ANALISIS KUALITAS LULUSAN PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Achmad Syarifudin¹, Rofiq Hidayat²

*Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Banten Jaya
Jl. Ciwaru Raya II No. 73, Kel. Cipare, Kec. Serang, Kota Serang 42117*

Achmad.buker69@gmail.com¹, duerofighidayat@gmail.com²

ABSTRACT

The Industrial Engineering Study Program is one of three Study Programs located at the Faculty of Engineering, University of Banten Jaya, where currently the Industrial Engineering Study Program is still accredited C. In the 2017-2018 school year the number of permanent lecturers in the Industrial Engineering Study Program is 10 people while the number of the students are 451, and the ratio of lecturers and students is 1 to 45. To measure the level of quality of alumni towards the user, it is necessary to have an analysis of user satisfaction towards alumni of the Industrial Engineering Department of Unbaja. The analysis was carried out by the Servqual Method which was used to determine the priority factors of service improvement that must be considered in order to meet customer satisfaction and determine the level of customer satisfaction with the alumni performance results based on the gap that occurs between customer perceptions and expectations, the dimensions used, among others, Tangibles (proof physical), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (assurance) and Empaty (attention). Based on the results of the analysis using the Servqual method, there are 7 main priority criteria for improving service quality that must be improved, namely, (X3), (X6), (X11), (X18), (X14), (X16), and (X5). For the level of customer satisfaction with the results of the performance of the alumni it is stated that they are not satisfied with the services provided. And here is the value of the gap (Gap) sequentially from each dimension, namely the dimensions of responsiveness with gap-0.28, reliability dimension with gap of -0.22, dimension of guarantee with a gap of -0.20, dimension of physical evidence with a gap of -0, 18, dimension of empathy with a gap of -0.16. The Industrial Engineering Study Program must take an attitude related to the results of user dissatisfaction with alumni by improving the internal system currently implemented

Keywords: *Servqual, Service Quality, User Satisfaction*

ABSTRAK

Program Studi Teknik Industri adalah salah satu dari tiga Program Studi yang berada di Fakultas Teknik Universitas Banten Jaya, yang mana saat ini Program Studi Teknik Industri masih berakreditasi C. Pada tahun ajaran 2017-2018 jumlah dosen tetap di Prodi Teknik Industri adalah 10 orang sedangkan jumlah mahasiswanya adalah 451, dan Rasio dosen dan mahasiswa adalah 1 banding 45. Untuk mengukur tingkat kualitas alumni terhadap user maka perlu adanya sebuah analisis mengenai kepuasan user terhadap alumni Prodi Teknik Industri Unbaja. Analisis dilakukan dengan Metode Servqual yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor prioritas perbaikan pelayanan yang harus diperhatikan guna memenuhi kepuasan pelanggan dan mengetahui tingkat kepuasan

pelanggan terhadap hasil kinerja alumni berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan, dimensi yang digunakan antara lain, Tangibles (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan) dan Empaty (perhatian). Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Servqual terdapat 7 kriteria prioritas utama perbaikan kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan yaitu, (X3), (X6), (X11), (X18), (X14), (X16), dan (X5). Untuk tingkat kepuasan pelanggan terhadap hasil kinerja alumni dinyatakan belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Dan berikut adalah nilai kesenjangan (Gap) secara berurutan dari tiap dimensi yaitu dimensi Daya tanggap dengan gap -0,28, dimensi Kehandalan dengan gap -0,22, dimensi Jaminan dengan gap -0,20, dimensi Bukti Fisik dengan gap -0,18, dimensi Empati dengan gap -0,16. Pihak Program Studi Teknik Industri harus mengambil sikap terkait hasil dari ketidakpuasan user terhadap alumni dengan cara memperbaiki sistem internal yang saat ini diterapkan

Kata Kunci: *Servqual, Kualitas Pelayanan, Kepuasan User*

1. PENDAHULUAN

Peningkatan kemampuan untuk mengelola dan mengembangkan perguruan tinggi sudah sangat dirasakan perlu, termasuk untuk menggunakan prinsip-prinsip manajemen modern yang berorientasi pada mutu/kualitas. Bagi para pemilik dan pengelola Perguruan Tinggi, sistem manajemen mutu pada hakekatnya berinti pada perbaikan terus menerus untuk memperkuat dan mengembangkan mutu lulusan sehingga dapat diserap oleh kalangan instansi dan pasar tenaga kerja. Krisis ekonomi dan moneter serta pasar bebas telah menuntut untuk lebih cermat dalam menentukan wawasan kedepan yang didasarkan atas pertimbangan potensi, kendala, peluang dan ancaman yang menuntut untuk lebih efektif dan efisien dalam bertindak.

