

**HUBUNGAN ANTARA FASILITAS KAMPUS TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA DALAM MENGHADAPI DAYA SAING JASA PENDIDIKAN
(Studi Kasus : Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama)**

Pipin Sukandi
Fakultas Bisnis dan Manajemen
Universitas Widyatama
Jl.Cikutra 204 A Bandung 40125, Indonesia
pipin.sukandi@widyatama.ac.id

ABSTRAK

Persaingan dunia pendidikan perguruan tinggi saat ini begitu pesat. Baik untuk perguruan tinggi negeri maupun swasta. Pemerintah pun mulai menerapkan standar tertentu untuk meningkatkan kompetensi perguruan tinggi. Universitas Widyatama salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Bandung menyadari dengan adanya persaingan ini. Salah satunya untuk mendapatkan kemenangan dalam kompetisi antar perguruan tinggi adalah dengan meningkatkan fasilitas yang diberikan kepada mahasiswa untuk memperoleh kepuasan disamping peningkatan hal lainnya. Penelitian yang dilakukan mengenai hubungan antara fasilitas yang diberikan pihak universitas dengan kepuasan mahasiswa ternyata hanya sebagian kecil yang menganggap adanya hubungan yaitu sebesar 0.5%. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-verifikatif dengan survey deskriptif dan jelas. Analisis regresi digunakan untuk menganalisa data.

Kata kunci: perguruan tinggi, fasilitas dan kepuasan

1. Pendahuluan

Dengan semakin bertambahnya universitas-universitas baik negeri ataupun swasta di Indonesia khususnya di Bandung, menyebabkan persaingan mereka semakin ketat terutama dalam memberkan pelayanan kepada mahasiswa. Pemerintah pun menyadari akan pentingnya pendidikan, ini tampak dengan diwajibkannya salah satu program pemerintah yaitu wajib belajar 9 (sembilan) tahun untuk warga negara Indonesia.

Perguruan tinggi swasta salah satu perguruan tinggi alternatif bagi masyarakat untuk menghadapi peningkatan permintaan masyarakat terhadap kebutuhan pendidikan dewasa ini. Keunggulan-keunggulan perguruan tinggi swasta untuk menarik minat calon

mahasiswa semakin ditonjolkan. Mulai dari gelar kesarjanaannya, kurikulum yang diberikan sampai fasilitas yang akan didapat untuk mahasiswa,

Salah satu dari sekian banyak universitas swasta yang ada di Bandung adalah Universitas Widyatama yang menyadari bahwa persaingan di dunia pendidikan begitu ketat. Selain dari kurikulum yang terus diperbaharui, fasilitas pun sangat perlu diperhatikan untuk kemajuan dari pesaing lainnya.

Berikut data jumlah perguruan tinggi swasta yang didapat dari lingkungan Kopertis Wilayah IV Jawa Barat dan Banten pada bulan Juli 2008

Tabel 1.1

Bentuk PTS	Jumlah PTS
Universitas	47
Institut	6
Sekolah tinggi	236
Akademi	156
Politeknik	31
Jumlah	476

Sumber : Kopertis Wilayah IV Jawa Barat dan Banten Edisi Juli 2008

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa antara fasilitas yang diberikan oleh universitas Widyatama terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan dalam perumusan strategi dalam menghadapi ketatnya persaingan di lingkungan pendidikan yang terjadi di Indonesia khususnya di kota Bandung.

2. Kajian Pustaka

2.1 Jasa Pendidikan Tinggi

Jika ditinjau dari sudut lembaga pendidikan tinggi maka karakteristik penting yang terdapat didalam jasa pendidikan tinggi menurut Lambat Lupioyadi dan A. Hamdani (2006;148) yaitu :

- a. Perguruan tinggi termasuk ke dalam jasa murni (*pure services*) dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, meja, kursi dan buku.
- b. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), yang dalam hal ini pelanggan mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meski dalam perkembangannya ada juga yang menawarkan program kuliah jarak jauh (*distance learning*)).
- c. Penerima jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Atau dalam jasa biasanya disebut dengan kontak tinggi (*high contact system*) yaitu hubungan pemberian jasa dan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung.
- d. Hubungan dengan pelanggan adalah hubungan keanggotaan (*member relationship*) dimana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut. Sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai dengan kurikulum yang telah ditetapkan.

