BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dikemukakan mengenai hasil pengolahan data statistik beserta analisa dan pembahasannya. Berdasakan hasil penelitian yang dijaring melalui kuesioner tentang persepsi terhadap kualitas pelayanan yang dibuat sendiri oleh penulis yang didasarkan pada *"Delivering Quality Service-Balancing Customer Perception and Expectations"* yang ditulis oleh **Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990).** Maka diperoleh data tentang persepsi terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung pada 106 mahasiswa UNISBA, sebagai berikut.

4.1 Hasil Penelitian

Kuesioner penelitian tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung keseluruhan terdiri atas 51 item pernyataan yang valid dari 56 item. Akan terdapat skor maksimal dan skor minimal, ini yang menjadi skor ideal dari kuesioner tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung. Berdasarkan skor ideal tersebut kemudian dijadikan acuan untuk membuat kategori untuk gambaran tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung keseluruhan yang dibagi ke dalam dua kategori, yaitu positif dan negatif.

- Skor maksimum : 51 x 4 = 204
- Skor minimum : 51 x 1 = 51

repository.unisba.ac.id

- Rentang : 204 – 51 = 153
- Banyak kelas : 2
- Panjang kelas : 153 : 2 = 76,5 = 77
- Median : 51 + 77 = 128

Tabel 4.1
Frekuensi Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan

Kategori	Skor	F	%
Negatif	51 - 127	71	66,98 %
Positif	128 - 204	35	33, 02%
Total		106	100 %

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa lebih banyak persepsi mahasiswa yang negatif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung sebanyak 71 orang (66,98 %), dan persepsi mahasiswa yang positif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung sebanyak 35 orang (33,02 %).

