

## KUALITAS LAYANAN PADA *FRONTLINER* DI PERGURUAN TINGGI SWASTA SURABAYA

Selviana Novela Suryadiningsih<sup>1</sup>

Andhika Alexander Repi<sup>2</sup>

andhika@ukwms.com

Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

### Abstrak

Kualitas layanan yang optimal terkait dengan kepuasan pelanggan yang dapat berdampak pada eksistensi organisasi. Semua sektor industri seperti lembaga pendidikan, termasuk PTS X, perlu mengoptimalkan kualitas layanan. Hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa mahasiswa sebagai pengguna terdepan Biro Administrasi Umum PTS X menilai biro tersebut memiliki kualitas layanan yang kurang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mendeskripsikan kualitas layanan dari Biro Administrasi Umum PTS X. Sampel pada penelitian ini merupakan mahasiswa aktif yang masih berkuliah di PTS X. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling *incidental*. Skala Kualitas Layanan dengan aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* digunakan sebagai metode pengumpulan data, sedangkan analisis deskriptif digunakan sebagai teknik analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dari Biro Administrasi Umum PTS X yang dipersepsi para sampel tergolong tinggi yang berarti bahwa mahasiswa sebagai pengguna layanan memberikan evaluasi baik untuk layanan yang diberikan. Perbedaan hasil antara penelitian pendahulu dengan hasil penelitian ini disebabkan oleh adanya pembaharuan dan penerapan sistem teknologi informasi baru serta upaya peningkatan diri yang dilakukan terus menerus oleh PTS X. Meskipun demikian, kepala Biro Administrasi Umum PTS X masih perlu mengoptimalkan sumber daya manusia dalam organisasi, khususnya para petugas *frontliner*. Manajemen PTS X harus mengembangkan kualitas layanan tidak hanya pada Biro Administrasi Umum, tetapi juga di bagian dan departemen lainnya dari PTS X.

**Kata kunci:** *kualitas layanan, pelayanan prima, frontliner, universitas swasta, perilaku konsumen, komunikasi pemasaran*

### Abstract

*Optimal service quality is related to customer satisfaction which can have an impact on organization's existence. All industrial sectors such as educational institutions, including PTS X, need to optimize their service quality. Results of preliminary research showed that students as the frontliner users of PTS X General Administration Bureau evaluated the bureau as having less-than-optimal quality of service. This study aimed to examine and describe the quality of service of the PTS X General Administration Bureau. Participants were PTS X students who were recruited using incidental sampling technique. The scale of service quality, comprising different aspects such as tangible appearance, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, was used as a method of data collection, meanwhile descriptive analysis was used as data analysis technique. Result showed that the quality of service of PTS X General Administration Bureau was perceived at a high level, meaning that students as the service users provided a good evaluation to the service. This was different from the result of preliminary*

*study. Different findings may be due to the implementation of new information technology system as well as self-improvement efforts made continuously by PTS X. Despite this, the head of PTS X General Administration Bureau still needs to optimize human resources within the organization, including the frontliner staff. The management of PTS X should develop the quality of service not only within the General Administration Bureau, but also in other bureau and departements of PTS X.*

**Keywords:** *service quality, service excellent, frontliner, private university, consumer behavior, marketing communication*

## Pendahuluan

Perguruan tinggi merupakan lembaga penting dan strategis bagi suatu negara dalam membentuk sumber daya manusia. Perguruan Tinggi menjadi wadah bagi para individu untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam suatu ilmu tertentu agar mereka tidak hanya siap bersaing di dalam dunia kerja nantinya tetapi juga untuk mengoptimalkan dirinya. Sebagai suatu jenis lembaga pendidikan formal, perguruan tinggi pun dituntut untuk memberikan pelayanan berkualitas yang sesuai dengan harapan dari peserta didik itu sendiri (Apriliana, Santoso, & Sumaryati, 2014).

