

PENGARUH FASILITAS KAMPUS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

Rona Nisrina¹, Uly Nuha Perkasa², Desy Shintya³, Gladesha Maha Sajidha⁴,
Dian Sudiantini⁵

ronanisrina320@gmail.com¹, ullynuha8247@gmail.com², shintyad03@gmail.com³,
sajidhaeca@gmail.com⁴, bani1100000189@uinsu.ac.id⁵

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas kampus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa universitas bhayangkara jakarta raya, yang dimana dari penelitian ini menunjukkan hasil yang logis karena jika lingkungan yang baik, teladan, dan lingkungan yang benar akan mempengaruhi perilaku mahasiswa dan kepuasan terhadap mahasiswa menjadi baik pula begitupun sebaliknya jika lingkungannya tidak baik maka akan mempengaruhi kepuasan mahasiswanya juga.

Kata Kunci Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kampus dan Kepuasan Mahasiswa.

ABSTRACT

This research uses qualitative research. The purpose of this research is to determine the effect of campus facilities and service quality on student satisfaction at Bhayangkara University, Jakarta Raya, which from this research shows logical results because if the environment is good, role models and the right environment will influence student behavior and student satisfaction will be good. Likewise, if the environment is not good, it will also affect student satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Campus Facilities and Student Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga penyelenggaraan pendidikan tinggi yang turut serta dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk itu, perguruan tinggi mempunyai tanggung jawab bagi kemajuan suatu bangsa. Hal ini dikarenakan majunya suatu bangsa ditentukan oleh pendidikan, maka dari itu pendidikan dapat dikatakan sebagai fondasi bagi suatu negara (Kurbani, 2017). Perguruan tinggi sekarang dihadapkan pada keputusan yang sulit selain mereka harus tetap bersaing dengan perguruan tinggi negeri ia juga harus bersaing dengan perguruan tinggi swasta lainnya yang sekarang saling berlomba menawarkan produk-produk pendidikan yang semakin kompetitif. Hal ini akan berpengaruh pada penurunan jumlah mahasiswa pada suatu lembaga perguruan tinggi swasta tertentu (Kurbani, 2017).

Apabila kita berbicara tentang persaingan, maka berlaku hukum siapa yang pandai memoles dan mengemas diri itulah yang akan dilirik dan dipinang oleh konsumen. Salah satu cara mengemas diri adalah membenahi tampilan fisik. Penampilan gedung, tempat pelayanan administrasi yang nyaman, ruangan perkuliahan yang representatif, dukungan teknologi canggih, kelengkapan buku diperpustakaan, maupun kenyamanan dalam ruangan baca, ada sarana ibadah yang mencukupi, dan lain-lain. Kesemuanya ini dapat mempengaruhi calon mahasiswa dalam memilih sebuah perguruan tinggi (Kurbani, 2017).

Hal ini sangat mengingat akhir-akhir ini kualitas layanan pendidikan perguruan tinggi sering mendapatkan sorotan dan kritikan dari berbagai pihak karena dianggap

memiliki kinerja yang buruk. Misalnya, staf akademik dan dosen yang sering tidak hadir, pelayanan yang tidak ramah dan fasilitas belajar yang tidak memuaskan bahkan kekurangan kualitas tenaga pengajar yang kompeten dalam memberikan mata kuliah, keadaan ini semakin diperparah dengan diskriminasi dari pihak universitas terhadap fakultas-fakultas tertentu dalam lingkup universitas itu sendiri (Handayani, 2020).

Kualitas layanan adalah suatu strategi dasar bisnis atau spesifikasi yang menghasilkan barang dan jasa yang membuat pelanggan secara mudah terpenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Melalui layanan yang baik, cepat, teliti, dan akurat dapat menciptakan kepuasan (Handayani, 2020).