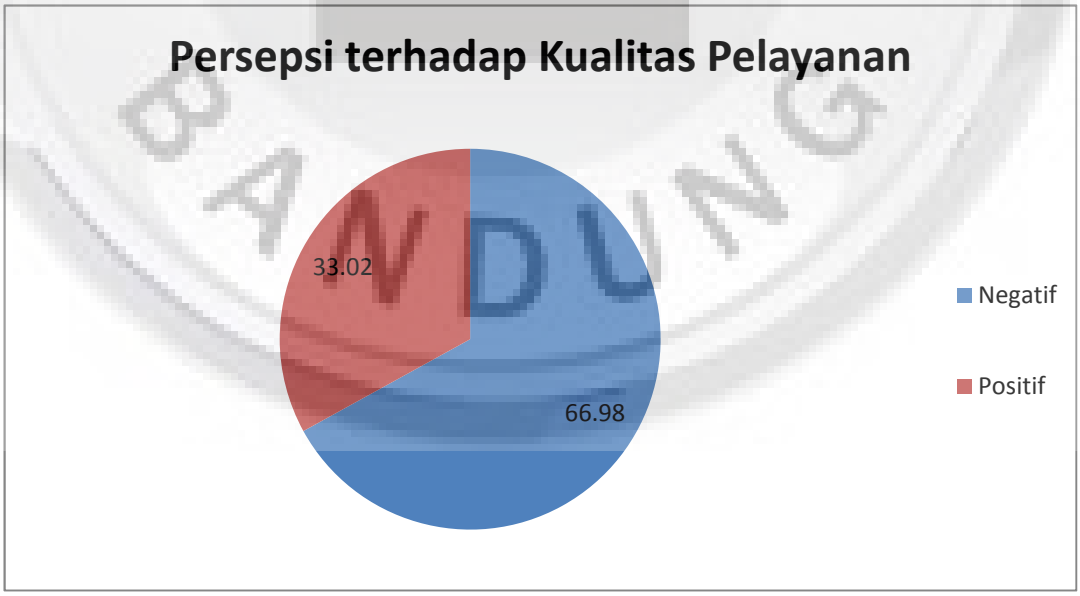

Diagram 4.1
Persentase Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan

repository.unisba.ac.id

4.1.1 Hasil Perhitungan Persepsi terhadap Aspek Kualitas Pelayanan

Tabel 4.2
Frekuensi Persepsi terhadap Aspek Kualitas Pelayanan

	Kategori	Skor	F	%
Tangible	Negatif	10-24	46	43,40 %
	Positif	25-40	60	56,60 %
	Total		**106**	**100 %**
Empathy	**Kategori**	**Skor**	**F**	**%**
	Negatif	13-32	63	59,43%
	Positif	33-52	43	40,57%
	Total		**106**	**100 %**
Responsiveness	**Kategori**	**Skor**	**F**	**%**
	Negatif	9-22	63	59,43%
	Positif	23-36	43	40,57%
	Total		**106**	**100 %**
Reliability	**Kategori**	**Skor**	**F**	**%**
	Negatif	14-34	60	56,60%
	Positif	35-56	46	43,40%
	Total		**106**	**100 %**
Assurance	**Kategori**	**Skor**	**F**	**%**
	Negatif	7-17	58	54,71%
	Positif	18-28	48	45,29%
	Total		**106**	**100 %**

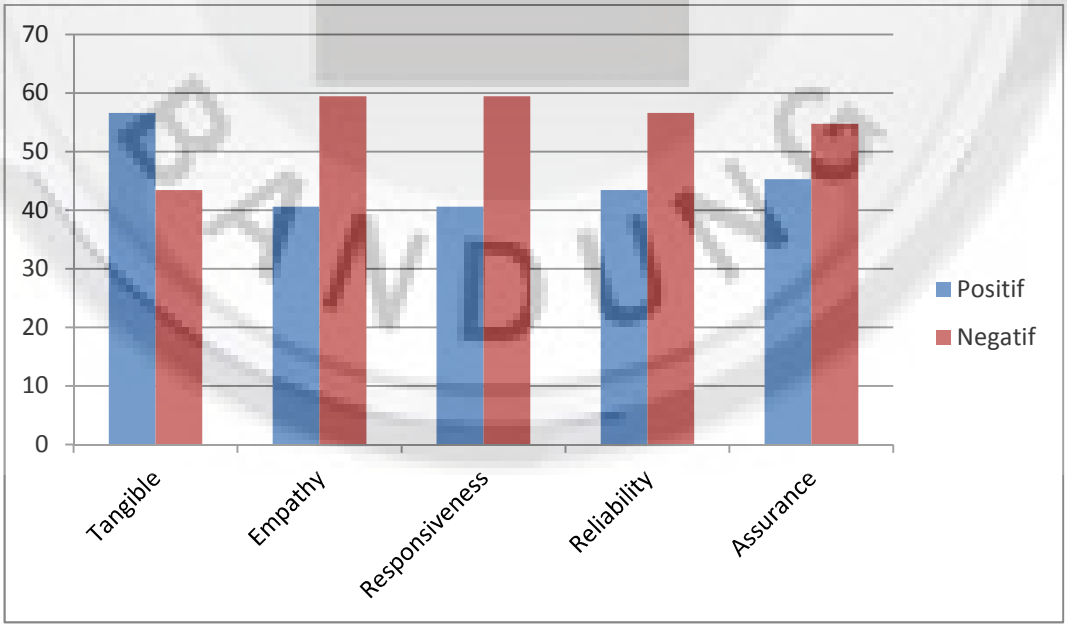

Diagram 4.2
Persentase Persepsi terhadap Aspek Kualitas Pelayanan

repository.unisba.ac.id

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa pada aspek *Tangible* lebih banyak persepsi mahasiswa yang positif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung sebanyak 60 orang (56,60 %), dan persepsi mahasiswa yang negatif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung sebanyak 46 orang (43,40 %).

Diketahui bahwa pada aspek *Empathy* lebih banyak persepsi mahasiswa yang negatif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung sebanyak 63 orang (59,43 %), dan persepsi mahasiswa yang positif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung sebanyak 43 orang (40,57 %). Pada aspek *Responsiveness* lebih banyak persepsi mahasiswa yang negatif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung sebanyak 63 orang (59,43 %), dan persepsi mahasiswa yang positif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung sebanyak 43 orang (40,57 %).

Pada aspek *Reliability* lebih banyak persepsi mahasiswa yang negatif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung sebanyak 60 orang (56,6 %), dan persepsi mahasiswa yang positif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung sebanyak 46 orang (43,4 %). Dan pada aspek *Assurance* lebih banyak persepsi mahasiswa yang negatif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung sebanyak 58 orang (54,71 %), dan persepsi mahasiswa yang positif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung sebanyak 48 orang (45,29 %).

repository.unisba.ac.id

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pembahasan hasil penelitian Persepsi mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan

Persepsi dipengaruhi oleh faktor-faktor individual selain dari objek persepsi itu sendiri (tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung). **Charles R. Milton (1981)**, mengemukakan faktor-faktor yang menyebabkan perbedaan dalam persepsi, yaitu orang yang diamati, situasi, pengamat, persepsi diri, persepsi diri dan pengamatan terhadap orang lain dan karakteristik pribadi.