Perguruan tinggi tidak hanya dipandang sebagai suatu wadah penyelenggara pendidikan, tetapi juga menjadi salah satu industri yang bergerak di bidang jasa. Berdasarkan data yang didapatkan dari Forlap Dikti (Forlap.ristekdikti, 2019., Grafik Jumlah Perguruan Tinggi), jumlah perguruan tinggi yang terdiri dari akademi, politeknik, sekolah tinggi, institusi, universitas, dan akademi komunitas adalah sebesar 4643 unit. Perguruan Tinggi Swasta atau PTS pun berada di angka 4257 unit. Jumlah PTS di Provinsi Jawa Timur pun tergolong besar, yaitu berada di angka 502 unit. Persaingan diantara perguruan tinggi untuk mendapatkan mahasiswa pun tidak dapat dihindari.

Konsekuensi logis yang kemudian muncul karena semakin tingginya tingkat persaingan PTS, yaitu mahasiswa sebagai pelanggan akan dihadapkan pada sejumlah alternatif produk, harga, dan kualitas yang bervariasi, sehingga mereka akan mencari *added values* dari PTS yang dianggap paling tinggi dari beberapa pilihan yang ada (Rangkuti, 2002; Kottler, 2011). Salah satu *added values* yang sangat menentukan pilihan dari para mahasiswa sebagai pelanggan adalah bagaimana para PTS mampu mewujudkan kepuasan dari para mahasiswa sebagai pelanggan. Dikutip dari Supranto (2001) yang menyatakan bahwa "*Puas atau tidak puasnya pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan oleh mereka*" maka, perlu diingat bahwa kepuasan pelanggan merupakan merupakan salah satu faktor penentu kesuksesan dan kelangsungan roda suatu usaha (Aliansyah, Hafasnuddin, & Shabri, 2012).

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu orientasi yang sangat perlu diperhatikan untuk mempertahankan jalannya suatu roda usaha. Kottler (2011) menyatakan bahwa kepekaan para pelaku usaha pun perlu menciptakan kualitas layanan yang optimal. Kualitas layanan itu sendiri merupakan suatu cara kerja suatu usaha untuk mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk, dan *service* yang dihasilkan oleh suatu usaha (Alma, 2007).

Kualitas layanan merupakan suatu variabel yang dapat diukur, ditingkatkan, dan dikembangkan. Parasuraman, Zeithaml, Valerie, dan Berry (1988) yang dibahas kembali oleh Rangkuti (2002) dan Tjiptono (2011) menyatakan bahwa kualitas layanan sebagai suatu variabel memiliki lima dimensi, yaitu bukti fisik/*tangible*, keandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy*. Yamin (2001) menjelaskan secara ringkas mengenai kelima dimensi tersebut, yaitu (1) bukti fisik/*tangibles* meliputi fasilitas, perlengkapan, penampilan penyedia jasa; (2) keandalan/*reliability* yaitu terkait

kemampuan memberikan layanan dengan segera, memuaskan, serta mampu memenuhi apa yang sudah dijanjikan; (3) daya tanggap/*responsiveness* merupakan kecepatan para pemberi jasa dalam memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) jaminan/*assurance* mencakup kemampuan, kesopanan, sifat dari para pemberi jasa dalam memastikan bahwa pelanggan menerima sesuai haknya tanpa resiko/keragu-raguan; dan (5) empati/*empathy* dimana adanya perhatian yang mendalam terhadap pelanggan serta ketulusan dalam memberikan layanan. Dengan mengetahui kelima aspek dari variabel kualitas layanan ini diharapkan pada pelaku usaha khususnya PTS bisa mengevaluasi dan membenah diri demi meningkatkan kualitas layanan.

Evaluasi dan membenahan diri demi peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan oleh semua PTS termasuk PTS X di Surabaya. Meski sudah termasuk salah satu PTS yang terkenal di Jawa Timur, PTS X perlu melakukan evaluasi dan bahkan perbaikan kedepan khususnya dalam hal kualitas layanan. Dari hasil *preliminary study* yang dilakukan, masih ditemukan kesenjangan antara kualitas pelayanan ideal dengan apa yang terjadi di lapangan.

