

Analisis Kualitas Layanan Sistem Perwalian pada Institusi XYZ dengan Metode SERVQUAL

Anggi Yhurinda Perdana Putri^{1*} dan Adhitya Wiratama²

¹Jurusan Sistem Informasi, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, Surabaya

²Magister Teknologi Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya

*Corresponding Author

E-mail: anggi@itats.ac.id

Abstrak

Aktifitas perwalian yang dilakukan mahasiswa setiap semester merupakan pendampingan yang diberikan oleh dosen wali dalam hal konsultasi akademik baik pengesahan kartu rencana studi, konsultasi dalam pengambilan mata kuliah dalam satu semester kedepan. Sebagai pengguna dari system perwalian, mahasiswa tentu mengharapkan proses perwalian berjalan sesuai dengan harapan, tanpa hambatan atau masalah, serta memudahkan mahasiswa dalam memperoleh informasi. Sehingga, perlu mengukur kualitas layanan sistem perwalian agar dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna system perwalian Institusi XYZ. Metode yang digunakan yaitu metode *Service Quality (Servqual)* dimana mengacu pada 5 dimensi yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem perwalian di Institusi YXZ pada saat ini masih belum maksimal yang dibuktikan dengan nilai NIKi (*Importance*) sebesar 3.35 dan nilai NIKp (*Performance*) sebesar 4.10. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ekspektasi pengguna masih terlalu tinggi dari performa pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Perwalian, Institusi, SERVQUAL.

Abstract

Guardianship activities carried out by students every semester is the assistance provided by the guardian lecturers in terms of academic consultations both the validation of study plan cards, consultation in taking courses in the next semester. As users of the trusteeship system, students naturally expect the guardianship process to run smoothly, without experiencing significant obstacles, and make it easier for students to obtain information. Therefore, it is necessary to measure the quality of the guardianship service system in order to increase student satisfaction with the XYZ institute guardianship system. The method that used in this study is Service Quality(Servqual) method that refers to 5 dimensions, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results of this study shows that the quality of guardianship service system at YXZ institute is currently not maximized as evidenced by the NIKi value (Importance) = 3.35 and the NIKp value (Performance) = 4.10. This shows that user expectations are still too high from service performance.

Keywords: Service Quality, Guardianship, College, SERVQUAL

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan menurut Feigenbaum (dalam Nasution 2005:3) mengatakan: “bahwa kualitas sepenuhnya merupakan kepuasan pelanggan. Sebuah produk maupun jasa dapat dianggap berkualitas apabila mampu memuaskan konsumen atau pelayanan telah sesuai dengan harapan

konsumen”. Kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dipertimbangkan sebagai critical issue di sebagian besar industri pelayanan (Zeng et al., 2010) (Ying-feng et al., 2009). Industri di bidang jasa seperti asuransi, perbankan, dll, kualitas pelayanan merupakan aspek vital, pencipta nilai bagi penyedia jasa serta mendukung kelangsungan hidup organisasi-organisasi tersebut. Begitu pula dengan organisasi nontprofit seperti organisasi pendidikan atau Institusi. Salah satu pelayanan didalam proses bisnis sebuah Institusi yaitu layanan perwalian. Perwalian adalah aktifitas pendampingan yang diberikan oleh dosen wali dimana dosen wali memberikan konsultasi akademik dan mengesahkan formulir rencana studi sebagai tahap mahasiswa yang bersangkutan dalam menentukan matakuliah yang akan diambil (Rimaduddin, 2018). Kegiatan perwalian didalam Institusi XYZ telah ditangani oleh sistem yang disebut Sistem Informasi Akademik (SIM).