Persepsi berkaitan dengan kebutuhan, nilai dan harapan seseorang. Kebutuhan yang dibutuhkan oleh mahasiswa mengenai pelayanan yang diberikan oleh tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung adalah dapat melakukan layanan administrasi dengan baik dan memuaskan. Persepsi juga berkaitan dengan nilai. Bagaimana mahasiswa menilai penampilan fisik, seperti kebersihan ruang pelayanan administrasi, kerapian penyimpanan *file-file* mahasiswa untuk mempercepat proses layanan. Terdapat harapan mahasiswa yang tentu saja berada dalam diri masing-masing individu. Salah satu aspek internal yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah faktor kebutuhan. Kebutuhan adalah sesuatu hal yang harus dipenuhi. Ketika kebutuhan tidak dapat dipenuhi, maka seseorang yang sudah memiliki harapan akan memiliki persepsi yang negatif. Sebaliknya ketika mahasiswa merasa harapannya sudah terpenuhi, maka akan mempersepsi positif mengenai kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung. Dapat dikatakan bahwa lebih banyak mahasiswa yang masih belum terpenuhi harapannya mengenai kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung.

repository.unisba.ac.id

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 66,98% mahasiswa memiliki persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung, yang artinya sebagian besar mahasiswa mempersepsi bahwa kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung belum cukup memenuhi harapan mahasiswa dan akhirnya mahasiswa memiliki respon positif yang rendah. Persepsi negatif ini terbentuk karena berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa hal yang kurang mengenai kualitas pelayanan tenaga nonpendidik adalah tentang informasi-informasi penting, seperti registrasi dan pesantren yang tidak jelas. Selain itu, mahasiswa juga mengeluhkan akan pembuatan surat yang lama, kurang simpatiknya tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung, serta tidak sesuainya data di *online* dengan keadaan yang sesungguhnya. Berdasarkan urutan dari skor yang paling tinggi persepsi negatifnya sampai ke yang paling rendah *adalah empathy* (59,43%), *responsivenesss* (59,43%), *reliability* (56,60%), *assurance* (54,71%) dan *tangible* (43,40%). Secara umum berdasar hasil wawancara, mahasiswa memiliki persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung. Terdapat empat dari lima aspek yang membuat mahasiswa memiliki persepsi yang negatif mengenai kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung, yaitu aspek *empathy*, aspek *responsiveness*, aspek *reliability* dan aspek *assurance*.

Mahasiswa yang memiliki persepsi positif sebesar 33,02%. Hal ini berarti, mahasiswa merasa sudah terpenuhi akan kebutuhannya saat melakukan layanan administrasi sehingga mahasiswa memiliki persepsi positif yang tinggi. Dengan mengenal dan memahami dirinya sendiri memudahkan mahasiswa untuk

repository.unisba.ac.id

memahami tenaga nonpendidik dengan tepat dan lebih sedikit membuat kesalahan menilai tenaga nonpendidik. Bila mau menerima dirinya sendiri, maka seseorang (mahasiswa) cenderung dapat melihat aspek-aspek positif dari orang lain (tenaga nonpendidik).

Dilihat dari puasnya mahasiswa dengan pelayanan pada aspek *tangible*, yaitu mengenai penampilan fisik seperti kebersihan dan kerapian ruang pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung serta kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung masih bisa memberikan layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

4.2.2 Pembahasan hasil penelitian berdasarkan aspek-aspek dalam persepsi terhadap kualitas pelayanan

Parasuraman (1981) menyatakan bahwa persepsi selalu berhubungan dengan harapan yang ada dalam dirinya. Dan karena harapannya tersebut bersifat dinamis, yang selalu melalui berbagai pemikiran kembali, sehingga harapan tiap orang akan berbeda-beda. Apa yang diharapkan pada kualitas pelayanan untuk hari ini, tentu akan berbeda keesokan harinya. Untuk itu **Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990)** menjelaskan dan mengidentifikasikan aspek pengukuran kualitas pelayanan yang dirasa mampu untuk mengambarkan harapan dan persepsi seseorang. Aspek pengukuran tersebut adalah *tangible, empathy, responsiveness, reliability,* dan *assurance.*