Mengenai mutu pendidikan ini dijelaskan pada pasal 1 ayat 17 UU RI Nomor 20 Tahun 2003; bahwa : “Standar nasional pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Mengenai kriteria minimal standar nasional pendidikan ini terdiri atas standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana (Pasal 35 ayat 1 UU RI Nomor 20 Tahun 2003)

Awal berdirinya Universitas Banten Jaya terdapat dua sekolah tinggi yaitu Sekolah Tinggi Manajemen Informasi dan Komputer (STMIK) Banten Jaya dan Sekolah Tinggi Teknologi (STT) Banten Jaya kemudian pada tanggal 2 Agustus 2011 melalui Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 158/E/O/2011 tentang penggabungan Sekolah Tinggi Manajemen Informasi dan Komputer (STMIK) Banten Jaya dan Sekolah Tinggi Teknologi (STT) Banten Jaya menjadi Universitas Banten Jaya diselenggarakan oleh yayasan Banten Jaya Berkarakter.

Penelitian ini memfokuskan pada Program Studi Teknik Industri Universitas Banten Jaya. Teknik Industri Universitas Banten Jaya berdiri pada tanggal 2 Agustus 2011. Pada tahun 2014 Teknik Industri Universitas Banten Jaya mengajukan borang akreditasi BAN-PT dan mendapatkan hasil visitasi yaitu terakreditasi C, Hal tersebut terjadi karena masih minimnya dosen tetap dan kurangnya sarana dan prasarana untuk pengembangan Pengajaran, Penelitian, dan Pengabdian Masyarakat. Akreditasi Teknik Industri Unbaja berlaku dari bulan Desember 2014 sampai dengan Desember 2019. Saat ini dosen tetap Teknik Industri sudah mencapai 10 orang dengan rasio dosen terhadap mahasiswa sebesar 1 banding 45,5. Pada penelitian ini merumuskan masalah, sebagai berikut :

a. Bagaimana tingkat pengajaran dosen terhadap alumni ?

- b. Atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas lulusan Program Studi Teknik Industri Universitas Banten Jaya ?
- c. Rekomendasi apa saja yang dapat diberikan kepada pihak Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Banten Jaya untuk meningkatkan kualitas lulusan?
- d. Bagaimana tingkat kualitas lulusan Program Studi Teknik Industri Universitas Banten Jaya berdasarkan kepuasan Pengguna lulusan ?

2. TINJAUAN PUSTAKA

Model yang dinamakan *Servqual* (singkatan dari *Service Quality*) ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas jasa yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*). Pengukuran kualitas jasa dalam model *servqual* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa

Colgate dan Danaher (Lupiyoadi dan Hamdani, 2009) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh secara asimetris terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan daripada pelayanan yang dikategorikan baik. Implementasi strategi dengan kategori terbaik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan lebih besar daripada tidak ada pemasaran yang relasional yang dilakukan.

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan (*customer expectation*) memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson dan Dover, ekspektasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan (Tjiptono dan Chandra, 2016).

3. METODE PENELITIAN

Servqual merupakan model pengukuran *gap* kualitas pelayanan/jasa (*service quality*) yang diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Gaspersz (2012). Model yang dikenal dengan istilah *gap analysis model* ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada rancangan diskonfirmasi (*attribute performance*) yang meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) terhadap atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas pelayanan/jasa akan positif atau sebaliknya (Tjiptono & Chandra, 2011). Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2011) memaparkan secara rinci lima *gap* kualitas jasa yang berpotensi menjadi sumber masalah kualitas jasa. Model yang dinamakan *Servqual* (*service quality*) dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas jasa. Selain itu juga *servqual* digunakan sebagai instrumen diagnostik untuk mengetahui pencapaian kualitas *service* yang berdasarkan model konseptual. Kualitas *service* ini diperkenalkan oleh Parasuraman et al. (1985). Model *Servqual* juga telah dibangun Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) untuk mengukur kualitas *service*. Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas *service* adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi atau mengatasi harapan pelanggan, di mana harapan pelanggan diartikan sebagai keinginan dan kehendak pelanggan. Metode penelitian menurut tingkat eksplanasinya ada tiga hal, yaitu penelitian deskriptif, komparatif, dan asosiatif. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan

pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri) (Sugiyono, 2012).