Kelengkapan fasilitas pendukung proses akademik pada perguruan tinggi tidak selalu berada pada taraf maksimal. Keyataan pada beberapa perguruan tinggi masih ditemukan minimnya fasilitas, baik dari sarana prasarana maupun program-program pendukung kegiatan akademik. Mahasiswa merasa bahwa kebutuhan akademik mereka kurang terfasilitasi pada kampus tempat menempuh pendidikan. Perguruan tinggi harus dikelola dengan berpedoman pada kepentingan sivitas akademika dan tenaga kependidikan. Berbagai permasalahan fasilitas berdampak pada terbentuknya perasaan tidak puas mahasiswa terhadap kampus dalam menjalankan jasa pendidikan yang dilakukan.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan maksimal. Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, dan peralatan. Fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, dan juga ruang tempat kerja (Lupiyoadi, 2013: 148). Dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Hal senada juga diungkapkan oleh Sulastiyono (2009) yang dimaksud dengan fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pemakai dalam melaksanakan aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga segala kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dengan baik.

Selain faktor fasilitas kampus, faktor pelayanan akademik juga tak kalah penting untuk diperhatikan. Pelayanan yang baik sebuah keharusan agar mahasiswa merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Kotler (2010) menyatakan kualitas pelayanan seperti kehandalan, daya tanggap, keyakinan, empati dan berwujud, agar mahasiswa yang dilayani merasa puas. Pelayanan yang baik membentuk persepsi positif pada masing-masing individu mahasiswa.

Persepsi akan diikuti dengan berbagai tindakan penghargaan dan merekomendasikan perguruan tinggi tersebut yang akan berdampak pada keberlangsungan dan daya kompetitif perguruan tinggi sekarang maupun akan datang. Pelayanan akademik merupakan bagian yang tak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan yang dilaksanakan.

Berangkat dari pentingnya pelayanan, masih terdapat mahasiswa pada beberapa perguruan tinggi mengeluhkan pelayanan yang didapatkan dirasa sangat kurang. Penilaian negatif muncul dikarenakan pelayanan administrasi akademik yang kurang baik dan daya tanggap lemah terhadap keluhan mahasiswa. Bentuk lainnya adalah banyaknya kritikan terhadap kegiatan dan proses akademik pada perguruan tinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan fokus pada studi pustaka sebagai sumber utama data. Pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk menggambarkan secara rinci fenomena yang diselidiki, termasuk pemahaman tentang konsep-konsep kunci, perkembangan historis, dan tren terkini dalam pengelolaan risiko. Dengan mengumpulkan dan menganalisis data sekunder yang relevan, penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai pendekatan yang digunakan oleh praktisi dan akademisi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Fasilitas Pendidikan

Fasilitas digunakan untuk mempermudah dan memperlancar pekerjaan. Dalam setiap kegiatan seseorang membutuhkan fasilitas untuk mempermudah pekerjaannya. Sebagai contoh untuk kegiatan makan, manusia membutuhkan piring, sendok, gelas, meja makan, kursi, dan lain-lain. Fungsi dari fasilitas tersebut agar tercipta kenyamanan ketika makan. Setiap manusia pasti ingin segala aktivitasnya berjalan lancar untuk itu ketersediaan fasilitas yang baik sangat diperlukan. Istilah fasilitas di dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) adalah “sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi”. Fasilitas dapat berupa gedung atau ruangan kelas, perumahan guru, penjaga sekolah dan gedung laboratorium. Fasilitas pendidikan dapat disesuaikan dengan kondisi yang ada. Fasilitas pendidikan dalam suatu instansi atau lembaga pendidikan biasanya berupa sarana dan prasarana. (Daryanto, 2005) mendefinisikan bahwa “prasarana berarti alat tidak langsung untuk mencapai tujuan”. Dalam pendidikan misalnya: lokasi/tempat, bangunan sekolah, lapangan olahraga, uang dan sebagainya. Sedangkan sarana seperti alat langsung untuk mencapai tujuan pendidikan. Misalnya ruangan, buku, perpustakaan, laboratorium dan sebagainya.