4.2.2.1 Pembahasan hasil penelitian aspek *Tangible*

Menurut **Udai Pareek (1991) (dalam skrispi Vivi Sylviani, 2002)** menyatakan bahwa proses persepsi memiliki beberapa tahapan, salah satunya

repository.unisba.ac.id

adalah proses penerimaan rangsang. Proses penerimaan rangsang dari berbagai sumber merupakan hal yang pertama kali dihadapi individu dalam mempersepsi. Kebanyakan sumber diterima individu melalui panca indera yang dimilikinya dan memberikan respon sesuai dengan penilaian dan pemberian arti terhadap stimulus.

Penampilan fisik dalam hal ini kebersihan dan kerapihan ruang pelayanan administrasi. Ini merupakan sumber yang diterima mahasiswa melalui panca indera mata. Dari data yang dipaparkan sebelumnya terlihat bahwa terdapat 56,6% mahasiswa yang memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung pada aspek ini. Hal ini merupakan respon atas penampilan fisik yang ada, yang berarti bahwa mahasiswa menghayati bahwa kualitas pelayanan tenaga nonpendidik dalam aspek ini sudah cukup baik dalam melayani.

43,4% mahasiswa lainnya memiliki persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung pada aspek ini. Jika dilihat faktor-faktor yang dapat menyebabkan perbedaan dalam persepsi menurut **Charles R. Milton (1981)**, hal ini terjadi karena situasi. Aspek-aspek dari situasi seperti pekerjaan dan atribut-atribut lain yang melekat pada diri seseorang yang melakukan persepsi, akan mempengaruhi pengamatannya terhadap objek, situasi atau manusia lainnya. Karena itu masing-masing individu mempunyai persepsi yang berbeda dalam mengamati lingkungan.

4.2.2.2 Pembahasan hasil penelitian Aspek *Empathy*

Dari data dapat dilihat bahwa jumlah mahasiswa dengan persepsi yang negatif yaitu 59,43%. Menurut **Charles R. Milton (1981),** hal ini dikarenakan setiap individu (mahasiswa) berusaha membuat penilain masing-masing terhadap

repository.unisba.ac.id

tingkah laku orang yang diamati (tenaga nonpenddik Universitas Islam Bandung), dengan memberikan perhatian pada orang tersebut. Namun seringkali individu tidak menyadari faktor yang mempengaruhi penilaian seseorang dan selanjutnya mempengaruhi perilakunya dalam berhubungan dengan orang lain.

Hal ini sejalan dengan hasil survey awal bahwa mahasiswa mempersepsi tenaga nonpendidik Uiversitas Islam Bandung kurang simpatik dalam melayani urusan pelayanan administrasi mahasiswa sehingga mahasiswa menjadi menunda untuk mengurus layanan administrasi yang seharusnya segera diuruskan. Hal ini dipengaruhi oleh pengamat (mahasiswa) itu sendiri. Salah satu aspek internal yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah faktor kebutuhan. Ketika kebutuhan mahasiswa mendesak dan layanan yang diberikan oleh tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa, maka mahasiswa akan mempersepsi negatif akan hal ini.

4.2.2.3 Pembahasan hasil penelitian Aspek *Responsiveness*

Pengamat dalam hal ini adalah mahasiswa dipengaruhi oleh kondisi individual sendiri. Salah satu aspek internal yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah faktor kebutuhan **(Charles R Milton: 1981).** Kebutuhan adalah sesuatu hal yang harus dipenuhi. Ketika kebutuhan tidak dapat dipenuhi, maka seseorang yang sudah memiliki harapan akan menjadi merasa tidak puas.

Dari data dapat dilihat bahwa 59,43% mahasiswa memiliki persepsi negatif terhadap aspek *responsiveness* ini. Mahasiswa merasakan bahwa tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung kurang mampu untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan sesegera mungkin. Dapat dikatakan bahwa pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung untuk

repository.unisba.ac.id

sikap kerja mereka dalam menyelesaikan dan membantu mahasiswa yang menghadapi masalah ketika melakukan layanan administrasi kurang baik.