2.2 Kualitas Jasa

Universitas merupakan jasa pendidikan. Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2006:69) ada 10 (sepuluh) faktor utama yang menentukan kualitas jasa yaitu :

- a. Reliability

Mencakup 2 (dua) hal pokok yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

- b. Responsiveness

Yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

c. Competence

Artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

d. Access

Meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.

e. Courtesy

Meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* seperti resepsionis, operator telepon dan lain-lain.

f. Communication

Artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

g. Credibility

Yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel* dan interaksi dengan pelanggan.

h. Security

Yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*) dan kerahasiaan (*confidentiality*).

i. Understanding/Knowing The Customer

Yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

j. Tangibles

Yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

2.3 Kepuasan Konsumen

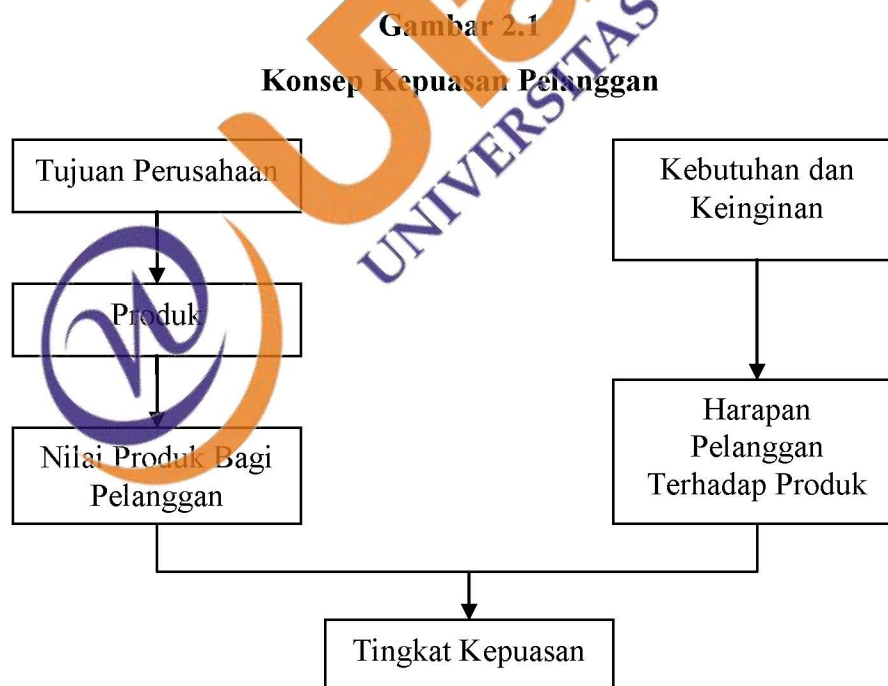
Salah satu output yang dihasilkan dari jasa pendidikan adalah penilaian konsumen. Sejauh mana konsumen merasa puas atas jasa yang diberikan oleh

perusahaan adalah sesuatu yang diharapkan konsumen sesuai dengan kenyataan yang diterima setelah konsumen tersebut melakukan pembelian.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007;177) mengatakan mengenai pengertian kepuasan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Sedangkan menurut Engel et.al yang dikutip oleh Tjiptono (2006;146) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

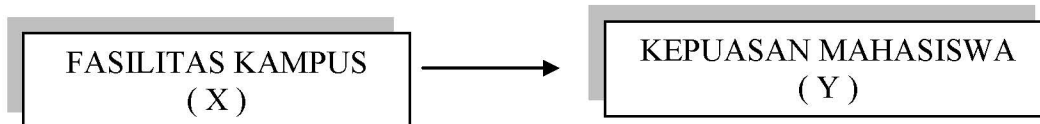
Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti dibawah ini:



Sumber: Tjiptono, Fandy (2006;147), Strategi Pemasaran. Yogyakarta, Penerbit Andi (h.28).