Indikator Fasilitas Pendidikan

(Salam, 2018) menyatakan bahwa fasilitas yang digunakan dalam perguruan tinggi adalah seluruh fasilitas yang dapat mendukung proses belajar mengajar. Fasilitas tersebut diharapkan dapat meningkatkan semangat belajar mahasiswa. (Salam, 2018) mengungkapkan ada enam (6) faktor Indikator Fasilitas Pendidikan yaitu:

- a. Kampus, berupa ruang kelas, kantor administrasi, kantor akademik, serta ruang hijau yang nyaman sebagai tempat belajar.
- b. Perpustakaan, sebagai pusat ilmu dan sebagai tempat menemukan referensi, jurnal, buku, media massa dan internet.
- c. Laboratorium, sebagai tempat praktik/tempat melatih keahlian sesuai dengan bidang yang ditempuhnya.
- d. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) IT sangat diperlukan agar komunikasi diantara pengguna layanan dapat berjalan dengan baik, IT juga berperan dalam proses administrasi dan mahasiswa sehingga keputusan berkaitan dengan data dapat dibuat lebih cepat. Selain itu, mahasiswa dituntut harus mampu menguasai computer karena computer berfungsi sebagai alat untuk mendapatkan pengetahuan lebih banyak.
- e. Pusat, sebagai tempat untuk mengembangkan sesuatu yang berkaitan dengan isi, seperti pusat penelitian, pusat sumber belajar, pusat bahasa, pusat kewirausahaan dan lain lain.

- f. Fasilitas lain, seperti rusun mahasiswa, klinik, kantin, tempat ibadah, ruang UKM dan sebagainya.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan akademik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai akademik kepada mahasiswa yang memiliki standar pelayanan agar pelayanan terlaksana dengan baik. Perguruan tinggi sendiri menggunakan pelayanan prima agar perguruan tinggi mencapai perguruan yang berstandar yang baik, adapun pengertian pelayanan prima itu sendiri adalah merancang, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. Kualitas pelayanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau stakeholders dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau stakeholders. Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas (Rahmayanti, 2013).

Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan selalu menjadi fokus utama konsumen sebelum memutuskan untuk menjadi pelanggan jasa tetap pada suatu lembaga karena konsumen biasanya mementingkan kenyamanan dalam menggunakan suatu jasa. (Alma, 2018) mengungkapkan ada lima (5) faktor dominan atau penentu kualitas jasa disingkat dengan TERRA yaitu:

- a. Tangible (Berwujud) Penampakan fasilitas nyata, peralatan dan berbagai materi koneksi yang baik, menarik, terawat lancar dan sebagainya.
- b. Empathy (Empati) Kesiapan atasan dan bawahan untuk lebih memberikan atensi secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai konsumen. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi secepatnya agar selalu terjaga ikatan harmonis.
- c. Responsiveness (Cepat Tanggap) Kemauan dari karyawan dan pimpinan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan tepat serta mengatasi keluhan dari konsumen.
- d. Reliability (Keandalan) Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan cermat, dan konstan.
- e. Assurance (Kepastian) Kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan terhadap janji yang telah disampaikan kepada konsumen.

Keterkaitan Antar Variabel

Pengaruh Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Terdapat beberapa penelitian terdahulu diantaranya yaitu yang pertama terdapat skripsi Rendi Prasetya pada tahun 2019 yang berjudul “pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan mahasiswa pada sekolah tinggi agama budha negeri sriwijaya”, terdapat penelitian lusinah (2007) yang menyatakan bahwa fasilitas pendidikan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada sekolah tinggi agama budha di sriwijaya. Lalu di skripsi dan judul yang sama terdapat pula penelitian Henry Solihin (2018) yang menyatakan bahwa fasilitas mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan orang tua murid. Adapun menurut dari jurnal penelitian Sembiring (2009) yang berjudul “pengaruh kondisi lingkungan dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa”, menyatakan bahwa lingkungan dan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Selanjutnya Pada skripsi Ardiyani Fakrun Nissa 2019 yang berjudul “pengaruh fasilitas dan kualitas terhadap kepuasan nasabah”, terdapat penelitian Irnia Fatmawati

(2015) menyatakan bahwa fasilitas dan kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan Pada skripsi yang sama pula terdapat penelitian suryono budi santosa (2010) menyatakan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan berpengaruh besar terhadap minat mereferensikan variabel kepuasan mahasiswa. Jadi, jika fasilitas baik maka mahasiswa akan merasa nyaman dan memberikan penilaian yang baik juga terhadap universitas atau perusahaan tersebut. Begitu juga sebaliknya fasilitas juga dapat berpengaruh negatif karena fasilitas merupakan unsur terpenting dalam menilai sebuah perusahaan ataupun universitas, jika fasilitas nya lengkap maka mahasiswa akan merasa sangat nyaman saat belajar begitupun sebaliknya.

