

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN MAHASISWA BARU DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK

¹ Roshani, ² Lailatul Mukaromah, ³ U. Ari Alrizwan, ⁴ Novi Sentiya

Politeknik Negeri Sambas

hani.poltesa11@gmail.com, ela.akp2020@gmail.com, uraiarialrizwan@gmail.com,
noviisentiya@gmail.com

Abstrak: Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendaftaran Mahasiswa Baru Di Universitas Muhammadiyah Pontianak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendaftaran mahasiswa baru di Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa baru di Universitas Muhammadiyah Pontianak tahun 2020, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih dengan teknik *Convenience sampling*. Adapun untuk menghasilkan kesimpulan dari penelitian ini digunakan analisis data, teknik analisa data yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan diagram kartesius dengan menggunakan alat analisis *software SPSS versi 17.0* untuk mempermudah dalam mengolah dan menginterpretasi hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa baru Universitas Muhammadiyah Pontianak sebagian besar berumur ≤ 20 tahun, dan mendaftar pada Program Studi Manajemen. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan item yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan kepentingan mahasiswa baru adalah valid dan reliable. Analisis diagram kartesius menunjukkan indikator keandalan berada pada kuadran D (3,52;4,07), responsivitas berada pada kuadran A (3,50;4,14), jaminan berada pada kuadran D (3,73;4,03) empati berada pada kuadran A (3,43;4,18) dan wujud berada pada kuadran C (3,42;3,98), analisis diagram kartesius menunjukkan variable kepuasan mahasiswa berada pada kuadran A (3,52;4,08). Artinya bahwa mahasiswa baru Universitas Muhammadiyah Pontianak tidak puas dengan pelayanan pendaftaran mahasiswa baru.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan, Mahasiswa, Pendaftaran Mahasiswa Baru, Universitas Muhammadiyah Pontianak

Abstract: *Analysis of Mahasiswa's satisfaction with new student registration services at the University of Muhammadiyah Pontianak.* This study aims to determine student satisfaction of new student enrollment services at Muhammadiyah University of Pontianak. This research uses a descriptive method. The population in this study is all new students at Muhammadiyah University of Pontianak academic year 2020, with a sample of 100 respondents selected by the technique of Convenience sampling. Data analysis techniques performed are validity test, reliability test, normality test and Cartesian diagram. The analysis results show that the reliability indicators are in quadrant D (3.52; 4,07), the responsiveness indicator is in quadrant A (3.50, 4.14), the guarantee indicator is in quadrant D (3.73, 4.03) the empathy indicator is in quadrant A (3.43, 4.18), and the indicator of existence is in quadrant C (3.42, 3.98). Overall satisfaction value is lower than the value of interest (3.42 < 4.08), meaning that new students are not satisfied with the new student enrollment service at Muhammadiyah University of Pontianak.

Kata kunci: Student Satisfaction, New Student Registration, Muhammadiyah University Pontianak

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan faktor pendukung yang memegang peranan penting di segala sektor. Manusia membutuhkan pendidikan dalam kehidupannya. Pendidikan adalah usaha agar manusia dapat mengembangkan potensi dirinya melalui proses pembelajaran dan cara lain yang dikenal dan diakui oleh masyarakat. Perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk jasa yang ditawarkan kepada masyarakat yang ingin meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Pada umumnya target pasar perguruan tinggi adalah siswa yang akan melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi. Lulusan Sekolah Menengah Umum (SMU) yang akan melanjutkan perguruan tinggi tentu menginginkan agar nantinya selesai dengan cepat dan kemudian mudah mendapatkan pekerjaan.

Daya tampung mahasiswa di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) sangat terbatas, maka seluruh Perguruan Tinggi Swasta (PTS) memiliki peluang yang sama untuk dipilih calon mahasiswa yang tidak tertampung di PTN dalam melanjutkan studinya. Oleh karena itu, setiap PTS harus melakukan strategi khusus yang berbeda dengan PTS lain. Kemampuan untuk memperoleh mahasiswa tergantung dari penyampaian informasi tentang PTS yang bersangkutan, yang secara nyata terlihat dari strategi pemasaran yang diterapkan oleh setiap PTS. Selain strategi pemasaran, status akreditasi juga berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa memilih PTS sebagai tempat untuk melanjutkan studinya.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Siregar (2014:16), “Metode deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah dengan cara menggambarkan objek penelitian pada saat keadaan sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan, bentuknya berupa survei dan studi perkembangan”.

Menurut Bungin (2006:99) dalam Siregar (2014:56), “Populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya. Sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa baru di Universitas Muhammadiyah Pontianak tahun 2020 yang berjumlah 1.032 mahasiswa.

Menurut Siregar (2014:56), “Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi”. Karena jumlah populasi lebih dari seratus maka penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan

$$n = \frac{1032}{1 + 1032(0,01)^2}$$

$$n = \frac{1032}{11,32} = 91,166$$

Jadi berdasarkan rumus diatas sampel minimal sebanyak 91,166 dan dibulatkan menjadi 100 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Convenience sampling*. Menurut Siregar (2014:60), “*Convenience sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan saja, anggota populasi yang ditemui peneliti, dan bersedia menjadi responden untuk dijadikan sampel, atau peneliti memilih orang-orang yang terdekat saja”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan Program SPSS (*Statistical Program For Social Science*) versi 24.0 sebagai alat untuk mengolah data dan mempermudah interpretasi. Dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan adalah valid, sehingga dapat dilanjutkan untuk analisis selanjutnya.