Analisis data penelitian menggunakan metode deskriptif dan data kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas lulusan Teknik Industri Universitas Banten Jaya. Hasil dari penelitian *valid* jika terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian yang diteliti. Sebelum melakukan analisis dengan konsep *servqual* (*service quality*) sebagai perbandingan, maka peneliti menggunakan *gap analysis* terlebih dahulu. Aktivitasnya adalah pertama dilakukan perhitungan manual dengan system *gap analysis*, dengan persepsi dan harapan dari sisi pelanggan dihitung secara manual dengan alat bantu *Microsoft excel*. Kemudian, evaluasi dan analisis hasil dari *gap analysis* tersebut dilakukan, yaitu kesenjangan antara harapan dan persepsi, dari sisi pelanggan.

a. Pengujian Instrumen Data

1) Uji Validitas

Uji validitas adalah derajat ketepatan/kelayakan instrumen yang digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur serta sejauh mana instrumen tersebut menjalankan fungsi pengukurannya.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten.

b. Perhitungan Skor *Servqual* gap

Bertujuan untuk melakukan program perbaikan dalam pengendalian jasa layanan yang digunakan sebagai alternatif usulan dalam perbaikan kualitas jasa yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Identifikasi Responden

a. Responden Alumni

Dalam penelitian ini yang dijadikan responden adalah alumni Teknik Industri Universitas Banten Jaya lulusan 2017. Karakteristik Responden Berdasarkan pengembalian hasil kuesioner.

Tabel 1. Deskripsi Responden Alumni Berdasarkan Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Merespon	38	95
Tidak Merespon	2	5
Jumlah	40	100

b. Responden User

Responden yang kedua *user* Alumni Teknik Industri Universitas Banten Jaya lulusan Tahun 2017. Dari 38 orang jumlah lulusan yang merespon, hanya 31 orang yang memperbolehkan menghubungi atasannya untuk melakukan penyebaran kuesioner dan sisanya tidak merespon. Adapun beberapa faktor yang

menyebabkan hal tersebut adalah ada yang belum bekerja dan juga ada yang sudah bekerja tapi malas untuk menghubungi atasannya.

Tabel 2. Deskripsi Responden Alumni penghubung *User*

Keterangan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Merespon	31	82
Tidak Merespon	7	18
Jumlah	38	100

Tabel 3. Hasil *Gap Servqual* Alumni

Dimensi	Atribut	Persepsi	Ekspektasi	Nilai GAP
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	X1	3.47	3.73	- 0.26
	X2	3.50	3.79	- 0.29
	X3	3.13	3.63	- 0.50
	X4	3.31	3.63	- 0.32
	X5	3.55	3.81	- 0.26
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	X6	3.47	3.76	- 0.29
	X7	3.47	3.81	- 0.34
	X8	3.10	3.50	- 0.40
	X9	3.84	3.89	- 0.05
Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	X10	3.34	3.73	- 0.39
	X11	3.47	3.89	- 0.42
	X12	3.63	3.84	- 0.21
Jaminan (<i>Assurance</i>)	X13	3.87	4.03	- 0.16
	X14	3.68	3.87	- 0.19
	X15	3.55	3.84	- 0.29
Jaminan (<i>Assurance</i>)	X13	3.87	4.03	- 0.16
	X14	3.68	3.87	- 0.19
	X15	3.55	3.84	- 0.29

Tabel 3. Hasil *Gap Servqual* Alumni (lanjutan)

Dimensi	Atribut	Persepsi	Ekspektasi	Nilai GAP
Empati (Empaty)	X16	3.58	3.81	- 0.23
	X17	3.66	3.94	- 0.28
	X18	3.39	3.79	- 0.40
	X19	3.47	3.66	- 0.19
	X20	3.45	3.73	- 0.28
Jumlah		69.93	74.68	- 5.75
Rata-rata		3.50	3.73	- 0.29

Contoh perhitungan Gap atribut X10 :

$$\begin{aligned}
 &= \text{Persepsi} - \text{Ekspektasi} \\
 &= 3,47 - 3,73 \\
 &= - 0,26
 \end{aligned}$$

Tabel 4 Hasil *Gap Servqual* tiap Dimensi Alumni

Persepsi	Ekspektasi	Gap	Rank
3.35	3.69	- 0.34	1
3.40	3.72	- 0.32	2
3.67	3.83	- 0.16	5
3.67	3.89	- 0.22	4
3.49	3.78	- 0.29	3
17.58	18.91	- 1.33	Jumlah
3.52	3.78	- 0,27	Rata-rata