KESIMPULAN

Salah satu yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah fasilitas yang merupakan salah satu aspek yang sering digunakan oleh beberapa institusi dalam membujuk konsumen untuk memilih jasanya. karena dengan fasilitas yang baik maka dapat berpotensi menarik calon mahasiswa baru yang akan mendaftar namun jika fasilitas kurang baik maka sangat kecil kemungkinan calon mahasiswa baru akan tertarik untuk mendaftar, fasilitas memberikan dukungan terhadap berbagai kegiatan dalam berbagai bidang. Dalam institusi pendidikan, dukungan fasilitas yang diharapkan memberikan kontribusi besar terhadap proses operasional yang dilakukan. Fasilitas lengkap membantu kegiatan akademik dan proses belajar mengajar akan semakin mudah dengan fasilitas lengkap yang tersedia pada perguruan tinggi. Dukungan fasilitas menjadi penunjang berbagai strategi manajemen dan berbagai kebijakan yang diciptakan untuk mencapai tujuan dari perguruan tinggi tersebut.

Teori yang berkaitan dengan fasilitas belajar ialah sesuai dengan konsep teori belajar yaitu behavioristik dan konstruktivisme yang menjelaskan bahwa fasilitas belajar berperan penting sebagai stimulus yang mempengaruhi keberhasilan belajar dan kepuasan mahasiswanya. Menurut (Fandy Tjiptono 2014, 161) mengatakan bahwa : “lingkungan dan setting tempat penyampaian jasa merupakan aspek yang tidak kalah pentingnya dan tidak boleh diabaikan dalam desain jasa. Presepsi pelanggan terhadap suatu jasa dapat dipengaruhi oleh atmosfir (suasana) yang dibentuk oleh eksterior dan interior fasilitas jasa bersangkutan” Menurut (Rambat Lupiyoadi 2013, 120) mengatakan bahwa: “Lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah unsur berwujud apapun yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa itu”.

DAFTAR PUSTAKA

- CEMERLANG : Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis Vol.3, No.1 Februari 2023 e-ISSN: 2962-4797; p-ISSN: 2962-3596, Hal 131-140
- Irhamni, I. 2019. Principles and Approaches in Learning Outcomes Assessment. *Intellectuality*, 5(1).
- JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS E-ISSN : 2830 -7690 Vol. 2 No. 2 September 2023 – Desember 20238.
- Jurnal Vijjacariya, Volume IV Nomor 1, Tahun 2017
- Khairina, R. M., & Syafrina, A. 2017. The Relationship Between Learning Interest and Student Learning Outcomes in Science Subjects in Class V of Garot Geuceu State Elementary School, Aceh Besar. *Student Scientific Journal of Elementary School Teacher Education*, 2(1).
- Niliawati, L., Hermawan, R., & Riyadi, A. R. 2018. Application of the CIRC (cooperative integrated reading and composition) method to improve fourth grade students' reading

- comprehension skills. *Journal of Elementary School Teacher Education*, 3(1), 23-34.
- SHARING: *Journal of Islamic Economics, Management and Business* Homepage: journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/sharing
- Novita, L., Sukmanasa, E., & Pratama, M. Y. 2019. Use of video learning media on elementary school student learning outcomes. *Indonesian Journal of Primary Education Use*, 3(2), 64-72.
- Rohmah, H. 2020. The Effect of Using the Cooperative Integrated Reading And Composition (Circ) Learning Model on Elementary School Students' Reading Comprehension Ability. Doctoral Dissertation, Fkip Unpas.
- Wirandari, N. G. A. M., & Kristiantari, M. G. R. 2020. The Influence of the Cooperative Integrated Reading and Composition Learning Model Assisted by Concept Maps on Reading Comprehension Ability. *Journal of Pedagogy and Learning*, 3(1), 55-63.