*Preliminary study* dilakukan dengan mengidentifikasi aspek-aspek kualitas layanan dengan metode wawancara kepada beberapa pihak, termasuk pengguna jasa. Bagian *frontliner* administrasi umum menunjukkan bagian yang paling rawan tidak tercapainya kualitas layanan prima. Para petugas *frontliner* kurang mampu menampilkan sikap ramah dalam menyampaikan informasi kepada mahasiswa. Kelengkapan sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti kurang jelasnya nomor telepon cukup menghambat proses layanan administrasi bagi orang tua mahasiswa yang hendak mencari informasi. *Miscommunication* mengenai metode pembayaran uang kuliah pun menjadi salah satu kendala dalam mewujudkan kualitas layanan prima. Para mahasiswa masih cukup sering melakukan kesalahan ketika membayar uang kuliah dengan alasan kurang mendapat penjelasan yang jelas dari bagian *frontliner* administrasi keuangan tersebut. Dalam menanggapi keluhan, para *frontliner* pun kerap tidak menanggapi mereka, dan bahkan para mahasiswa merasa terabaikan. Jika pun ditanggapi, para *frontliner* tidak mampu memberikan kepastian informasi yang jelas terutama mengenai kapan keluhan mereka ditindaklanjuti. Sehingga, dapat disimpulkan secara garis besar, bahwa *frontliner* bagian administrasi umum belum mampu mewujudkan kualitas layanan prima di dalam PTS X.

PTS sebagai industri yang bergerak di bidang jasa perlu menyadari bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu jasa yang dirasakan/ *perceived service* dan jasa yang diharapkan/ *expected service* (Rangkuti, 2002). Artinya, bila jasa yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan, maka para mahasiswa tidak akan tertarik dan tidak puas pada penyedia jasa dalam hal ini PTS. Sebaliknya, kepuasan para mahasiswa dapat tercipta ketika jasa yang diberikan oleh PTS dirasa lebih menarik dari harapan para mahasiswa itu sendiri.

Panjaitan & Yuliati (2016), dan Andiyarti (2016) menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, kualitas layanan yang prima dan optimal dapat membuat pelanggan puas saat mengonsumsi produk atau jasa suatu usaha. Kepuasan akan tercipta dari para mahasiswa apabila kualitas layanan PTS memiliki layanan yang prima dan optimal.

Sebaliknya, sama seperti bidang industri lainnya, perguruan tinggi swasta (PTS) yang tidak memperhatikan kualitas layanan bisa berdampak pada terciptanya ketidakpuasan pada pelanggan, yaitu dari para mahasiswa atau *stakeholder* terkait. Aliansyah, dkk (2012), Apriliana, dkk (2014) serta Panjaitan & Yuliati (2016) menguraikan bahwa ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas layanan akan berdampak pada keberlangsungan hidup perusahaan. Sehingga, bila hasil penelitian tersebut diimplementasikan dalam konteks PTS, kualitas pelayanan tidak optimal yang berdampak pada ketidakpuasan mahasiswa akan menimbulkan efek domino pada kurangnya mahasiswa dan berakhir pada penutupan perguruan tinggi itu sendiri. Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Swasta

(Kemenristekdikti) telah menutup 130 PTS sepanjang tahun 2015 hingga 2019. Bahkan, di tahun 2019, jumlah PTS yang mengalami gulung tikar mencapai 79 PTS. Salah satu alasan penutupan PTS tersebut karena terkait kurangnya jumlah mahasiswa (CNN Indonesia, 2019). Kurangnya jumlah mahasiswa bisa menjadi salah satu indikator bahwa kualitas layanan suatu PTS tergolong buruk (Aliansyah, dkk, 2012; Panjaitan & Yuliati, 2016).