2.4 Konseptual Penelitian

Berdasarkan kajian teori yang telah diuraikan di atas, penelitian ini memiliki kerangka konseptual sebagai berikut:



Hipotesis :

H0 : Fasilitas tidak memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa

H1 : Fasilitas memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa

3. Desain Penelitian

3.1 Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada mahasiswa dari Fakultas Bisnis dan Manajemen dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Mahasiswa dari Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama menjadi unit analisis penelitian ini. Ada 3.350 orang sebagai populasi dan mereka diambil sampel berdasarkan simple random sampling.



$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

N = Jumlah populasi

n = Sampel

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang di tolerir
(menggunakan 10%)

$$n = \frac{3.350}{1 + (3.350 \times 0.1^2)}$$

n = 98

Minimal responden 98 orang

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verivikatif dengan survey deskriptif dan jelas. Path analisis digunakan untuk menganalisa data. Berdaarkan distrbusi kuesioner dan dihitung dengan SPSS 15, validitas setiap indikator di atas 0.3 yang berarti instrumen adalah valid. Sedangkan realibilitas diatas 0.6 dan menunjukan kuesioner dapat diandalkan.

3.2 Hipotesis

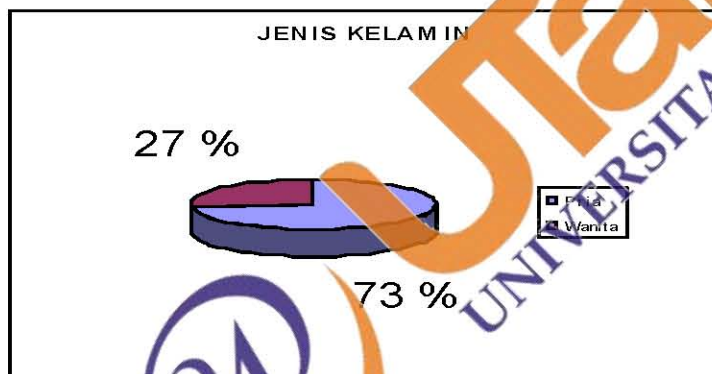
H0 : Fasilitas tidak memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa

H1 : Fasilitas memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Profil Responden

4.1.1 Jenis Kelamin



Sumber pengumpulan data bulan Agustus 2010

Jenis kelamin dibagi menjadi dua yaitu pria dan wanita. Total keseluruhan responden adalah 100 orang dengan dominan pria sebanyak 73 orang dan wanita 27 orang.

4.2 Harapan responden mengenai fasilitas kampus dan kepuasan mahasiswa

4.2.1 Tabel harapan responden mengenai fasilitas kampus

NO	PERNYATAAN	NILAI	ARTI
1	Kondisi bangunan dan lingkungan kampus memadai	4.15	Setuju
2	Kondisi ruang kuliah atau kelas memadai	4.19	Setuju
3	Kondisi ruang tata usaha dan perlengkapannya memadai	4.34	Sangat Setuju
4	Kondisi ruang kantor pimpinan dan ruang dosen memadai	4.35	Sangat Setuju
5	Kondisi ruang serba guna (auditorium) memadai	4.24	Sangat Setuju
6	Fasilitas tempat kegiatan olahraga memadai	4.20	Setuju
7	Fasilitas laboratorium umum memadai	4.21	Sangat Setuju
8	Fasilitas laboratorium bahasa memadai	4.14	Setuju
9	Fasilitas laboratorium komputer memadai	4.08	Setuju
10	Fasilitas ruang perpustakaan memadai	4.15	Setuju
11	Fasilitas buku-buku, jurnal dan referensi lainnya di perpustakaan memadai	3.57	Setuju
12	Fasilitas pendukung proses perkuliahan (Kantin, ATM, Masjid/Gedung Rohani) memadai	4.09	Setuju
13	Fasilitas ruang Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) memadai	4.14	Setuju
14	Fasilitas ruang kelas seperti ketersediaan kursi, meja, infokus memadai	4.16	Setuju
15	Fasilitas teknologi seperti e-campus memadai	4.00	Setuju
16	Kebersihan lingkungan kampus bersih	4.06	Setuju
17	Alat penunjang lain seperti AC berfungsi dengan baik	4.04	Setuju

