



Analisis Kepuasan Mahasiswa STMIK Widuri terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL)

Serlianti Waruwu^{1*}, Nur Nawaningtyas²

¹⁻²Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer (STMIK) Widuri, Indonesia.

Alamat: kebon kacang Jl.jati bunder VII no.22, Indonesia

Korespondensi penulis: serlinwaruwu25@email.com*

Abstract. *This study aims to analyze student satisfaction with the administrative services of the Finance Department at STMIK Widuri, utilizing the SERVQUAL method. Effective administrative services are crucial for supporting the quality of higher education and the institution's reputation. Through a questionnaire designed based on the five dimensions of SERVQUAL reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence data were collected from active students. The analysis results are expected to identify areas for improvement in financial services and provide concrete recommendations to enhance service quality. This research aims to offer insights for decision-makers at STMIK Widuri to improve the efficiency and effectiveness of financial services while meeting student needs. Additionally, the findings are anticipated to enhance STMIK Widuri's image as a responsive institution towards student requirements. The study also emphasizes the importance of understanding student expectations in efforts to improve service quality in higher education.*

Keywords: *Student Satisfaction, Service Quality, Quality of Services*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administratif Bagian Keuangan di STMIK Widuri, dengan menggunakan metode *SERVQUAL*. Layanan administratif yang baik sangat penting untuk mendukung kualitas pendidikan tinggi dan reputasi institusi. Melalui kuesioner yang dirancang berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*—keandalan, daya tanggap, asuransi, empati, dan bukti fisik—penelitian ini mengumpulkan data dari mahasiswa aktif. Hasil analisis diharapkan dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan keuangan dan memberikan rekomendasi konkret untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan bagi pengambil keputusan di STMIK Widuri dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan keuangan, serta memenuhi kebutuhan mahasiswa. Selain itu, temuan ini diharapkan dapat meningkatkan citra STMIK Widuri sebagai lembaga yang responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Penelitian ini juga menekankan pentingnya pemahaman akan harapan mahasiswa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di perguruan tinggi.

Kata kunci: Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan, Mutu Layanan

1. LATAR BELAKANG

Dalam konteks institusi pendidikan, penting untuk mengkaji mutu layanan akademik. Menurut paphan, mutu pelayanan akademik adalah hasil perbandingan antara persepsi pelanggan atau *stakeholder* terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan mereka terhadap kualitas layanan akademik. Pelayanan yang memadai tidak hanya mencakup aspek akademik, tetapi juga administratif termasuk pelayanan yang diberikan oleh bagian keuangan. Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan administratif kampus merupakan aspek yang jarang dilakukan, sehingga sering kali tidak ada informasi yang jelas mengenai tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya kesadaran akan pentingnya mengukur kepuasan mahasiswa dalam konteks layanan administratif, serta keterbatasan sumber daya atau

metode evaluasi yang digunakan oleh perguruan tinggi. Tidak paham mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administratif kampus dapat mengakibatkan kesenjangan antara harapan dan realitas yang dialami oleh mahasiswa, oleh karena itu, penting untuk melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa secara berkala dan komprehensif terhadap layanan administratif kampus. Dengan demikian, perguruan tinggi dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai preferensi, kebutuhan, dan harapan mahasiswa terhadap layanan administratif. (Apriyani 2022)

Menurut (Marzuq N 2024) Pemahaman sederhana tentang kepuasan pelanggan adalah ketika produk atau layanan yang dikonsumsi atau digunakan berhasil memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan. Bagi perusahaan yang menempatkan fokus pada pelanggan, mencapai kepuasan pelanggan bukan hanya menjadi tujuan, tetapi juga menjadi strategi pemasaran yang efektif. Dengan memahami tingkat kepuasan mahasiswa, perguruan tinggi memiliki kesempatan untuk memperbaiki layanan yang kurang optimal dan meningkatkan pelayanan yang sudah baik. Hal ini memungkinkan perguruan tinggi untuk lebih memahami kebutuhan mahasiswa serta meningkatkan kualitas institusi pendidikan. Prioritas utama lembaga pendidikan tinggi adalah memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Hasil dari upaya tersebut berdampak pada output yang dihasilkan. Kepuasan mahasiswa bisa diukur dari kemampuan mereka dalam memahami dan menerapkan materi yang diajarkan. Sebagai salah satu lembaga dengan pendidikan tinggi di Indonesia, STMIK Widuri berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswanya. Bagian Keuangan di STMIK Widuri memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola berbagai aspek keuangan mahasiswa, mulai dari pembayaran biaya pendidikan hingga penanganan beasiswa. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh bagian keuangan sangat penting dalam menjaga reputasi dan kualitas institusi pendidikan ini.

