

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Bahasan**

Penelitian dengan judul “Kualitas Layanan pada *Front Liner* Biro Administrasi Umum Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya” ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas layanan pada *front liner* Biro Administrasi Umum Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif kuantitatif.

Kegiatan pengumpulan data menggunakan skala kualitas layanan pada *front liner* Biro Administrasi Umum Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya diperoleh hasil, sebagai berikut: (1) 5 subjek yang tergolong kategori sangat tinggi memiliki presentase sebesar 5% subjek menilai bahwa kualitas layanan pada *front liner* BAU sudah baik, (2) 71 subjek yang tergolong kategori tinggi memiliki presentase sebesar 71% subjek menilai bahwa kualitas layanan pada *front liner* BAU sudah cukup baik, (3) 22 subjek yang tergolong kategori sedang memiliki presentase sebesar 22% subjek menilai bahwa kualitas layanan pada *front liner* BAU kurang baik dan (4) 2 subjek pada kategori rendah memiliki presentase sebesar 2%. Maka, dapat terlihat bahwa 71% kualitas layanan pada *front liner* Biro Administrasi Umum Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dinilai tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa jika nilai yang diperoleh tinggi maka kualitas layanan yang diberikan oleh *front liner* BAU juga tinggi. Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Assegaf (2001) yaitu jika semakin tinggi kualitas layanan akan

semakin tinggi tingkat kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Menurut Parasuraman (2001: 26) kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan meminta dipenuhi pelayanannya. Parasuraman juga mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima aspek yang biasa dikenal dengan “RATER” (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty, dan Reliability*). Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, *emphaty* dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Berdasarkan aspek *tangible* pada kategori sangat tinggi diperoleh sebanyak 8 subjek dengan presentase 8%. Pada kategori tinggi diperoleh 57 subjek dengan presentase 57%, kategori sedang 32 subjek dengan presentase 32% dan kemudian kategori rendah sebanyak 3 subjek dengan presentase 3%. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 57% subjek yang dominan menilai bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Umum sudah baik seperti penampilan fisik yang bersih dan rapi. Fasilitas yang disediakan juga sudah cukup memadai. Menurut Zeithami, Berry, dan Parasuraman (dalam Fitzsimmons, 1996) menyatakan bahwa penampilan fisik pelayanan (seperti fasilitas fisik, peralatan), karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan akan berpengaruh

pada pelayanan pelanggan. Jika dilihat juga masih terdapat sebanyak 3 subjek dengan presentase 3% pada kategori rendah yang menilai bahwa kualitas layanan yang diberikan kurang baik. Menurut Mohammad Assegaf (2001) jika nilai kualitas layanan rendah maka kepuasan pelanggan pun akan rendah. Hal ini juga sesuai dengan wawancara kepada subjek, yaitu peneliti menemukan bahwa subjek merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan karena karyawan BAU yang kurang ramah dalam melayani anggota universitas.

Berdasarkan aspek *reliability* pada kategori sangat tinggi diperoleh sebanyak 7 subjek dengan presentase 7%. Pada kategori tinggi diperoleh 74 subjek dengan presentase 74%, kategori sedang 17 subjek dengan presentase 17% dan kategori rendah 2 subjek dengan presentase 2%. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 74% subjek yang dominan menilai bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Umum sudah baik seperti karyawan sudah bersungguh-sungguh dalam membantu keluhan yang disampaikan oleh anggota universitas sehingga bebas dari kesalahan, layanan yang diberikan karyawan BAU juga sudah tepat dan sesuai dengan kebutuhan anggota universitas. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Saal & Knight (dalam LN Jewell & Marc Siegale, 1998) mendefinisikan bahwa *reliability* atau kehandalan adalah pelayanan adalah sebuah ukuran yang andal dan relatif bebas dari kesalahan. Hal tersebut juga mencerminkan tanggung jawab sebuah perusahaan terhadap para pelanggannya.

Berdasarkan aspek *responsiveness* pada kategori sangat tinggi diperoleh sebanyak 4 subjek dengan presentase 4%. Pada kategori tinggi diperoleh 68 subjek dengan presentase 68%, kategori sedang 22 subjek dengan presentase 22% dan kemudian kategori rendah sebanyak 6 subjek dengan presentase 6%. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 68% subjek yang dominan menilai bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Biro

Administrasi Umum sudah baik, karyawan dianggap memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada anggota universitas. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sugiarto (1999) bahwa *responsiveness* adalah kemampuan untuk segera mengatasi hal yang menjadi kebutuhan pelanggan secara profesional dan dapat memberikan persepsi positif terhadap pelanggan itu sendiri. Namun jika dilihat masih terdapat sebanyak 6 subjek dengan presentase 6% pada kategori rendah yang menilai bahwa kualitas layanan yang diberikan kurang baik. Menurut Mohammad Assegaf (2001) jika nilai kualitas layanan rendah maka kepuasan pelanggan pun akan rendah. Hal ini juga disebabkan atas peristiwa pelayanan yang gagal dan kemampuan untuk mengatasi kesalahan-kesalahan tersebut masih kurang profesional. Karyawan harus cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan, mengantisipasi sebuah masalah dengan baik dan cepat sehingga dapat memberikan kesan yang baik bagi pelanggan.