Sumber pengumpulan data bulan Agustus 2010

Dari tabel harapan responden mengenai kepuasan diatas ada empat point yang responden menyatakan sangat setuju yaitu kondisi ruang tata usaha dan perlengkapannya, kondisi ruang kantor pimpinan dan dosen, kondisi ruang serba guna

(auditorium) dan fasilitas laboratorium umum dirasakan sudah memadai. Sedangkan untuk point yang lain, responden menjawab setuju.

4.2.2 Persepsi kepuasan mahasiswa

4.2.2.1 Tabel persepsi responden mengenai kepuasan mahasiswa

NO	PERNYATAAN	NILAI	ARTI
1	Kondisi bangunan dan lingkungan kampus dirasakan sudah puas	4.14	Setuju
2	Kondisi ruang kuliah atau kelas dirasakan sudah puas	4.32	Sangat Setuju
3	Kondisi ruang tata usaha dan perlengkapannya dirasakan sudah puas	4.24	Sangat Setuju
4	Kondisi ruang kantor pimpinan dan ruang dosen dirasakan sudah puas	4.22	Sangat Setuju
5	Kondisi ruang serba guna (auditorium) dirasakan sudah puas	4.36	Sangat Setuju
6	Fasilitas tempat kegiatan olahraga dirasakan sudah puas	4.19	Setuju
7	Fasilitas laboratorium umum dirasakan sudah puas	4.09	Setuju
8	Fasilitas laboratorium bahasa dirasakan sudah puas	4.18	Setuju
9	Fasilitas laboratorium komputer dirasakan sudah puas	4.18	Setuju
10	Fasilitas ruang perpustakaan dirasakan sudah puas	4.22	Sangat Setuju
11	Fasilitas buku-buku, jurnal dan referensi lainnya di perpustakaan dirasakan sudah puas	4.18	Setuju
12	Fasilitas pendukung proses perkuliahan (Kantin, ATM, Masjid/Gedung Rohani) dirasakan sudah puas	4.36	Sangat Setuju
13	Fasilitas ruang Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) dirasakan sudah puas	4.32	Sangat Setuju
14	Fasilitas ruang kelas seperti ketersediaan kursi, meja, infokus dirasakan sudah puas	4.12	Setuju
15	Fasilitas teknologi seperti e-campus dirasakan sudah puas	4.36	Sangat Setuju
16	Kebersihan lingkungan kampus dirasakan sudah	4.10	Setuju

	puas		
17	Alat penunjang lain seperti AC berfungsi dengan baik dan dirasakan sudah puas	4.14	Setuju

Sumber pengumpulan data Agustus 2010

Sedangkan dari tabel persepsi responden mengenai kepuasan mahasiswa ada delapan point yang responden menyatakan sangat setuju yaitu untuk kondisi ruang kelas/kuliah, kondisi ruang tata usaha dan perlengkapannya, kondisi ruang kantor pimpinan dan ruang dosen, kondisi ruang serba guna (auditorium), fasilitas ruang perpustakaan, fasilitas pendukung perkuliahan (kantin, ATM, mesjid/gedung rohani), fasilitas ruang unit kegiatan kemahasiswaan dan fasilitas teknologi (seperti e-campus). Sedangkan sisanya, responden menjawab setuju.

4.3 Hubungan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa

Hipotesa

H₀: Fasilitas yang diberikan kampus tidak memberikan hubungan positif terhadap kepuasan mahasiswa

H₁: Fasilitas yang diberikan kampus memberikan hubungan positif terhadap kepuasan mahasiswa

SPSS 15 digunakan untuk menganalisa data yang dikumpulkan melalui kuesioner dan hasilnya untuk ANOVA bawah ini adalah sebagai berikut

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.124	1	1.124	4.554	.035 ^a
	Residual	24.186	98	.247		
	Total	25.310	99			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan

Nilai F hitung sebesar 4.55 dan F tabel untuk alfa sebesar 0.05 dengan degree of freedom 1 dan 98 adalah 3.92 berarti F hitung > F Tabel artinya H₀ ditolak dan H₁ diterima yaitu adanya hubungan positif antara fasilitas yang diberikan kampus terhadap kepuasan mahasiswa.