Indikasi kurang optimalnya kualitas pelayanan di PTS X khususnya bagian *frontliner* di biro administrasi umum tersebut perlu dipetakan secara lebih detil dan spesifik. *frontliner* yang memiliki peran sangat penting karena berada di garda terdepan dalam suatu proses bisnis pun harus menampilkan kualitas pelayanan yang sangat prima (Syamsudin & Pratiwi, 2019). PTS X sebagai salah satu ‘pemain’ industri jasa pendidikan di Surabaya pun perlu meningkatkan kualitas layanannya. Kualitas layanan di PTS X khususnya biro administrasi umum yang diindikasikan belum optimal perlu diteliti secara mendalam,

Penelitian yang membahas mengenai kualitas layanan pada PTS X perlu dilakukan agar dapat menjadi sumber informasi serta dapat menjadi acuan agar pihak PTS dapat mengembangkan program-program yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Secara teoritis pun, penelitian ini dapat menambah khazanah pengetahuan khususnya terkait kualitas pelayanan pada institusi perguruan tinggi.

Oleh sebab itu, berdasarkan pemaparan yang sudah dilakukan, penelitian dengan judul “Studi Deskriptif Kualitas Layanan *Frontliner* di Universitas Swasta Surabaya” perlu dilakukan.

### **Metode penelitian**

Penelitian ini berjenis studi deskriptif kuantitatif dengan variabel tunggal, yaitu kualitas layanan. Definisi operasional dari kualitas layanan pada penelitian ini adalah penilaian dari mahasiswa terkait pelayanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Umum PTS X apakah sudah sudah memenuhi harapan atau belum. Populasi pada penelitian ini, yaitu mahasiswa PTS X sebagai pengguna jasa dari *frontliner* Biro Administrasi PTS X. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *incidental sampling*. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 100 dengan penjabaran sebagai berikut, partisipan yang berasal dari fakultas akademi sekretari berjumlah 1 orang, partisipan yang berasal dari fakultas filsafat berjumlah 1 orang, partisipan yang berasal dari fakultas keperawatan berjumlah 22 orang, partisipan yang berasal dari fakultas farmasi berjumlah 4 orang, partisipan yang berasal dari fakultas psikologi berjumlah 18 orang, partisipan yang berasal dari fakultas kedokteran berjumlah 22 orang, partisipan yang berasal dari fakultas FKIP berjumlah 1 orang, partisipan yang berasal dari fakultas ilmu komunikasi berjumlah 7 orang, partisipan yang berasal dari fakultas teknik kimia berjumlah 4 orang, partisipan yang berasal dari fakultas teknik pangan berjumlah 1 orang, dan partisipan yang berasal dari fakultas teknik elektro berjumlah 4 orang.

Pengukuran kualitas layanan menggunakan skala kualitas layanan berdasarkan konsep dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dengan 5 aspek, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Skala Kualitas Layanan berjenis Skala Likert dengan jumlah aitem 30 yang terdiri dari 15 aitem *favorable* dan 15 aitem *unfavorable*. Setiap aitem memiliki empat alternatif jawaban, yaitu “Sangat Setuju” (SS), “Setuju” (S), “Tidak Setuju” (TS), “Sangat Tidak Setuju” (STS). Masing-masing bobot nilai untuk pernyataan *favorable* adalah SS= 4, S= 3, TS= 2, STS= 1, sedangkan bobot nilai untuk pernyataan *unfavorable* adalah SS= 1, S= 2, TS= 3, STS=4.

Berdasarkan uji kehandalan, skala kualitas layanan memiliki nilai *Cronbach’s Alpha* sebesar 0.933, dengan nilai *corrected item-total correlation* berada pada rentang 0.31-.073 dengan jumlah aitem valid 27 aitem, sehingga alat ukur skala kualitas layanan dikatakan reliabel dan valid. Analisis kuantitatif deskriptif digunakan sebagai teknik analisis data dimana peneliti

menggambarkan dan mendeskripsikan secara detil mengenai tiap aspek yang diukur dalam skala kualitas layanan tersebut.

Distribusi frekuensi nilai variabel kualitas layanan menghasilkan mean ideal sebesar 67.5 dan standar deviasi ideal 13.5. Berdasarkan perhitungan tersebut, maka diperoleh hasil pengkategorian deskripsi variabel kualitas layanan pada *front liner* biro administrasi umum di PTS. X, kategori sangat tinggi sebesar 5%, kategori tinggi sebesar 73%, kategori sedang sebesar 22%, kategori rendah sebesar 0%, dan kategori sangat rendah sebesar 0%.