Menurut (Arianto 2003) kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen baik, maka akan membuat konsumen beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya.

Menurut (Kelly 2020) mendefinisikan "kualitas" sebagai keberadaan fitur-fitur suatu produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan sebuah kepuasan dan kepuasan kepada setiap pelanggan. kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian atau pelayanan secara independen dari keuntungan keseluruhan yang kualitas tertentu akan

dibandingkan. Dalam konteks ini, kualitas menjadi kunci penting dalam memenuhi ekspektasi pelanggan.

2. KAJIAN TEORITIS

Menurut (Sarini Kodu, Sarini, and Produk 2012) Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada aspek teknis atau fungsional, tetapi juga pada pengalaman dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Terwujudnya kepuasan pelanggan dapat memberikan sejumlah manfaat, seperti terjalinnya hubungan harmonis antara perusahaan dan pelanggan, kemungkinan pelanggan melakukan pembelian kembali, munculnya loyalitas pelanggan, dan terbentuknya rekomendasi positif melalui word-of-mouth yang menguntungkan Perusahaan.

Menurut (Desi Indrawati 2013) Mendefinisikan kepuasan konsumen adalah ketika kinerja suatu produk yang dikonsumsi sesuai dengan harapan dari pelanggan. Ketika produk tidak memenuhi ekspektasi pelanggan, maka kepuasan mereka tidak tercapai. Sebaliknya, jika produk mencapai atau bahkan melampaui harapan pelanggan, kepuasan mereka akan terwujud. Kepuasan konsumen yang tinggi cenderung menghasilkan rekomendasi positif kepada calon konsumen lainnya. Ini menguntungkan baik bagi pelanggan maupun penyedia layanan.

Pengukuran kepuasan pelanggan adalah langkah penting dalam memahami sejauh mana produk atau layanan suatu perusahaan memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Tjiptono et al (2012).

Menurut (Wolff, Tumbuan, and Lintong 2021) mengatakan Analisa adalah proses mengembangkan kerangka berpikir yang melibatkan beberapa unsur, yaitu unsur penalaran logika, beberapa sumber penelitian yang berupa data, angka, dan rangkaian informasi yang bertujuan untuk mengidentifikasi, memecahkan, mengatasi, dan mengevaluasi sebuah permasalahan.

Pelayanan adalah suatu konsep yang mencakup serangkaian aktivitas, interaksi, dan proses yang dilakukan oleh individu, organisasi, atau entitas lainnya untuk memenuhi kebutuhan, permintaan, atau harapan pelanggan atau penerima layanan. Konsep ini sangat luas dan dapat diterapkan dalam berbagai konteks kehidupan, mulai dari layanan konsumen di sektor bisnis, hingga layanan kesehatan, pendidikan, dan administratif di sektor publik. Pelayanan tidak hanya terbatas pada aspek fisik, seperti produk atau layanan yang diberikan kepada pelanggan (Arianto 2003)

Menurut (Rohmantara and Rebecca 2017) Fokus pada kualitas pelayanan tidak hanya melibatkan produk atau jasa itu sendiri, tetapi juga bagaimana cara perusahaan berinteraksi dengan pelanggan mereka. Hal ini mencakup responsif terhadap keluhan, kemudahan komunikasi, dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Dengan meningkatnya persaingan di pasar global, perusahaan harus terus meningkatkan standar kualitas mereka untuk tetap relevan dan mempertahankan basis pelanggan yang loyal.