Berdasarkan hasil *Gap Servqual* tiap dimensi tersebut maka dapat diketahui bahwa urutan sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*Tangible*) dengan gap - 0,34
1. Keandalan (*Reability*) dengan gap - 0, 32
2. Empati (*Empaty*) dengan gap - 0,29
3. Jaminan (*Assurance*) dengan gap - 0,22
4. Daya tanggap (*Responsive*) gap - 0,16

Rata-rata gap secara keseluruhan sebesar - 0.27. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pengajaran yang diberikan oleh dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Banten Jaya belum maksimal karena,masih jauh dari ekspektasi para alumni.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan ditinjau dari bab sebelumnya mengenai kepuasan pelanggan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil *Gap Servqual* tiap dimensi tersebut maka dapat diketahui bahwa urutan sebagai berikut :
1. Bukti Fisik (*Tangible*) dengan gap - 0,34
 2. Keandalan (*Reability*) dengan gap - 0,32
 3. Empati (*Empaty*) dengan gap - 0,29
 4. Jaminan (*Assurance*) dengan gap - 0,22
 5. Daya tanggap (*Responsive*) gap - 0,16

Rata-rata *gap* secara keseluruhan sebesar - 0.27. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pengajaran yang diberikan oleh dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Banten Jaya belum maksimal karena, masih jauh dari ekspektasi para alumni.

- b. Terdapat 7 kriteria prioritas utama perbaikan pengajaran yang harus ditingkatkan oleh dosen Prodi Teknik Industri Unbaja dari hasil *gap servqual*, yaitu :
1. Tersedia peralatan pendukung penelitian dilaboratorium (X3)
 2. Menginformasikan ketika terjadi perubahan jadwal (X1)
 3. Interaksi ilmiah antara dosen dan mahasiswa diluar kelas (X8)
 4. Tidak mengoperasikan ponsel saat pembelajaran (X18)
 5. Pendekatan secara Emosional (X10)
 6. Menggunakan metode yang bervariasi (X7)
 7. Evaluasi pembelajaran obektif (X4)

- c. Berdasarkan hasil *Gap Servqual* tiap dimensi tersebut maka dapat diketahui bahwa urutan sebagai berikut :

Daya Tanggap	(<i>Responsive</i>)	dengan <i>Gap</i> - 0.2
Keandalan	(<i>Reliability</i>)	dengan <i>Gap</i> - 0.22
Jaminan	(<i>Assurance</i>)	dengan <i>Gap</i> - 0.20
Bukti Fisik	(<i>Tangible</i>)	dengan <i>Gap</i> - 0.18
Empati	(<i>Empaty</i>)	dengan <i>Gap</i> - 0.16

Rata-rata *gap* secara keseluruhan sebesar -0.21. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh alumni terhadap pengguna ditempat saat ini bekerja belum memuaskan sesuai dengan keinginan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Al Rasyid, Harun. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. ISSN: 2355-0295, E-ISSN: 2549-8932 (Jurnal) Vol. 1 No.2

Arfandi, Anas. 2013. Relevansi Kompetensi Lulusan Diploma Tiga

Teknik di Dunia Kerja (Jurnal) Vol.3 No.3

Dimas Sigit, Reza dan Farah. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus pada Futsal Bandung) (Jurnal)

Lampiran_No. 2. 2017. Badan
Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi
(BAN-PT)

Noegraheni Hindarwati, Enny dan
Anintia Jaya Sari. 2014. Analisis
Kualitas Pelayanan Jasa Raharja dengan
Metode Servqual (Jurnal) Vol. 5 No. 2

Richard f. Gerson, Ph.D., CMC. 2017.
Mengukur Kepuasan Pelanggan.
Menteng Raya Jakarta Pusat: Indonesia
PPM

Sarjono, Haryadi, Natalia. 2014.
Servqual dalam Pelayanan Kelas pada
Laboratorium Manajemen (Jurnal) Vol.5
No.1

Setyaningsih, Ira dan Muchammad
Abrori. 2013. Analisis Kualitasn Lulusan
Berdasarkan Tingkat Kepuasan
Pengguna Lulusan (Jurnal) Vol.12 No.2

Wibisono, Deni. Analisis Kualitas
Layanan Pendidikan dengan
Menggunakan Integrasi Metode Servqual
dan Qfd ISSN: 2502-5449 (Jurnal)

Winarno, Heru dan Absor. 2017. Analisis
Kualitas Pelayanan dengan Metode
Servqual PT. Media Purna Engineering
(Jurnal) Vol. 1 No.2