Sebagai pengguna dari system perwalian, mahasiswa tentu mengharapkan proses perwalian berjalan sesuai dengan harapan, tanpa hambatan atau masalah, serta memudahkan mahasiswa dalam memperoleh informasi. Sistem perwalian yang baik tentu meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sistem terhadap layanan dari pihak Institusi sebagai penyedia jasa, sehingga dapat meningkatkan performa maupunkualitas pelayanan akademiknya. Sehingga, perlu mengukur kualitas layanan untuk mendapatkan pemahaman lebih baik tentang kualitas layanan yang disampaikan oleh organisasi (Tahir & Abubakar, 2007).

Penelitian ini menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem perwalian di Institusi XYZ. Metode yang digunakan yaitu metode kualitas pelayanan (Service Quality) atau disingkat dengan Servqual yang didefinisikan sebagai segala hal yang fokus pada usaha dalam memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pengguna supaya tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan pengguna. Dimensi-dimensi yang dimiliki oleh metode yaitu (atribut terukur) Tangibles, (Kehandalan) Reliability, (Daya Tanggap) Responsiveness, (Jaminan) Assurance, dan (Empati) Empathy (Parasurman et al., 1988). Lima dimensi ini nantinya akan dibagi lagi menjadi beberapa variabel sebagai indikator dari kualitas layanan.

2. METODOLOGI

Untuk Metode kualitas pelayanan (Servqual) merupakan metode yang bertujuan mengetahui nilai kesenjangan (*gap*) antara ekspektasi/harapan pengguna dan fakta yang terjadi mengenai pelayanan yang diberikan melalui 5 dimensi. Tahapan dalam metode ini yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan variabel beserta dimensinya

Variabel yang diadopsi dalam penelitian ini yaitu 5 dimensi metode Servqual yaitu (Parasurman, 1990):

- *Tangible* (Bukti terukur): menggambarkan penampilan fisik, peralatan, personil, material-material komunikasi
- *Responsiveness* (Daya Tanggap): merepresentasikan kemampuan dalam menyampaikan pelayanan secara akurat
- *Reliable* (Kehandalan): merepresentasi kemampuan dalam membantu pengguna jasa memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai.
- *Assurance* (Jaminan): menunjukkan jaminan pelayanan yang memuaskan untuk memperoleh kepercayaan pengguna
- *Empathy* (Empati) (X5): menunjukkan sikap empati secara individu dari penyedia jasa kepada pengguna.

2. Pengumpulan Data

Di dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan metode kuesioner. Pembuatan kuesioner mengacu pada 5 dimensi pada metode Servqual. Kuesioner disebar kepada 100 responden baik pada mahasiswa maupun dosen atau karyawan. Responden mengisi kuesioner dengan memilih = satu dari 5 skala likert yaitu Sangat Tidak Setuju = 1; Tidak Setuju = 2; Netral = 3; Setuju = 4 dan Sangat Setuju =5.

3. Pengolahan Data

Pada tahap ini, data diolah dengan menghitung nilai persepsi dan nilai ekspektasi atau harapan dengan persamaan 1 dan 2 (Utami, 2017).

$$NIK_i = \frac{\sum(N_j.X_i)}{\sum n} \quad (1)$$

$$NIK_p = \frac{\sum(N_j.X_i)}{\sum n} \quad (2)$$

Dimana:

NIKi : Indeks Kinerja variabel ke-i

NIKp : Indeks Kinerja pada ke-p

Nj : Bobot skala likert dari responden

Xi : Jumlah responden yang memilih skala sikap

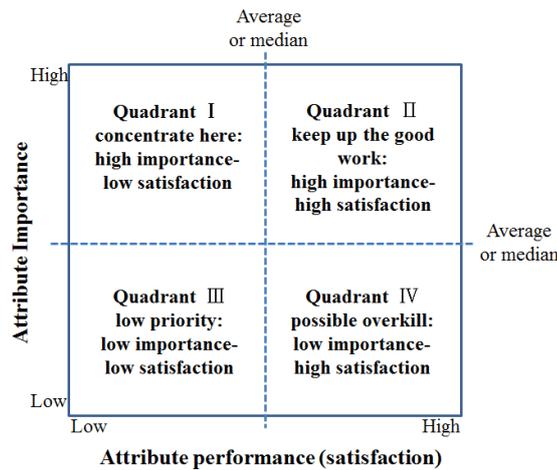
n : Total responden

Setelah menghitung nilai masing-masing untuk persepsi dan harapan, kemudian dihitung nilai Servqual dengan menggunakan persamaan 3, sebagai berikut:

$$Servqual\ Score\ (gap) = |Perception\ Score - Expectation\ Score| \quad (3)$$

4. Analisis Data

Pada tahapan berikutnya adalah analisis data, dimana pada tahap analisis data dilakukan dengan memetakan terlebih dahulu nilai persepsi dan harapan pada diagram kartesius untuk pemetaan *Importance Performance* (IPA) merupakan sebuah metode digunakan untuk mengetahui variabel pelayanan yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas dari pelanggan, serta kinerja variabel-variabel yang harus diperbaiki kinerjanya (Utama, *et al.*, 2014). Faktor *importance* (kepentingan) dan level kinerja dari variable pelayanannya jika digabungkan dalam sebuah grafik dua dimensi maka akan menjadi seperti yang dipaparkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Matriks *Importance Performance Analysis* (IPA)

Sumber: (Oh *et al.*, 2016)

Pada diagram IPA dibagi menjadi empat kuadran yang mempresentasikan beberapa kondisi yaitu sebagai berikut (Noer, 2016) (Destriani, 2013):

1. Kuadran I, dalam kuadran ini kinerja harus ditingkatkan karena pelanggan berekspektasi tinggi.
2. Kuadran II, dalam kuadran ini prestasi yang dimiliki harus dipertahankan karena perusahaan dianggap memiliki kinerja yang baik.
3. Kuadran III, dalam kuadran ini menunjukkan bahwa ada atribut layanan yang kurang penting dan juga dapat dikelompokkan dalam atribut *low priority*.
4. Kuadran IV, dalam kuadran ini merepresentasikan atribut tidak penting/tidak wajib, namun kinerja perusahaan sudah dianggap baik.

Proses pemetaan pada *Importance Performance Analysis* menggunakan rata-rata dari NIK_i sebagai pembagi sumbu Y dan NIK_p sebagai pembagi sumbu X ditunjukkan pada persamaan 4 dan 5 (Darmadi *et al.*, 2016).

$$\overline{NIK}_i = \frac{\sum NIK_i}{Y} \quad (4)$$

$$\overline{NIK}_p = \frac{\sum NIK_p}{Y} \quad (5)$$

Dimana:

- \overline{NIK}_i : Rata-rata Nilai Kinerja variabel ke-i
- \overline{NIK}_p : Rata-rata Nilai Kinerja variabel ke-p
- Y : jumlah variabel pada kuesioner.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil nilai indeks kinerja sistem perwalian di Institusi XYZ ditampilkan pada Tabel 1 dan Tabel 2. Pada Tabel 1 merupakan hasil perhitungan nilai indeks kinerja dan rata-rata NIK_i untuk atribut *importance* dengan menggunakan persamaan [1], yaitu

$$NIK_i = \frac{\sum(N_j.X_i)}{\sum k}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(0 \times 1) + (5 \times 2) + (29 \times 3) + (49 \times 4) + (17 \times 5)}{100} \\
 &= \frac{(0) + (10) + (87) + (196) + (85)}{100} \\
 &= \frac{378}{100} = 3.78
 \end{aligned}$$

Sedangkan perhitungan *mean*-nya menggunakan persamaan [4] yaitu:

$$\begin{aligned}
 \overline{NIK}_i &= \frac{\sum NIK_i}{Y} \\
 &= \frac{65.65}{16} = 4.10
 \end{aligned}$$

Tabel 1. Nilai Indeks Kinerja *Importance* (NIKi)