Analisa adalah proses mengembangkan kerangka berpikir yang melibatkan beberapa unsur, yaitu unsur penalaran logika, beberapa sumber penelitian yang berupa data, angka, dan rangkaian informasi yang bertujuan untuk mengidentifikasi, memecahkan, mengatasi, dan mengevaluasi sebuah permasalahan. Nantinya dari proses berpikir tersebut akan diuraikan menjadi beberapa komponen sehingga dapat dikenali tanda dan hubungannya satu sama lain, serta fungsi masing-masing menjadi satu kesatuan yang terpadu (Oktaviani Satriyanti 2012)

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan administratif Bagian Keuangan di STMIK Widuri, dengan fokus pada identifikasi area-area yang perlu ditingkatkan, akan mencakup langkah-langkah berikut:

1. Studi Literatur

Tinjauan mendalam akan dilakukan terhadap literatur akademis yang berkaitan dengan konsep kepuasan mahasiswa, pelayanan administratif di perguruan tinggi, serta metode SERVQUAL. Review literatur ini akan mencakup jurnal-jurnal terkemuka, buku-buku terkait, dan riset-riset terkini.

2. Kuisisioner

Penelitian akan menggunakan kuisisioner sebagai instrumen pengumpulan data. Kuisisioner akan dirancang dengan pertanyaan terstruktur yang mengacu pada lima dimensi utama dari metode SERVQUAL: keandalan, daya tanggap, asuransi, empati, dan bukti fisik. Pertanyaan-pertanyaan akan dirancang untuk mencakup persepsi mahasiswa terhadap layanan administratif Bagian Keuangan STMIK Widuri serta harapan mereka terhadap pelayanan tersebut.

3. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden, serta ketua bagian keuangan STMIK Widuri di mana peneliti mengajukan pertanyaan untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang subjek penelitian. Tujuannya adalah untuk memahami struktur dan fungsi bagian keuangan, menggali proses pengelolaan anggaran dan sistem pembukuan yang digunakan, serta mengetahui kebijakan dan

prosedur yang diterapkan. Selain itu, wawancara ini bertujuan untuk mengeksplorasi tantangan yang dihadapi dan solusi yang telah diambil, serta mengumpulkan saran untuk pengembangan bagian keuangan ke depan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Laporan praktik ini menguraikan evaluasi kinerja dalam hal kepuasan pelayanan di bagian keuangan STMIK Widuri. Salah satu permasalahan yang teridentifikasi adalah rendahnya kualitas pelayanan yang disebabkan oleh kurangnya evaluasi terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di bagian keuangan di STMIK Widuri. Oleh karena itu penulis memutuskan untuk menganalisis situasi ini dengan menggunakan teknik kualitas layanan yang umum digunakan (*SERVQUAL*) untuk mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan perbedaan antara persepsi dan harapan.

Analisis terhadap hasil survei menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai sejauh mana realisasi atau pelaksanaan pelayanan di bagian keuangan STMIK Widuri sesuai dengan harapan mahasiswa. Karakteristik pelayanan seperti responsif terhadap kebutuhan mahasiswa dapat ditempatkan dalam kuadran A dan B, yang menandakan bahwa aspek-aspek tersebut dianggap sebagai prioritas utama yang harus terus diimplementasikan oleh bagian keuangan di STMIK Widuri. Hal ini mungkin disebabkan oleh profil demografis mahasiswa yang memiliki ciri khas tertentu, seperti rentang usia dan tingkat semester.

Di sisi lain, karakteristik pelayanan yang terdapat dalam kuadran C menunjukkan bahwa harapan mahasiswa terhadap aspek-aspek tertentu dari pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi, sedangkan karakteristik yang berada di kuadran D menunjukkan bahwa ada aspek-aspek pelayanan yang tidak memenuhi harapan sama sekali. Berdasarkan hasil analisis terhadap tingkat kesamaan masing-masing karakteristik, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam mutu pelayanan di bagian keuangan STMIK Widuri, sehingga mahasiswa belum sepenuhnya puas dengan mutu layanan yang mereka terima.

Hasil penelitian ini menyoroti hasil dari observasi lapangan yang disertai dengan pemeriksaan subjektif, yang memberikan informasi yang bernilai. Ini sangat penting karena menghubungkan temuan eksplorasi lapangan dengan hipotesis yang relevan dalam konteks pembahasan. Fokus penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan di bagian keuangan STMIK Widuri dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam pelayanan untuk membangun hubungan yang baik, Kepuasan mahasiswa merupakan faktor kunci yang harus di perhatikan oleh setiap bagian keuangan.