Berdasarkan aspek *assurance* pada kategori sangat tinggi diperoleh sebanyak 8 subjek dengan presentase 8%. Pada kategori tinggi diperoleh 75 subjek dengan presentase 75%, kategori sedang 15 subjek dengan presentase 15% dan kategori rendah 2 subjek dengan presentase 2%. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 75% subjek yang dominan menilai bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Umum sudah baik, karyawan dianggap mampu memberikan rasa aman dan nyaman dalam memberikan pelayanan kepada anggota universitas, serta anggota universitas juga merasa puas terhadap pengetahuan dan keterampilan karyawan BAU dalam menjalankan tugasnya. Hal ini sejalan dengan hasil menurut Tjiptono (2000) *assurance* atau jaminan adalah mencakup pengetahuan, kemampuan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pemberi jasa dan bebas dari resiko dan keragu-raguan. Tingkat pengetahuan karyawan penting untuk memberikan kepercayaan bagi

pelanggan dan disertai dengan sikap yang ramah dan sopan kepada pelanggan sehingga menunjukkan adanya perhatian pada pelanggan tersebut.

Berdasarkan aspek *emphaty* pada kategori sangat tinggi diperoleh sebanyak 7 subjek dengan presentase 7%. Pada kategori tinggi diperoleh 62 subjek dengan presentase 62%, kategori sedang 29 subjek dengan presentase 29% dan pada kategori rendah diperoleh 1 subjek dengan presentase 2%. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 62% subjek yang dominan menilai bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Umum sudah baik, karyawan memberikan perhatian yang menyeluruh kepada anggota universitas dan melayani tanpa memandang status sosial. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Tax dan J. Moore (1994) yang mendefinisikan *emphaty* sebagai sejauh mana tingkat kepedulian untuk mengerti, menyelesaikan masalah pelanggan dan kebutuhan pelanggan dapat diaktualisasikan. Jika dilihat masih ada 2 subjek dengan presentase 2% pada kategori rendah, hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan karyawan BAU masih dianggap kurang baik. Sesuai dengan data yang diperoleh, peneliti menemukan bahwa hal ini disebabkan karena sikap karyawan yang belum terlalu menunjukkan kepeduliannya terhadap keluhan dan masalah-masalah yang dihadapi oleh anggota universitas sendiri. Hal tersebut justru tidak sejalan dengan pendapat Lazarus (1994) yaitu mendefinisikan *emphaty* sebagai penentuan penanganan atau perhatian individual. Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan konsumen. Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggan akan sangat didambakan oleh pelanggan.

Bila disimpulkan dengan hasil penelitian diatas, maka dapat dikatakan bahwa seluruh aspek termasuk dalam kategori tinggi, yang artinya

kualitas layanan yang diberikan *front liner* Biro Administrasi Umum Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya sudah baik dan memenuhi harapan anggota universitas. Hal ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014: 269) yang menyatakan bahwa persepsi kualitas yang baik atau positif diperoleh bila kualitas yang dialami memenuhi harapan pelanggan. Teori lain juga mendukung yaitu teori dari Parasuraman, *et al.* (1988, dalam Adi, 2012), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi pula. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Namun apabila pelanggan mendapati bahwa pelayanan yang diterima itu tidak sesuai atau berada di bawah harapan pelanggan, maka pelayanan dapat dianggap tidak berkualitas dan mengecewakan.

Penelitian ini menjadi menarik karena adanya perbedaan hasil *preliminary research* yang menunjukkan kualitas layanan *frontliner* di BAU 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 membenahan diri dari BAU pun terus dilakukan demi peningkatan kinerja organisasi termasuk optimalisasi kualitas layanan.

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yaitu jumlah *sample* yang didapatkan masih kurang untuk mencakup tiga wilayah Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dikarenakan tidak adanya kontrol waktu sehingga dapat membuat hasilnya kurang representatif dan juga peneliti

menyimpulkan adanya *faking good* pada subjek ketika mengisi kuisioner yang diberikan oleh peneliti.

