

## ABSTRAK

### PENGARUH PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA STMIKITMI MEDAN

Oleh :

Evi Kartini Ndruru<sup>1</sup>, Anggun Sibuea<sup>2</sup>,  
Serep Rohati<sup>3</sup>, Arnita Manik<sup>4</sup>, Indri  
Olviana<sup>5</sup>

Universitas Darma Agung<sup>1,2,3,4,5</sup>

E-Mail :

[nevikartini@gmail.com](mailto:nevikartini@gmail.com)<sup>1</sup>, [anggunbrsibuea1998@gmail.com](mailto:anggunbrsibuea1998@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[sereprohati@gmail.com](mailto:sereprohati@gmail.com)<sup>3</sup>, [goinparna3105@gmail.com](mailto:goinparna3105@gmail.com)<sup>4</sup>,  
[arnitamanikraja938@gmail.com](mailto:arnitamanikraja938@gmail.com)<sup>5</sup>

Tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun disebut dengan pelayanan. Sementara kepuasan pelanggan adalah membandingkan apa yang telah diterima dan apa yang menjadi harapan dari konsumen. Dalam penelitian ini yang merupakan perumusan masalah adalah :“Apakah Pelayanan Akademik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STMIK ITMI Medan?”. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa dari Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen di Perguruan Tinggi STMIK ITMI Medan. Sampel berjumlah 67 responden dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan (Quesioner) dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS. Dari hasil persamaan regresi yang diperoleh yaitu:  $Y=16,275+0.254X$ . Berdasarkan koefisien determinasi  $R^2=80,6\%$  artinya kontribusi yang diberikan Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa sebesar 80,6%. Berdasarkan hasil uji Statistik (Uji t), nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,190 > 1,997$ ) dengan tingkat signifikan  $0,16 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini adalah “Pelayanan Akademik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STMIK ITMI Medan” dapat diterima. Disarankan kepada pimpinan STMIK ITMI Medan untuk lebih meningkatkan pelayanan agar tercapainya tingkat kepuasan mahasiswa STMIK ITMI Medan.

**Kata Kunci : Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa.**

**ABSTRACT**

**THE EFFECT OF ACADEMIC SERVICE ON SATISFACTION LEVEL  
AT STUDENT'S STM IK ITMIMEDAN**

**By :**

Evi Kartini Ndruru<sup>1</sup>, Anggun Sibuea<sup>2</sup>,  
Serep Rohati<sup>3</sup>, Arnita Manik<sup>4</sup>, Indri  
Olviana<sup>5</sup>

Universitas Darma Agung<sup>1,2,3,4,5</sup>

**Email:**

[nevikartini@gmail.com](mailto:nevikartini@gmail.com)<sup>1</sup>, [anggunbrsibuea1998@gmail.com](mailto:anggunbrsibuea1998@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[sereprohati@gmail.com](mailto:sereprohati@gmail.com)<sup>3</sup>, [goiparna3105@gmail.com](mailto:goiparna3105@gmail.com)<sup>4</sup>,  
[arnitamanikraja938@gmail.com](mailto:arnitamanikraja938@gmail.com)<sup>5</sup>

*Academic services are all actions or activities that can be offered by one party to another which basically do not materialize and do not result in any ownership. Meanwhile, customer satisfaction is the level of consumer feelings after comparing what he received and what he expected. The formulation of the problem in this study is "Does Academic Services Influence Student Satisfaction at STM IK ITMI Medan?" The population of this study were majoring student in Management from the Faculty of Economics at the College of STM IK ITMI Medan. The sample consisted of 67 respondents and the data collection techniques in this study were questionnaires and interviews. The data analysis technique used is simple linear regression analysis using SPSS. From the results of the regression equation obtained, namely:  $Y=16.275+0.254X$ . based on the coefficient of determination  $R^2=80.6\%$ , it means that the contribution given by Academic Services to Student Satisfaction is 80.6%. Based on the results of the statistical test ( $t_{test}$ ), the value of  $t_{count} > t_{tabel}$  ( $4.190 > 1.997$ ) with a significant level of  $0.16 > 0.05$ . So it can be concluded that the hypothesis in this study is "Academic Services have a significant effect on Student Satisfaction at STM IK ITMI Medan". It is suggested to the leadership of STM IK ITMI Medan to further improve services in order to achieve the level of Student Satisfaction STM IK ITMI Medan.*

**Keywords:** *Academic Services, Student Satisfaction.*

**I.PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Masalah**

Kualitas pelayanan dinilai dari penilaian pelanggan bukan dilihat dari penilaian perusahaan. Kepuasan

dianggap baik apabila pelayanan memenuhi apa yang mereka harapkan dan sebaliknya apabila pelayanan tidak memenuhi harapan maka dianggap buruk. Perguruan Tinggi sebagai salah satu dari industri jasa harus memperhatikan kualitas jasa kepada mahasiswa agar dapat memberikan kepuasan.

