas (kualitas pelayanan dan disiplin kerja karyawan) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan persamaan dapat diketahui bahwa variabel bebas yang paling berpengaruh adalah variabel kualitas pelayanan dengan koefisien 0,358, sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah yaitu variabel disiplin kerja karyawan dengan nilai koefisien 0,319.

Dalam penelitian ini terdapat dua hipotesis yang akan di uji, untuk menguji hipotesis dapat dilakukan uji t dan uji f. Adapun uji hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:

#### *Pengujian Hipotesis 1*

*“Diduga Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan Biro Administrasi Umum terhadap kepuasan mahasiswa.*

Berdasarkan perhitungan dari analisis regresi pada tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.510 dan tingkat signifikan sebesar 0,017. Karena  $sig\ t < 0,05$  ( $0,017 < 0,05$ ), maka  $h_{a1}$  diterima yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas X.

#### *Pengujian Hipotesis 2*

*“Diduga bahwa Ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja Karyawan Biro Administrasi Umum terhadap kepuasan mahasiswa”.*

Berdasarkan perhitungan dari analisis regresi pada tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.238 dan  $sig\ t$  sebesar 0.031. Karena  $sig\ t < 0,05$  ( $0.031 < 0,05$ ), maka  $h_{a1}$  diterima yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan secara

parsial disiplin kerja Karyawan Biro Administrasi Umum terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas X.

#### *Pengujian Hipotesis 3*

*“Diduga terdapat variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa.*

Untuk menguji hipotesis tersebut dapat diketahui melalui besarnya nilai koefisien regresi ( $\beta$ ), maka digunakan rumus Zero order  $x$  Beta  $x$  100%. Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar  $0,417 \times 0,358 \times 100\% = 0,149$ . Variabel disiplin kerja karyawan ( $X_2$ ) sebesar  $0,386 \times 0,319 \times 100\% = 0,123$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel yang memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas X adalah variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ).

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kondisi penilaian responden terhadap variabel-variabel penelitian ini secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kesetujuan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian.

Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan disiplin kerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas X. Penjelasan dari masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Pengujian hipotesis 1 menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini menunjukkan bahwa penilaian yang baik mengenai kualitas pelayanan yang sesuai dengan tingkat keinginan mahasiswa akan mendorong mahasiswa untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan administrasi.

Hasil ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang mengikuti

keinginan mahasiswa akan menghasilkan penilaian konsumen terhadap layanan yang diberikan tersebut. Apabila pelayanan tersebut dapat memuaskan keinginan mahasiswa maka mahasiswa akan memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan tersebut. Dengan penilaian tersebut maka mahasiswa akan tetap berkeinginan untuk melakukan kegiatan administrasi tersebut. Hasil ini menjelaskan bahwa pada umumnya mahasiswa dalam melakukan kegiatan administrasi akan memperhitungkan kualitas yang diterimanya.

## 2. Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Disiplin kerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti bahwa mahasiswa menginginkan sikap karyawan yang disiplin terhadap aturan kantor. Dalam penelitian ini mahasiswa yang menilai bahwa karyawan Biro Administrasi Umum mempunyai disiplin yang baik terhadap aturan yang ada. Hipotesis 2 menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan disiplin kerja karyawan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini menunjukkan bahwa disiplin kerja karyawan yang baik akan membantu mahasiswa dalam kegiatan yang berhubungan dengan administrasi.

## 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil uji ANOVA atau *f* test pada Tabel 4.16 didapatkan *f* hitung sebesar 6,931 dengan tingkat signifikansi 0,003. sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel independen yang meliputi kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan disiplin kerja karyawan ( $X_2$ ), secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ).

Sebab dalam pengujian hipotesis 1 menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas

pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini menunjukkan bahwa penilaian yang baik mengenai kualitas pelayanan yang sesuai dengan tingkat keinginan mahasiswa akan mendorong mahasiswa untuk melakukan kegiatan administrasi. Sedangkan pada hipotesis 2 menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan disiplin kerja karyawan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini menunjukkan bahwa disiplin terhadap aturan yang ada akan membantu mahasiswa dalam melakukan kegiatan administrasi. Jadi ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja karyawan berpengaruh atau signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

## Simpulan

Dari hasil uraian yang telah disebutkan pada bab-bab sebelumnya tentang pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja Karyawan Biro Administrasi Umum terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas X, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) secara simultan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas X dengan nilai probabilitas  $b_1$  adalah 0,017 lebih kecil dari 0,05. Variabel disiplin kerja karyawan ( $X_2$ ) secara simultan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas X dengan nilai probabilitas  $b_2$  adalah 0,031 lebih kecil dari 0,05. Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) mempunyai koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar = 0,149, disiplin kerja karyawan ( $X_2$ ) sebesar 0,123, dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas X.

## Daftar Referensi

Cardoso, Faustino. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset. Yogyakarta

- Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu Yogyakarta
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Hasibuan, Malayu s.p. 2001. *Manajemen Sumber daya manusia*. Bumi aksara. Jakarta
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas konsumen*. Bandung. Alfabeta.
- Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta
- Ratnasari, Ririn Tri & Aksa, Mastuti H. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia. Bogor
- Robbin, Stephen & Coulter, Mary. 2002. *Manajemen edisi kesepuluh*. Erlangga. Jakarta
- Saydam, Gouzali. 2006. *Panduan Lengkap Pengantar Bisnis (Introduction to business)*. Alfabeta. Bandung
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi III*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN. Yogyakarta
- Supriyanto. 2003. *Manajemen Mutu Pemasaran*. Unair. Surabaya
- Supriyanto 2010. *Manajemen Mutu*. Universitas Airlangga Surabaya
- Wijono, Djoko. 2008. *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan pasien*. CV Duta Prima Airlangga. Surabaya
- Yazid. 2003. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII. Yogyakarta