Peneliti juga membuat pengkategorisasian tiap aspek dari kualitas layanan dengan hasil sebagai berikut.

Hasil kategorisasi aspek *tangible*, yaitu kategori sangat tinggi sebesar 8%, kategori tinggi sebesar 59%, kategori sedang sebesar 31%, kategori rendah sebesar 2%, dan kategori sangat rendah sebesar 0%.

Hasil kategorisasi aspek *reliability*, yaitu kategori sangat tinggi sebesar 7%, kategori tinggi sebesar 76%, kategori sedang sebesar 17%, kategori rendah sebesar 2%, dan kategori sangat rendah sebesar 0%.

Hasil kategorisasi aspek *responsiveness*, yaitu kategori sangat tinggi sebesar 4%, kategori tinggi sebesar 70%, kategori sedang sebesar 22%, kategori rendah sebesar 4%, dan kategori sangat rendah sebesar 0%.

Hasil kategorisasi aspek *assurance*, yaitu kategori sangat tinggi sebesar 8%, kategori tinggi sebesar 77%, kategori sedang sebesar 15%, kategori rendah sebesar 0%, dan kategori sangat rendah sebesar 0%.

Hasil kategorisasi aspek *empathy*, yaitu kategori sangat tinggi sebesar 7%, kategori tinggi sebesar 64%, kategori sedang sebesar 28%, kategori rendah sebesar 1%, dan kategori sangat rendah sebesar 0%.

### **Hasil dan pembahasan**

Penelitian dengan judul 'Kualitas Layanan pada *Frontliner* di Universitas Swasta Surabaya' bertujuan untuk mengetahui secara deskriptif mengenai gambaran kualitas layanan khususnya pada bagian *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, kualitas layanan pada bagian *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X berada pada rentang kategori sangat tinggi (5%), tinggi (73%), dan sedang (22%). Sedangkan pada kategori rendah dan sangat rendah berada pada prosentase 0%.

Peneliti juga melakukan pengkajian lebih lanjut terhadap tiap aspek dari kualitas layanan yang ada. Aspek *tangible* atau penampilan fisik didominasi oleh kategori tinggi dengan prosentasi 59% dan 8% untuk kategori sangat tinggi. Artinya, para responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X, mempersepsikan lingkungan fisik seperti penataan kantor, ruangan, dan atribut fisik lainnya secara positif, dan nyaman dalam berinteraksi dengan para *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X. Namun, perlu menjadi catatan penting bahwa, masih ada 2% responden menilai bahwa kualitas layanan rendah. Masih ada responden yang menilai bahwa fasilitas yang disediakan oleh pihak Biro Administrasi Umum PTS X masih belum lengkap. Ada juga responden yang menganggap bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang ramah dalam melayani dan menanggapi mahasiswa.

Aspek *reliability* yang diidentifikasi peneliti pun menunjukkan hasil yang positif. 76% dan 7% dari responden menilai bahwa kualitas layanan dari *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X tergolong tinggi dan sangat tinggi. 17% sisanya menilai bahwa aspek *reliability* cukup baik atau berada pada kategori sedang. Para mahasiswa menilai bahwa respon yang diberikan oleh *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X sudah cukup mampu menjawab kebutuhan.

Hal yang sama pun ditampilkan dari pengkajian terhadap aspek *Assurance* dimana 77% dan 8% responden mempersepsikan bahwa *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X sangat

terampil dan menguasai tugas-tugas mereka sehingga mampu menampilkan rasa nyaman ketika para mahasiswa berinteraksi dengan mereka. Akan tetapi, masih ada 15% yang menilai bahwa kualitas layanan berada pada kategori sedang, dimana *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X masih belum lengkap dalam menyampaikan informasi mengenai pertanyaan dari para mahasiswa.