Dalam menghadapi tantangan di era globalisasi, Perguruan Tinggi harus menghasilkan lulusan yang inovatif dan kreatif agar mampu berkompetisi dalam memperebutkan pasar kerja. Sehingga tenaga kerja kita mampu bersaing secara terbuka dengan tenaga kerja asing dari berbagai negara

Peranan pendidikan dalam kehidupan sangat penting. Akibat ekspansi pasar internasional dalam dunia pendidikan dan dinamika internal pendidikan dalam negeri, maka tantangan dan persaingan di bidang pendidikan semakin berat dan kompleks. Meningkatkan kepuasan konsumen terhadap jasa/layanan yang diberikan pihak universitas kepada mahasiswa merupakan salah satu kunci untuk memenangkan persaingan dalam dunia pendidikan tinggi di era globalisasi saat ini. Pelayanan administrasi akademik merupakan salah satu bentuk pelayanan dari perguruan tinggi.

Perguruan tinggi berkegiatan memberikan layanan pendidikan.

Produk perguruan tinggi berupa ilmu pengetahuan digunakan oleh mahasiswa yang merupakan pelanggan. Perguruan tinggi dapat dikatakan sebagai industri jasa karena memberikan ilmu pengetahuan yang merupakan produk yang tidak kelihatan. Pelanggan merupakan fokus bagi perusahaan atau industri dalam mencapai keberhasilan dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu mengelola mutu/kualitas layanan pendidikan harus dijadikan fokus utama dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Keberhasilan proses belajar mengajar sangat tergantung dari partisipasi mahasiswa sebagai pelanggan, betapapun pandainya para dosen yang mengajar. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang sudah diberikan, maka pendidikan tinggi harus melakukan monitoring dan evaluasi. Hal ini sesuai dengan konsep manajemen mutu perguruan tinggi, Tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan. Maka dari itu penulis ingin mengetahui lebih mendalam pengaruh dari pelayanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Selanjutnya penulis menetapkan judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada STMIK ITMI Medan.**

### **1.1. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian adalah pelayanan akademik dan tingkat kepuasan mahasiswa di STMIK ITMI Medan”.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah Pelayanan Akademik Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada STMIK ITMI Medan?”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menambah wawasan bagi penulis tentang Pengaruh Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STMIK ITMI Medan
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan perusahaan tentang bagaimana cara dalam meningkatkan Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa Pada STMIK ITMI Medan.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat penelitian secara teoritis yang diharapkan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Sebagai bahan perbandingan bagi penulis tentang teori-teori yang didapat dibangku kuliah dengan yang terjadi di lapangan tentang Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa.
2. Sebagai bahan perbandingan bagi pimpinan perguruan tinggi tentang Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa.
3. Sebagai bahan masukan bagi peneliti selanjutnya tentang Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

#### **b. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini, adalah :

1. Sebagai bahan perbandingan bagi penulis tentang Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa.
2. Sebagai bahan masukan bagi pimpinan perguruan tinggi tentang Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya tentang Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa.

## **II.URAIAN TEORITIS**

## **2.1 Landasan Teori**

### **2.1.1 Pengertian Pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono (2014:17) Jasa, layanan dan servis merupakan kata yang sama pengertiannya dalam Bahasa Indonesia. Layanan umum merupakan produk tidak berwujud (*intangible*) atau jasa, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, telekomunikasi, asuransi, perbankan, perhotelan dan seterusnya. Jasa yang bersifat *intangible* (tidak teraba) adalah bentuk pelayanan yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain.