## 5.2 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini dapat ditarik bahwa:

- a. Kualitas layanan pada *front liner* Biro Administrasi Umum Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya tergolong tinggi dengan jumlah presentase sebesar 71%. Hal ini menunjukkan bahwa *front liner* Biro Administrasi Umum sudah memberikan pelayanan yang baik bagi anggota universitas.
- b. Proporsi aspek kualitas layanan front liner Biro Administrasi Umum Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya terletak pada kategori tinggi yaitu 57% pada aspek tangible, pada aspek reliability terletak pada kategori tinggi yaitu 74%, aspek responsiveness terletak pada kategori tinggi yaitu 68%, aspek assurance terletak pada kategori tinggi yaitu 75% dan aspek emphaty pada kategori tinggi yaitu 62%. Namun masih ada beberapa aspek yang memiliki nilai presentase yang rendah sehingga masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan.
- c. Ditinjau dari fakultas, rata-rata subjek yang memiliki nilai presentase tinggi adalah subjek yang berada di fakultas bisnis dan keperawatan yaitu sebesar 22%.
- d. Ditinjau dari usia dan angkatan, rata-rata subjek yang memiliki nilai presentasi tinggi adalah subjek yang berusia antara 21-25 tahun atau mahasiswa yang berasal dari angkatan tahun 2017 keatas.

### 5.3 Saran

Saran-saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil penelitian antara lain adalah:

- a. Bagi Biro Administrasi Umum Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya untuk memberikan pengarahan serta membimbing pegawai-pegawainya agar lebih bersikap professional guna menghindari keluhan-keluhan dari anggota universitas sehingga biro administrasi umum dapat lebih bekerja secara maksimal. Meskipun dari hasil data keseluruhan kualitas layanan BAU sudah baik namun masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi guna untuk mengoptimalkan kinerja dari karyawan sehingga BAU semakin baik dan semakin berkembang menjadi lebih baik.
- b. Bagi Universitas Katolik Widya Mandala mampu menciptakan program-program yang mampu meningkatkan kualitas layanan di biro administrasi bahkan untuk seluruh badan atau biro di lingkungan universitas guna untuk mengatasi masalah dan dapat mengoptimalkan seluruh proses kerja di dalam universitas sehingga universitas kita semakin maju dan berkembang ke arah yang lebih baik.
- c. Bagi penelitian selanjutnya agar mampu mengembangkan penelitian ini, khususnya untuk populasi subjek yang diperluas sehingga penelitian ini mampu mencapai hasil yang lebih maksimal.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aliansyah, Hafasnuddin dan Shabri. (2012). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pasca Sarjana Universitas Syiah Kuala*. Vol. 1. No. 1: 32-39.
- Alma, Buchari. (2007). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: CV Alfabeta.
- Andiyarti, Betty. (2016). Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai Sebelum dan Sesudah Penetapan Badan Layanan Umum (BLU). *Jurnal Pendidikan Kedokteran Indonesia*. Vol. 5. No. 3.
- Arief, Mts. (2007). Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan. Malang: Banyumedia Publishing
- Azwar, Saifuddin. (2007). Tes Prestasi: Fungsi dan Pengembangan Pengukuran Prestasi Belajar. Edisi II. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, Saifuddin. (2012). Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bates, John E.G., Douglas Hoffman. (1999). *Managing Services Marketing: Text and readings*. Orlando: The Dryden Press Harcourt Brace College Publisher
- Cooper, R. D., Emory, W. C. (1996). Metode Penelitian Bisnis. Edisi 5. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Efendi, Januar., Ai Lili Yuliati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*. Vol. 11., No. 2.
- Hair et al., (1998). *Multivariate Data Analysis*. Fifth Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River: New Jersey

- Hadiati, Sri., Sarwi Ruci. (1999). Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 1. No. 1.
- Hardiyati, Ratih. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun The Pagilaran. Online published, Versi download: pada tanggal 13 November 2017 dari <http://eprints.undip.ac.id/23450/1/Skripsi.pdf>
- Herlistyani et al. (2012). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Informasi Telkom Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkom Speedy Kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. *eJurnal Mahasiswa Universitas Padjadjaran*. Vol. 1., No.1.
- Kotler, Phillip. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks Lestari, Fibria Anggraini Puji. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Vol. 10. No. 2.
- Lovelock, Chirstoper, Jochen Wirtz. (2011). *Service Marketing*. New Jersey USA: Pearson
- Masruri, Anis. (2003). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi sebagai Pelayanan Publik. Vol. 4., No. 2.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L., L., Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Complication for Future Research*. *Journal of Marketing*. Vol. 49. No. 4:41-50.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L., L., Berry. (1988). *Servqual: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, Spring: 12 – 40.
- Putri, Shinta Rayana Kartika. (2015). Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Faktor - Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Keluhan di Media Center Pemerintah Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol. 3., No. 2.

- Robins, Stephen P. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Russel, Bernard. (2005). *Human Resource Management, An Experimental Aproach*. Singapura: MacGrow-Hill, Inc
- Samosir, Zurni Zahara. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. Vol. 1., No.1.
- Simamora, Bilson. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Surabaya: Pustaka Utama
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuntitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS
- Sutoyo, Anwar. (2009). *Pemahaman Individu, Observasi, Checklist, Interview, Kuesioner dan Sosiometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia
- Ulber, Silalahi. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Wirya, Iwan. (1999). *Kemasan yang Menjual*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- <http://harian.analisedaily.com/opini/news/pdam-tirtanadi-harus-tingkatkan-kualitas-pelayanan/392211/2017/08/07>