Pada aspek *responsiveness*, persepsi para mahasiswa masih berada pada kategori tinggi, yaitu sebesar 70%. 4% diantara responden pun menilai bahwa aspek ini tergolong sangat tinggi. Namun, perlu menjadi catatan bahwa 22% masih menilai bahwa kategori aspek *responsiveness* berada pada tataran sedang dan bahkan 4% diantaranya tergolong rendah. Para *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X dianggap sudah mampu menanggapi keluhan atau pertanyaan dari para mahasiswa. Namun, kecepatan dan respon yang tanggap dari *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X dinilai belum optimal oleh para mahasiswa. Pelayanan yang diberikan kurang cepat dan tergolong lamban dalam memroses keluhan yang ada.

Pengkajian aspek *empathy* pun menunjukkan hasil yang positif, dimana 7% dan 64% responden berada pada kategori sangat tinggi dan tinggi menilai bahwa para *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X mampu menunjukkan kepekaan dan empati terhadap kebutuhan mahasiswa. Ada perhatian yang menyeluruh ketika mahasiswa mengeluhkan suatu permasalahan dan tetap memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial. Akan tetapi, masih ada 1% yang merasa kurang puas dengan aspek ini, sehingga tetap menjadi perhatian bagi para *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X untuk meningkatkan rasa empati kepada mahasiswa dan pengguna jasa lainnya.

Penelitian ini menunjukkan hasil yang sangat menarik. 73% responden mempersepsikan bahwa kualitas layanan di bagian *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X tinggi. Bahkan, ada 5% dari responden yang mempersepsikan bahwa kualitas layanan di *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X sangat tinggi. Dari pengkajian per aspek pun, kelima aspek dari kualitas layanan menunjukkan penilaian pada kategori tinggi. Artinya, secara umum, *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X mampu menampilkan kualitas layanan prima. Akan tetapi, hasil penelitian ini sangat kontradiktif dengan *preliminary study* yang dilakukan peneliti dimana masih adanya keluhan dari para mahasiswa terkait pelayanan yang diberikan *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X.

Schiffman, Hansen, dan Kanuk (2011) menyatakan bahwa selain 5 dimensi dari kualitas layanan, faktor lain seperti kompetensi, aksesibilitas, kemananan, dan penerapan teknologi informasi pun memainkan peranan penting dalam pembentukan layanan prima. Perbedaan hasil antara *preliminary study* dengan temuan hasil penelitian diduga karena adanya perubahan teknologi informasi yang digunakan oleh *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X. Saat proses *preliminary study*, pelayanan yang dilakukan masih bersifat manual dan interaksi antara pihak *frontliner* dengan mahasiswa masih intens terjadi. Namun, saat proses penelitian lanjutan yang dilakukan peneliti, Biro Administrasi Umum PTS X sudah mengimplementasikan layanan informasi yang lebih bersifat digital dan terkomputerisasi. Penerapan teknologi informasi dan komputerisasi menjadi salah satu faktor peningkatkan kualitas layanan dalam suatu organisasi (Paongan, 2014; Khadijah, 2017).

Thoha (2003) menyatakan bahwa kualitas layanan sangatlah bergantung pada individu yang memberikan pelayanan dan sistem yang dipakai. Sehingga, penggunaan teknologi informasi seperti sistem komputerisasi pembayaran uang kuliah ataupun informasi mengenai administratif perkuliahan yang diterapkan oleh Biro Administrasi Umum PTS X memberikan berbagai manfaat praktis khususnya bagi mahasiswa. Ketersediaan akses yang lebih cepat dan mudah, akses jarak jauh, akses 24 jam, serta informasi yang lebih mutakhir merupakan hal positif yang dirasakan mahasiswa dalam mengakses informasi di Biro Administrasi Umum PTS X (Khadijah, 2017). Sistem pelayanan digital inilah yang mendukung peningkatan kualitas

layanan dan kepuasan pelanggan terhadap suatu organisasi (Paongan, 2014; Saifuddin & Sunarsih, 2016).