Variabel	STS	TS	N	S	SS	NIKi	Rata2 NIKi
	1	2	3	4	5		
1		5	29	49	17	3.78	4.10
2		4	11	61	24	4.05	
3	3		2	67	28	4.17	
4		5	20	55	20	3.9	
5	3			68	29	4.2	
6		6	7	47	40	4.21	
7			7	59	34	4.27	
8		6	8	57	29	4.09	
9			7	49	44	4.37	
10		5	12	68	15	3.93	
11		3	9	57	31	4.16	
12			15	48	37	4.22	
13			12	49	39	4.27	
14			12	51	37	4.25	
15		12	13	52	23	3.86	
16		6	19	52	23	3.92	
Total NIKi						65.65	

Sedangkan, Tabel 2 merupakan hasil perhitungan nilai indeks kinerja dan rata-rata NIKp untuk atribut *Performance* dengan menggunakan persamaan [2] dengan cara yang sama dengan NIKi, begitu pula dengan perhitungan *mean* atau rata-rata dari NIKp.

Tabel 2. Nilai Indeks Kinerja *Performance* (NIKp)

Variabel	STS	TS	N	S	SS	NIKp	Rata2 NIKp
	1	2	3	4	5		
1	4	9	25	54	8	3.53	3.35
2		3	26	63	8	3.76	
3		2	20	68	10	3.86	
4		1	28	46	25	3.95	
5			9	52	39	4.3	
6	65	26	6	2	1	1.48	
7	2	2	51	26	19	3.58	
8	20	42	21	11	6	2.41	
9	3	7	17	45	28	3.88	
10	51	23	13	8	5	1.93	
11	23	20	39	15	3	2.55	
12	5	14	27	33	21	3.51	
13			21	32	47	4.26	
14			12	39	49	4.37	
15	13	31	12	32	12	2.99	
16	6	10	37	41	6	3.31	
Total NIKp						53.67	

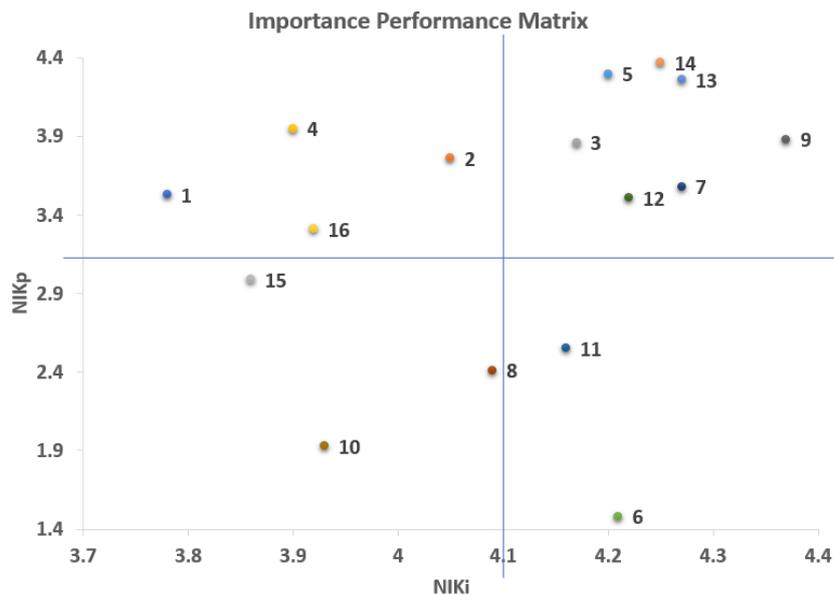
Pada Tabel 3 merupakan hasil perhitungan nilai *gap* dan prioritas dengan menggunakan persamaan [3] yaitu:

$$\begin{aligned} \text{Gap} &= |\text{NIKi} - \text{NIKp}| \\ &= |3.78 - 3.53| \\ &= 0.25 \end{aligned}$$