Hubungan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa jika dilihat dari (R square) koefisien determinasi yaitu:

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.211 ^a	.044	.035	.50	.044	4.554	1	98	.035	1.445

a. Predictors: (Constant), Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan

R-square yang didapat sebesar 0.44 ini berarti hubungan fasilitas yang diberikan di kampus dengan tingkat kepuasan mahasiswa menunjukkan 4%

Persentase ini sangat kecil dibanding dengan faktor yang tidak diteliti. Berdasarkan pengamatan dan wawancara terhadap responden selain faktor fasilitas, faktor lain yang dapat memberikan kepuasan terhadap mereka adalah kurikulum yang terbaru yang dapat mendukung mereka setelah lulus kuliah.

Faktor lain yang bisa dianggap mempengaruhi mereka dalam memperoleh kepuasan yaitu adanya kerjasama dengan industri agar setelah mereka lulus ada jalur yang akan memberikan mereka pekerjaan.

5. Kesimpulan dan Keterbatasan Penelitian

5.1 Kesimpulan

- Adanya hubungan positif antara fasilitas yang diberikan kampus terhadap kepuasan mahasiswa tetapi persentasenya kecil yaitu sebesar 4%.
- Jika dilihat dari harapan responden mengenai fasilitas mereka menyatakan sangat setuju untuk kondisi ruang tata usaha dan perlengkapannya, kondisi ruang kantor pimpinan dan dosen, kondisi ruang serba guna (auditorium) dan fasilitas laboratorium umum yang dirasakan sudah memadai.
- Jika dilihat dari persepsi responden mengenai kepuasan, mereka menyatakan sangat setuju untuk kondisi ruang kelas/kuliah, kondisi ruang tata usaha dan perlengkapannya, kondisi ruang kantor pimpinan dan ruang dosen, kondisi ruang

- serba guna (auditorium), fasilitas ruang perpustakaan, fasilitas pendukung perkuliahan (kantin, ATM, mesjid/gedung rohani), fasilitas ruang unit kegiatan kemahasiswaan dan fasilitas teknologi (seperti e-campus).
- d. Faktor lain yang dapat memberikan kepuasan selain fasilitas yang mereka dapatkan, yaitu keinginan mahasiswa untuk mendapatkan kurikulum yang selalu *up date* agar mereka memperoleh pengetahuan terbaru
 - e. Kerjasama antara pihak industri dengan kampus pun merupakan salah satu faktor yang dapat menunjang kepuasan mahasiswa.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menemukan beberapa keterbatasan penelitian sehingga penelitian ini masih dirasakan kurang sempurna. Adapun beberapa keterbatasannya yaitu:

- a. Sampel yang diambil hanya 1 (satu) populasi yaitu pengambilan sample dilakukan dari Fakultas Bisnis dan Manajemen sementara di tempat penelitian terdiri dari 5 (lima) fakultas.
- b. Adanya faktor *intangible* yang tidak diteliti terhadap kepuasan mahasiswa misalnya mengenai cara pengajaran dosen di kelas, perilaku dosen terhadap mahasiswa, dll.

Sehingga harapan penelitian untuk ke depannya penulis dapat meneliti secara keseluruhan mengenai *variable* yang *tangible* dan *intangible* dalam melihat kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

Kopertis Wilayah IV Jawa Barat dan Banten Edisi Juli 2008

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007, Manajemen Pemasaran, Edisi keduabelas, Jakarta, PT. Indeks

Lupioyadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006, Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi kedua. Jakarta, Salemba Empat

Tjiptono, Fandy, 2006, Manajemen Jasa, Edisi pertama. Yogyakarta, Penerbit Andi