### **2.1.2. Pengertian Pelayanan Akademik**

Kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun merupakan pengertian pelayanan menurut Kotler dan Keller (2013:356)

### **2.1.3 Unsur-Unsur Pelayanan Akademik**

Menurut Sugiarto dalam Rahayu (2016:4) untuk memuaskan pelanggan dalam dunia bisnis terutama pendidikan terdapat lima unsur pelayanan yang dapat diketahui, yaitu:

1. Cepat, ketika melayani siswa minimal sama batas waktu pada standar pelayanan yang ditentukan oleh sekolah.
2. Tepat yaitu sesuai bidangnya, pengetahuan, keterampilan dalam menangani masalah dari siswa.
3. Aman yaitu para petugas pelayanan mampu memberikan perasaan aman kepada pelanggan.

### **2.1.4 Karakteristik Jasa Pelayanan**

Karakteristik yang membedakan barang dan jasa (Tjiptono 2014: 28) ada beberapa yaitu :

1. Tidak berwujud
2. Tidak dapat Dipisahkan
3. Keragaman
4. Peristiwa
5. Kurangnya Kepemilikan

### **2.1.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kata "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat) berasal dari bahasa Latin yang artinya adalah kepuasan. Upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai merupakan pengertian sederhana dari kepuasan. Pengertian kepuasan pelanggan bersifat abstrak, akan tetapi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. (Fandy Tjiptono,

2011:433). Proses pencapaian kepuasan dapat dilakukan secara sederhana.

## 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

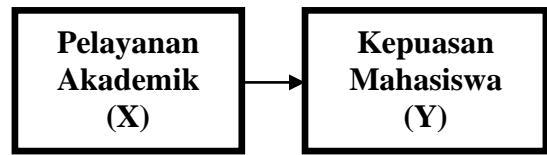
Arifan Alfiani (2016), dengan judul *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*, menyatakan bahwa layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY sudah memuaskan.

Lidya Mariska (2015), dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Batam*, menjelaskan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Asri Setiarini (2015), dengan judul *penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Balikpapan*, dengan hasil penelitian :Kualitas Pelayanan Akademik berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Balikpapan

## 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini merupakan interpretasi dari pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.



Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran

Sumber : Data diolah oleh penulis 2020

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap suatu permasalahan yang dimaksudkan sebagai tuntunan sementara dalam penyelidikan untuk mencapai jawaban sebenarnya. Hipotesis juga merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dikemukakan hipotesis sebagai berikut: “Pelayanan Akademik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STMIK ITMI Medan.

## III.METODE PENELITIAN

### 3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di STMIK ITMI Medan( Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer), Komplek Asia Mega Mas, No.16 Medan.Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2020 sampai bulan Oktober 2020

### 3.2 Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik dalam suatu wilayah generasidan dipelajari untuk ditarik kesimpulannya setelah ditetapkan oleh peneliti disebut dengan populasi. Sampel harus dilihat sebagai suatu pendugaan terhadap populasi. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa dari Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen di Perguruan Tinggi STMIK ITMI Medan sebanyak 200 orang.

#### **b. Sampel**

Jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi merupakan suatu bagian yang disebut dengan sampel. Kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa di Perguruan Tinggi STMIK ITMI Medan.

## **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Deskriptif Objek Penelitian**

#### **4.1.1 Sejarah Perusahaan**

Institut Teknologi Manajemen Informatika dan Komputer Medan (untuk selanjutnya disebut dengan Yayasan Pendidikan ITMI Medan) berdiri sejak tahun 2000 dan mengelola 3 (tiga) sekolah dan akademik. Alamat kampus saat ini berada di Jalan Timah Putih/Komplek Asia Mega Mas Blok G. 16, Nomor Telepon (061) 7356888 dan Nomor Faximile (061) 7359770.

Sejak ITMI berdiri sampai saat ini banyak mengalami perkembangan dalam hal jumlah

mahasiswa serta sarana dan prasarana pendukung lainnya. Akibat adanya perubahan regulasi pendidikan nasional khususnya pendidikan tinggi, maka banyak perguruan tinggi baru berdiri pada masa itu dan ITMI menjadi salah satu pilihan bagi masyarakat. Hal ini merupakan tantangan tersendiri bagi ITMI sebagai institusi baru untuk berkompetisi dengan institusi lain, baik negeri maupun swasta yang telah lebih dahulu berkembang, eksis dan memiliki pengalaman yang lebih baik serta dikenal oleh masyarakat.