Tabel 3. Nilai *Gap* dan Prioritas layanan

Dimensi	Variabel	NIKi	NIKp	Gap	Prioritas
Tangible	1	3.78	3.53	0.25	12
Tangible	2	4.05	3.76	0.29	11
Assurance	3	4.17	3.86	0.31	10
Reliability	4	3.9	3.95	0.05	15
Reliability	5	4.2	4.3	0.10	14
Assurance	6	4.21	1.48	2.73	1
Reliability	7	4.27	3.58	0.69	7
Tangible	8	4.09	2.41	1.68	3
Reliability	9	4.37	3.88	0.49	9
Assurance	10	3.93	1.93	2.00	2
Responsiveness	11	4.16	2.55	1.61	4
Responsiveness	12	4.22	3.51	0.71	6
Assurance	13	4.27	4.26	0.01	16
Assurance	14	4.25	4.37	0.12	13
Empathy	15	3.86	2.99	0.87	5
Empathy	16	3.92	3.31	0.61	8

Hasil perhitungan pada Tabel 3 menunjukkan nilai kesenjangan (*gap*) tertinggi dari 16 variabel dan yang mendominasi yaitu variabel *Assurance*. Setelah diketahui posisi *Servqual* pada Tabel 3, maka selanjutnya mengintegrasikan metode *Servqual* dan *Index Performance Analysis*. Titik perpotongan diperoleh dari nilai *mean performance* dan *importance* pada tabel 1 dan 2. Hasil integrasinya ditunjukkan pada Gambar 2



Gambar 2. Hasil Integrasi Metode *Servqual* dan IPA

Kondisi yang ditunjukkan pada Gambar 2 merepresentasikan sebagai berikut:

1. Kuadran I, prioritas utama (tingkat kepentingan tinggi dan tingkat performa rendah).
Variabel yang termasuk yaitu: *Tangible 1* (Fasilitas yang diberikan mendukung pemanfaatan sistem perwalian dalam memberikan informasi); *Tangible 2* (Ada fasilitas seperti perangkat pc (*personal computer*) atau perangkat lain yang memadai untuk mengakses system perwalian); *Reliable 4* (system mampu melayani proses perwalian dengan baik) dan *Empathy 16* (staff memahami dan membantu permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa selama proses perwalian).
Variabel-variabel ini merupakan variabel yang sangat penting bagi pengguna, namun kondisi terkini belum memuaskan sehingga pihak Institusi harus mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan penerapan variabel tersebut.
2. Kuadran II, mempertahankan prestasi (tingkat kepentingan tinggi dan tingkat performa tinggi)
Variabel yang termasuk yaitu: *Assurance 3* (Tidak pernah atau jarang sekali ada gangguan jaringan saat mengakses system perwalian); *Realiability 5* (kemampuan user dalam menggunakan sistem); *Reliability 7* (ketersediaan dosen wali di ruangan selama proses perwalian); *Reliability 9* (system mudah di operasikan); *Responsiveness 12* (proses pembatalan dan pergantian jadwal kuliah yang mudah); *Assurance 13* (ketepatan jadwal atau entri mata kuliah sesuai yang diinputkan) dan *Assurance 14* (tidak ada gangguan saat menggunakan system perwalian).
Variabel-variabel ini merupakan variabel penunjang bagi pengguna, sehingga pihak institusi harus dapat memastikan bahwa penerapan yang dilakukan dapat terus dipertahankan.
3. Kuadran III, prioritas rendah (tingkat kepentingan kurang dan tingkat performa kurang).
Variabel yang termasuk yaitu: *Tangible 8* (kondisi ruangan yang nyaman dimana proses perwalian berlangsung); *Assurance 10* (sistem pembayaran yang memudahkan mahasiswa) dan *Empathy 15* (keramahan staff dalam melayani proses perwalian baik pembayaran maupun saat terjadi masalah).
Variabel-variabel ini memiliki tingkat performa rendah serta dianggap tidak begitu penting oleh mahasiswa, sehingga pihak institusi tidak perlu memprioritaskan namun harus tetap diperhatikan.
4. Kuadran IV, berlebihan (tingkat kepentingan rendah dan tingkat performa tinggi).
Variabel yang termasuk yaitu: *Responsiveness 11* (Kecepatan daya tanggap staff terkait permasalahan yang muncul selama proses perwalian).
Variabel pada kuadran ini relatif kurang penting, sehingga pihak penyedia jasa harus mengalokasikan *resource* terkait variabel ini ke variabel lain dengan level prioritas yang lebih tinggi.