Tingkat persepsi positifnya yaitu sebesar 40,57%. Dalam hal persepsi positif ini masih ada mahasiwa yang merasakan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung ada untuk membantu ketika menghadapi masalah. Ketika mahasiswa membutuhkan data, tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung mampu melayani dengan cepat karena *file-file* mahasiswa di arsipkan secara rapi.

4.2.2.4 Pembahasan hasil penelitian Aspek *Reliability*

Pengamat dalam hal ini adalah mahasiswa dipengaruhi oleh kondisi individual sendiri. Salah satu aspek internal yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah faktor kebutuhan **(Charles R Milton: 1981).** Aspek *reliability* diartikan sebagai kemampuan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan. Kemampuan tersebut meliputi kemampuan untuk melakukan apa yang harus dilakukan dalam pelayanan administrasi, yaitu memenuhi janji yang telah di umumkan.

Dari data yang diperoleh, sebanyak 56,6% mahasiswa memiliki persepsi yang negatif terhadap aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung masih belum mampu untuk memberikan pelayanan adminsitrasi seperti yang telah dijanjikan. Hal tersebut menggambarkan belum tercapainya harapan mahasiswa terhadap janji-janji yang di sampaikan oleh tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung. Berdasar survey awal yang telah dilakukan, mahasiswa merasa dipersulit akan hal ini, seperti pembuatan surat yang lama (tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan).

repository.unisba.ac.id

Dengan lebih besarnya persepsi negatif yang terbentuk pada aspek *reliability* ini, membuat mahasiswa menganggap bahwa tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung tidak mampu mewujudkan janji-janji yang disampaikan. Mahasiswa tentu saja berharap pada layanan administrasi yang sesuai dengan janji yang disampaikan oleh tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung; seperti tidak ada kesalahan saat melakukan layanan adminsitrasi, tidak ada kesalahan dalam penyampaian informasi, data yang dibutuhkan selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dan penyimpanan informasi yang mudah dilihat oleh mahasiswa lebih banyak dirasakan negatif.

Dari hasil penelitian ini 43,4% mahasiswa masih merasakan persepsi yang positif pada aspek *reliability*, hal ini merupakan jumlah yang cukup besar. Karena sekecil apa pun keluhan dari mahasiswa merupakan hal yang harus ditangani oleh tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung. Mahasiswa menginginkan pemenuhan janji-janji akan layanan administrasi tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung dapat terwujud.

4.2.2.5 Pembahasan hasil penelitian Aspek *Assurance*

Assurance merupakan keterampilan karyawan dalam bekerja serta kemampuan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan. Dari data dapat dilihat bahwa sebesar 54,71% mahasiswa memiliki persepsi yang negatif terhadap aspek ini. Hal ini menujukkan bahwa keterampilan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung dalam memenuhi kebutuhan layanan administrasi mahasiswa serta kemampuan yang dimiliki tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung untuk membantu mahasiswa ketika membutuhkan layanan administrasi kurang baik.

repository.unisba.ac.id

Tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung tentu saja menjadi bagian dalam pelayanan administrasi. Dengan adanya kemampuan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung dalam berkomunikasi ketika melayani mahasiswa melakukan administrasi, kemampuan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung menggunakan teknologi serta ketelitian, akan menimbulkan rasa aman dan kepercayaan dalam diri mahasiswa ketika melakukan layanan administrasi.

Jumlah mahasiswa yang mempersepsi positif terhadap aspek ini sebanyak 45,29%. Situasi, disini dapat menjadi faktor yang dapat membedakan persepsi setiap mahasiswa. Hal-hal yang melekat dalam diri mahasiswa itu sendiri dapat mempengaruhi pengamatannya terhadap apa yang diamati, keadaan atau tenaga nonpendidiknya. Karenanya masing-masing mahasiswa mempunyai persepsi yang berbeda dalam mengamati kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung. Karakteristik seseorang juga mempengaruhi karakterisitik yang akan dilihat pada orang lain. Pada saat ini kemampuan mahasiswa akan hal teknologi sudah lebih maju dan berkembang . Jika mahasiswa memiliki kemampuan tekhnologi yang yang sudah lebih maju dibandingkan dengan tenaga nonpendidik, maka ketika kebutuhan mahasiswa yang berkaitan dengan tekhnologi, mahasiswa akan merasa kurang dilayani oleh tenaga nonpendidik.

repository.unisba.ac.id