Metode Servqual memiliki lima dimensi pengukuran: daya tanggap, keandalan, keamanan, kekhususan, dan empati. Ketika dianalisis dengan cara ini, kami menemukan kesenjangan negatif di seluruh aspek penilaian. Detailnya adalah:

1. Dimensi Tangibles menunjukkan gap sebesar -0,2 yang mengindikasikan bahwa fasilitas fisik lainnya seperti kebersihan area di bagian keuangan masih belum memenuhi harapan mahasiswa.
2. Gap pada dimensi Reliability adalah sebesar -0,22, pelayanan yang diberikan bagian keuangan terkait dengan informasi dan atau kesigapan dalam melayani belum memenuhi harapan mahasiswa.
3. Gap pada dimensi Responsiveness adalah sebesar -0,22, yang menggambarkan bahwa, respon dalam pelayan kurang memenuhi harapan mahasiswa.
4. Gap pada dimensi Assurance adalah sebesar -0,14, mengindikasikan bahwa tingkat pelayanan di bagian keuangan belum memenuhi harapan mahasiswa.
5. Gap pada dimensi *Empathy* adalah sebesar -0,18, menandakan bahwa staff keuangan belum memberikan pelayanan sesuai dengan harapan mahasiswa.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi keuangan STMIK Widuri memiliki nilai rata-rata gap -0,25, hal ini menunjukkan bagian administrasi keuangan STMIK Widuri perlu meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Diketahui persepsi mahasiswa terhadap layanan keandalan di bagian keuangan STMIK Widuri memiliki nilai rata-rata gap -0,25, yang di dapat dari nilai harapan dikurangi nilai persepsi, nilai ini menunjukkan bahwa bagian keuangan harus lebih sigap dalam memberikan informasi, dan harus memberikan keandalan dalam waktu dalam memberikan layanan keuangan, harus memberikan fasilitas yang nyaman.
3. Hasil dari evaluasi pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan serta staf administrasi bernilai tangible = - 0,312, realibility = -0,26, Responsiveness = -0,28, Empaty=0,036, assurance =0,192. Nilai dari semua dimensi yang ada pada service quality menunjukkan bahwa bagian administrasi keuangan harus memperbaiki kualitas dari pelayanannya baik itu dari sisi ruangan, kesigapan sumber daya manusia dan sebagainya.

Penulis menyarankan untuk meningkatkan dan kualitas pelayanan memperhatikan responsifitas, meningkatkan keramahan, serta menyediakan solusi yang tepat dan cepat bagi mahasiswa.

DAFTAR REFERENSI

- Apriyani, D. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen The Little A Coffee Shop di Kota Sidoarjo. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 128.
- Arianto, N. (2003). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 21(8), 24–30.
- Desi Indrawati, A. (2013). Dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, 7, 135–142.
- Kelly, T. P., & María Fernanada. (2020). Pemasaran jasa. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Marzuq, N., & Andriani, A. (2024). British writers, popular literature and new media innovation, 1820-45. 6, 13995–13998.
- Oktaviani Satriyanti, E. (2012). Pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah dan citra bank terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 2(2), 171. <https://doi.org/10.14414/jbb.v2i2.172>
- Rohmantara, R., & Rebecca, J. (2017). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik menggunakan metode service quality di Universitas Komputer Indonesia. *Inaque*, 6, 39–48.
- Sarini Kodu, S., & Kualitas Produk. (2012). Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian mobil Toyota Avanza. *I(3)*, 1251–1259.
- Tjiptono, F., Priyambodo, L., Atma Jaya, & Suyoto, Lecturer. (2012). M-commerce in Indonesia: Problems and prospects. *International Journal of Computer Applications & Information Technology*, 1(January), 71. www.ijcait.com
- Wolff, M., Tumbuan, W. J. F. A., & Lintong, D. C. A. (2021). Pengaruh gaya hidup, harga dan citra merek terhadap keputusan pembelian produk smartphone merek iPhone pada kaum perempuan milenial di Kecamatan Tahuna. *Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi (EBMA)*, 10(1), 1671–1681.
- Sani, A. (2016). Analisa penjualan retail dengan metode association rule untuk pengambilan keputusan strategis perusahaan: Studi kasus PT. XYZ. *XYZ. Infotech*, 2(1), 34–50.
- Sani, A. (2018). Integration of the technology readiness and adoption models for assessing IT use among SMEs in Indonesia.
- Setyadiharja, R., & Nurmandi, A. (2014). Implementasi sistem e-procurement pada layanan pengadaan secara elektronik (LPSE) Provinsi Kepulauan Riau. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(2).