4. KESIMPULAN

Hasil perhitungan dan analisa metode Servqual dari kuesioner yang diisi oleh 100 responden, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem perwalian di Institusi YXZ belum maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai NIKi (*Importance*) = 3.35 dan nilai NIKp (*Performance*) = 4.10 yang merepresentasikan ekspektasi pengguna masih terlalu tinggi dari performa pelayanan. Hasil yang ditunjukkan dari diagram kartesius menunjukkan terdapat 3 variabel yang harus ditingkatkan kualitasnya. Perbaiki pelayanan yang dapat diusulkan berdasarkan hasil penelitian yaitu memberikan ruangan yang lebih nyaman untuk proses perwalian, lebih mempermudah

proses pembayaran dan memberikan pemahaman kepada staff agar memberikan performa pelayanan yang lebih baik terkait proses perwalian.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nasution, M. N. Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor. 2005.
- [2] Ying-feng-Wu K, Chi-Mng-Deng and Wei Jaw. The relationships among service quality value, customer satisfaction and post – purchase intention in mobile value – added services. Netherlands Comput. *Human Behavior*. 25(4), 887-896. 2009.
- [3] Zeng F Yang Z Li Y and Fam K. Small business industrial buyers' price sensitivity: Do service quality dimensions matter in business markets? Indus. *Marketing Managt*. 2010. Doi: 10.1016/j.indmarman.08.008.
- [4] Tahir I and Abubakar N. Service quality gap and customers satisfactions of commercial banks in Malaysia. Intl. Rev. *Business Res. Papers*. 3(4), 327-336. 2007.
- [5] A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Volume 64, Pp 12-40. 1988.
- [6] Muhammad, R. Penilaian Usability Website Perwalian Mahasiswa. Universitas Pasundan. Bandung. 2018.
- [7] Parasuraman A, Zeithaml and Berry L. Leonard. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. *The Free Press*, New York. 1990.
- [8] Utami, Ruli. Implementasi Metode Importance-Performance Matrix Untuk Evaluasi Dan Peningkatan Pelayanan Perusahaan Jasa Care Cleaners. *Kinetik*. 2017. DOI:10.22219/kinetik.v2i3.176.
- [9] D. Darmadi, M. Arifin, I. Agustin. Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Kariangau–Penajam, Balikpapan. *Media Teknik Sipil*, Vol. 14, No. 1, Pp. 42–50, 2016.
- [10] Oh, Mi-Ok & Shin, Jong-Kuk & Kang, Myung Chang & Shin, Bosung & Moon, Min-Kyung. Importance-Performance Analysis for Developing Convergence Firefighter Helmets. *Journal of the Korean Society of Manufacturing Process Engineers*. 15. 109-114. 2016. DOI:10.14775/ksmpe.2016.15.6.109.
- [11] M. Utama, A. Harsono, D. Novirani, “Usulan Peningkatan Kepuasan Layanan Dengan Metode Importance Performance Matrix (IPM) (Studi Kasus Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung),” *Reka Integra*, Vol. 2, No. 4, Pp. 377–388. 2014.
- [12] L. Noer, “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analisis (IPA),” *Journal of Research and Technologies*, Vol. 2, No. 1, Pp. 35–43. 2016.
- [13] S. Destriani, H. Rukmi, S. Susanty, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Minimarket Intimart Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Matrix,” *Reka Integra*, Vol. 1, No. 4, Pp. 259–268. 2013.