B. Uji Reliabilitas

- a. Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Mahasiswa Baru Universitas Muhammadiyah Pontianak

Hasil uji reliabilitas terhadap tingkat kepentingan mahasiswa baru Universitas Muhammadiyah Pontianak sebesar 0,930, lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut reliabel.

C. Diagram Kartesius Per Item Pertanyaan

Berdasarkan data tersebut, selanjutnya dapat disajikan kedalam diagram kartesius atau analisis kuadran, sebagaimana yang terlihat pada Gambar 4.1 berikut:

Gambar 4.1
Diagram Kartesius Kepuasan Mahasiswa Baru Terhadap Pelayanan Pendaftaran Mahasiswa Baru Di Universitas Muhammadiyah Pontianak

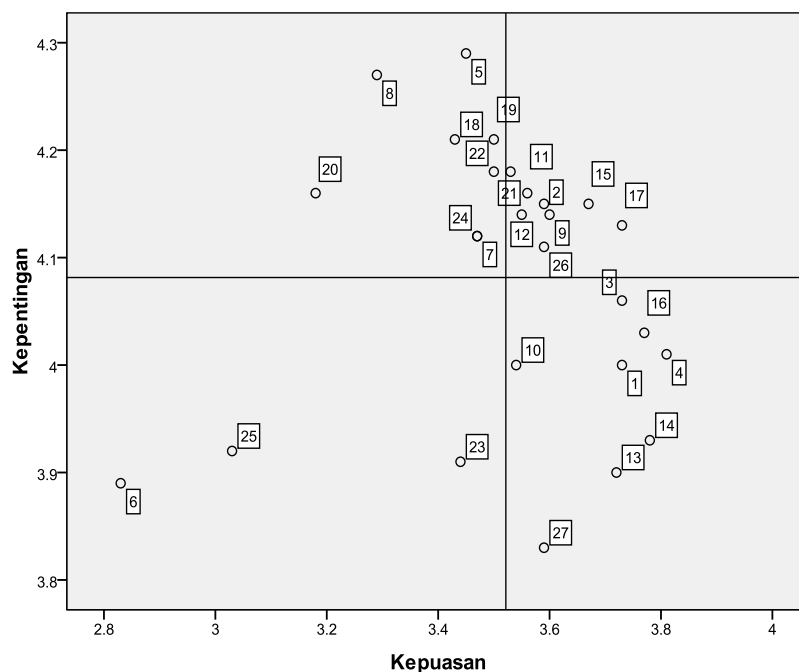


Diagram kartesius diatas dapat digunakan sebagai informasi variabel mana yang hendak segera ditindak lanjuti (Kuadran A), dipertahankan (Kuadran B), dikurangi (Kuadran C), dipertimbangkan atau dikurangi karena kurang dibutuhkan (Kuadran D).

SIMPULAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia ≤ 20 tahun, dan mendaftar pada Program Studi Manajemen.
2. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan item yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan mahasiswa baru adalah valid dan reliabel.

b. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan dikemukakan di atas, maka penulis mengemukakan saran sebagai berikut :

1. Staf BAAK Universitas Muhammadiyah Pontianak perlu lebih teliti agar tidak terjadi kesalahan.
2. Staf BAAK Universitas Muhammadiyah Pontianak perlu lebih cepat dalam menangani mahasiswa baru.
3. Staf BAAK Universitas Muhammadiyah Pontianak perlu selalu cekatan dan tidak menunjukkan kesan sibuk saat menghadapi calon mahasiswa baru.

DAFTAR RUJUKAN

- Daryanto, dan Ismanto Setyabudi, 2014, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Cetakan Pertama, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Istiningtyas, Listya, 2015, *Survei Kepuasan Alumni Terhadap Kualitas Pelayanan Program Studi Psikologi Islam Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang*, *Jurnal Psikologi Islam*, Vol.1, No.2, hal 79-93.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Laksana, Fajar, 2008, *Manajemen Pemasaran - Pendekatan Praktis*, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Rusdiana, 2014, *Manajemen Operasi*, Cetakan Pertama, CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Samsuddin, Setyaningsih Endang, 2017, *Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Program Studi Budidaya Perikanan Politeknik Negeri Pontianak*, *Jurnal Manajemen Motivasi*, Vol. 13 No 1
- Supranto, J., 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan Keempat, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sumarwan, Ujang, Ahmad Jauzi, Asep Mulyana, Bagio Nugroho Karno, Ponti Kurniawan Mawardi, dan Wahyu Nugroho, 2011, *Riset Pemasaran Dan Konsumen*, PT. Penerbit IPB Press, Bogor.
- Siregar, Syofian, 2014, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra, 2016, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, CV. Andi Offset, Yogyakarta.

Turnip, Hariady, Situmorang MARIHAT, dan Rosman Siregar, 2014, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Fuzzy Service Quality (Studi Kasus Di Departemen Matematika FMIPA USU)*, **Jurnal Sainfia Matematika**, Vol.2, No.2, hal. 163-171.

UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 31 Ayat 1 dan 3.