Meski hasil penelitian kualitas layanan pada *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X menunjukkan hasil yang positif, bisa saja hal tersebut terjadi karena adanya beberapa faktor, dimana salah satunya terkait dengan perubahan dan penerapan teknologi informasi yang memudahkan aksesibilitas dari para mahasiswa (Schiffman, dkk, 2011). Sehingga hasil *preliminary research* yang menunjukkan hasil sebaliknya tetap harus diperhatikan. Namun, sama seperti yang diungkapkan oleh Thoha (2003), selain sistem pelayanan dengan pemanfaatan teknologi informasi, faktor sumber daya manusia pun masih berperan strategis dalam upaya peningkatan kualitas layanan dalam suatu organisasi.

Para *frontliner* Biro Administrasi Umum PTS X masih memiliki peran sentral dan tetap wajib menerapkan kualitas layanan prima meski telah didukung oleh penerapan sistem teknologi informasi. Aspek kualitas layanan prima harus diimplementasikan ke dalam sikap kerja sehari-hari. Kesopanan dan sikap bersahabat kepada siapa saja termasuk kepada mahasiswa, dan bahkan menerapkan konsep senyum salam sapa menjadi salah satu opsi yang harus dibiasakan oleh para *frontliner* di Biro Administrasi Umum PTS X. Tindakan responsif dan umpan balik yang empatik pun tetap harus dijaga oleh para *frontliner* agar para mahasiswa tidak merasa terabaikan. Waktu pelayanan efektif dan efisien seperti memberikan pelayanan yang cepat perlu mulai dilatih agar mahasiswa tidak merasa bosan atau merasa membuang waktu karena harus menunggu lama. Kepastian akan informasi pun perlu dilakukan oleh *frontliner* di Biro Administrasi Umum PTS X jika ada mahasiswa yang menanyakan suatu hal. Selain itu, salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan adalah tampilan kantor dan fasilitas fisik di ruang Biro Administrasi Umum PTS X. Kenyamanan dari para mahasiswa bisa muncul jika kantor di biro tersebut mulai ditata, dirawat dengan rapi, dan memiliki sirkulasi udara yang memadai dan sejuk.

Kepuasan para mahasiswa akan tercipta jika harapan mereka sebagai pelanggan terpenuhi (Thoha, 2003; Tjiptono, 2011; Aliansyah, dkk, 2012; Apriliana, dkk, 2014; Andiyarti, 2016; dan Saifuddin & Sunarsih, 2016). Mahasiswa akan menikmati dan merasa nyaman dengan jasa yang dikonsumsi ketika sesuai dengan harapannya. Mahasiswa merasa bahwa jasa tersebut bermanfaat baginya, maka ia akan menyampaikan kepuasannya tersebut kepada orang lain, dan itu adalah bentuk promosi gratis bagi PTS X itu sendiri (Herlambang, 2014). Oleh sebab itu, PTS X tetap dituntut untuk melakukan pengembangan berkelanjutan/*sustainability development* dalam upaya lebih mengoptimalkan pelayanan prima, tidak hanya di Biro Administrasi Umum, tetapi juga di biro dan departemen lainnya termasuk di fakultas.

### **Simpulan dan Saran**

Kualitas layanan pada *frontliner* di Biro Administrasi Umum PTS X menunjukkan hasil yang positif karena secara umum berada kategori tinggi. Kajian tiap aspek dari variabel kualitas layanan pun menunjukkan hasil yang baik karena kelima aspek tersebut berada pada kategori tinggi.

Hanya saja, penelitian ini menjadi menarik karena adanya perbedaan dengan hasil *preliminary study* yang menunjukkan kualitas layanan *frontliner* di Biro Administrasi Umum PTS X belum optimal dan bahkan menyebabkan ketidakpuasan dari para pengguna jasa, yaitu mahasiswa. Salah satu faktor penyebab hasil penelitian ini menjadi kontradiktif dengan penelitian pendahulu diduga karena implementasi teknologi informasi saat pelaksanaan penelitian ini. Implementasi teknologi informasi mampu menjadi faktor yang dapat mengembangkan kualitas layanan. Upaya pembenahan diri dari Biro Administrasi Umum pun terus dilakukan demi peningkatan kinerja organisasi termasuk optimalisasi kualitas layanan.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia pun perlu dilakukan. Para *frontliner* di Biro Administrasi Umum PTS X harus memiliki keinginan dan keterbukaan untuk belajar dan

mengimplementasikan kelima aspek dari kualitas layanan dalam pekerjaannya sehari-hari. Pimpinan Biro Administrasi Umum PTS X pun perlu membuat beberapa program penunjang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap dari para *frontliner* terkait dengan penerapan aspek kualitas layanan tersebut. Sebagai langkah pengembangan organisasi, pihak PTS X pun diharapkan membuat program pengembangan SDM khususnya yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan di semua departemen yang ada.