Pelaksanaan kegiatan akademik di ITMI Medan juga didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki seperti : gedung milik sendiri, ruang kuliah dengan kapasitas 30-50 orang/kelas, fasilitas kelengkapan perkuliahan *standard*, lokasi yang strategis dan pengelolaan sistem informasi merupakan dukungan yang diberikan ITMI untuk pelaksanaan kegiatan akademik. Guna memperoleh keterampilan yang dibutuhkan saat ini, ITMI melengkapi sarana pendukung kegiatan akademik seperti laboratorium komputer, laboratorium bahasa, perpustakaan, tempat praktek mahasiswa yang akan bermanfaat di dunia kerja nantinya.

#### **4.1.2 Pembahasan Hasil Penelitian**

Pembahasan dalam penelitian ini menjelaskan mengenai Pengaruh Kualitas

Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada STMIK ITMI Medan. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Pengaruh Pelayanan Akadmik Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STMIK ITMI Medan yang menyatakan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}, 4,190 > 1,997$  dan  $H_0$  ditolak sehingga  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara Pelayanan Akadmik Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STMIK ITMI Medan.

Berdasarkan hasil uji regresi diperoleh persamaan regresi,  $Y=16,275+0.254X$ , dengan hasil persamaan ini diketahui nilai konstantanya sebesar 16,275 secara sistematis nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat Pelayanan Akademik naik sebesar satu-satuan maka Kepuasan Mahasiswa akan naik sebesar 0,254. Hal ini membuktikan bahwa Pelayanan Akademik berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Mahasiswa, jadi apabila Pelayanan Akademik meningkat maka Kepuasan Mahasiswa juga akan meningkat.

Hasil pengujian persial dari persamaan regresi dan uji t, nilai signifikansi diperoleh sebesar  $0,16 > 0,05$  hal ini berarti “Pelayanan Akademik berpengaruh secara signifikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STMIK ITMI Medan.

## **V. PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis mengenai Pengaruh Pelayanan Akadmik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STMIK ITMI Medan, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut :  $Y=16,275+0.254X$ , dari persamaan regresi diinterpretasikan beberapa hal antara lain : Nilai konstanta sebesar 16,275, menjelaskan bahwa tanpa adanya variabel X (Pelayanan Akadmik) maka perolehan variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 0,254. Hal ini berarti bahwa jika Pelayanan Akademik naik sebesar satu-satuan maka Kepuasan Mahasiswa akan naik sebesar 0,254, maka dapat disimpulkan bahwa jika Pelayanan Akadmikmeningkat maka Kepuasan Mahasiswa juga semakin tinggi.
2. Hasil pengujian persial untuk Pengaruh Pelayanan Akadmik terhadap Kepuasan Mahasiswa, diketahui nilai signifikan untuk variabel Pelayanan Akadmik sebesar 0,16, yakni lebih besar dari tingkat signifikan 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Akademik berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STMIK ITMI Medan



## DAFTAR PUSTAKA

Allen & Meyer, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Edisi Kedua Cetakan Kelima, Jakarta Rajawali Pers.

————— 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia & Perilaku Organisasi* Edisi Keenam Cetakan Kedua, Jakarta Rajawali Pers.

Anwar, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Cetakan Kedua, Jakarta PT. Grasindo

Bashaw, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia* Bandung, Bumi Akasara

Hariandja, 2010 *Teori–Teori Motivasi* Penerbit PT, KencanaPrenanda Media, Jakarta.

Hasibuan, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku Ser, Edisi Kedelapan Jakarta PT. Grasindo

————— 2015, *Organisasi Dan Motivasi*, Edisi Revisi Cetakan Kedelapan Bumi Aksara

Kustartini, 2012, *Pokok-Pokok Pikiran Tentang Penilaian Dan Pembukuan Hasil Kerja* Edisi Revisi, Cetakan kelima, Jakarta PT. Grasindo

Lincoln, 2010, *Perilaku Organisasi*: Edisi Ke 4, Jilid 5, Erlangga, Jakarta

Mangkunegara, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*, Bandung, Perusahaan Remaja Rosdakarya

Mayer, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta, PT. Gramedia, Pustaka Utama

Mowday, 2012, *Metode Penelitian Ilmu Sosial dan Ekonomi*, Yogyakarta Erlangga

Steers & Porter, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit PT, KencanaPrenanda Media , Jakarta.