Penelitian ini menggunakan jumlah responden yang sangat terbatas. Sehingga, penambahan dan perluasan jumlah responden sangat diperlukan agar hasil yang diperoleh lebih mampu menggambarkan kualitas layanan pada Biro Administrasi Umum PTS X secara lebih komprehensif. Selain itu, penelitian lanjutan terhadap biro yang lain dan atau ruang lingkup yang lebih luas di PTS X sangat perlu dilakukan. Pemetaan terhadap kualitas layanan di berbagai departemen atau divisi PTS X perlu segera diidentifikasi sehingga PTS X tetap mampu mempertahankan eksistensinya sebagai salah satu perguruan tinggi swasta ternama di Surabaya, dan bahkan Jawa Timur

### Daftar Pustaka

- Aliansyah, Hafasnuddin, & Shabri. (2012). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank Aceh Syariah cabang Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pasca Sarjana Universitas Syiah Kuala*, 1(1), 32-39
- Alma, B. (2007). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Andiyarti, B. (2016). Perbandingan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai sebelum dan sesudah penetapan badan layanan umum (BLU). *Jurnal Pendidikan Kedokteran Indonesia*. 5(3)
- Apriliana, A.F.B., Santoso, S., & Sumaryati, S. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa BKK pendidikan akuntansi program studi pendidikan ekonomi, fakultas keguruan dan ilmu pendidikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta. *Jurnal Peneliti UNS*, 2(3), 211-223
- CNN Indonesia. (2019). *130 perguruan tinggi swasta ditutup sepanjang 2015-2019*. Disadur dari <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20190802172238-20-417874/130-perguruan-tinggi-swasta-ditutup-sepanjang-2015-2019>
- Herlambang, S. (2014). *Dasar-dasar marketing cara mudah memahami ilmu pemasaran*. Yogyakarta: Gonyeng Publishing
- Khadijah, C.D. (2017). Optimalisasi layanan berbasis teknologi informasi dalam rangka pencapaian pelayanan prima (excellent services) pada UPT perpustakaan Universitas Negeri Medan. *Jurnal Iqra*, 11(2), 104-11
- Kottler, P. (2011). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks
- Forlap.ristekdikti. (2019). Grafik Jumlah Perguruan Tinggi. [On-line]. Diakses pada tanggal 15 Oktober 2019 dari <https://forlap.ristekdikti.go.id/perguruantinggi/homegraphpt>
- Panjaitan, J.E., & Yuliati, A.L. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*. 11 (265-289)
- Paongan, H.W. (2014). Pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas layanan pemustaka pada badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi Sulawesi Tenggara. *Jupiter*, 23(2), 11-21
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, & L., L., Berry. (1988). Servqual: A multiple- item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring customer satisfaction: Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan plus analisis kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Saifuddin, & Sunarsih. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Az Zarqa*, 8(2), 175-217



- Schiffman, L.G., Hansen, H. and Kanuk, L. (2011) *Consumer behavior: A European outlook*. New York: Financial Times Prentice Hall, New York
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: Untuk menaikkan pangsa pasar* (cetakan kedua). Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Syamsudin, S., & Pratiwi, A. (2019). Pelayanan prima front office sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan external pada NEC Utan Kayu Jakarta. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan teknologi computer*, 4(2), 279-284.
- Thoha, M, 2003. *Perilaku organisasi*. Raja Grafindo, Persada, Jakarta
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran jasa*. Malang: Bayumedia.
- Yamit, Z. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia