

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Citra Politeknik LP3I Bandung 2019 (Survey pada mahasiswa angkatan 2016)

Dr. Dhany Isnaeni D., S.E., M.M.¹⁾
Dosen Prodi Administrasi Bisnis
Politeknik LP3I Bandung
Linda Daniati Melinda, S.S., M.Si.²⁾
Dosen Prodi Akuntansi
Politeknik LP3I Bandung

Email: alaqni@gmail.com

Abstrak

Dr. Dhany Isnaeni D., S.E., M.M., Linda Daniati Melinda, S.S., M.Si.,
Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Citra Politeknik LP3I Bandung 2019.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan prima yang dilaksanakan oleh Politeknik LP3I Bandung, citra Politeknik LP3I Bandung dan pengaruh pelayanan prima terhadap citra Politeknik LP3I Bandung 2019. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif verifikatif, melalui analisis regresi sederhana dengan teknik sampling proporsional cluster random sampling dan jumlah sampel ditentukan dengan rumus slovin.

Masih terdapat beberapa indikator yang masih kurang, sehingga penulis merekomendasikan agar, PLB memberikan pemeliharaan dan menjaga asset sumber daya manusia yang dinilai memiliki kompetensi tinggi serta memberikan program pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai-pegawainya melalui program pendidikan dan latihan internal mengenai pelayanan prima, meninjau ulang minat bakat dan kesesuaian kompetensi para pegawai dengan bidang pekerjaan yang dibebankan kepadanya, menjaga nama baik lembaga dengan terus mengukir prestasi, fokus pada program studi, dan terus bahkan lebih melibatkan para praktisi dalam proses belajar mengajar.

Kata kunci: pelayanan prima, citra, pegawai

Latar Belakang

Kebutuhan manusia terus mengalami perkembangan. Globalisasi pada akhirnya menuntut peningkatan kompetensi disegala bidang. Persaingan dalam penguasaan pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan keahlian setiap individu secara mendunia.

Barang dan jasa diciptakan dengan berbagai cara dan upaya guna memenuhi dan memuaskan kebutuhan manusia. Kemampuan perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya, seringkali memunculkan nama baik dihati pera pelanggannya untuk tetap menikmati produk dan layanan perusahaan tersebut.

Nguyen and LeBlanc (2001:303) dalam Dhany isnaeni D. (2018:104) menyatakan bahwa “Citra Institusi digambarkan secara keseluruhan sebagai kesan yang dibuat di dalam pikiran masyarakat tentang suatu organisasi”.

Helena Alfes (2010:74) menerangkan, “citra dan reputasi lembaga sering kali lebih penting dari pada kualitas karena itu citra yang benar-benar dirasakan dapat mempengaruhi pilihan yang dibuat oleh calon siswa”.

Helena Alfes (2010:74) dalam Dhany Isnaeni D. (2018:105) menerangkan, bahwa citra dan reputasi lembaga sering kali lebih penting dari pada kualitas karena itu citra yang benar-benar dirasakan dapat mempengaruhi pilihan yang dibuat oleh calon siswa.

Selanjutnya Robert M. Brown and Timothy William Mazzarol (2008:86) dalam Dhany Isnaeni D. (2018:109) menerangkan dimensi citra institusi digolongkan ke dalam tiga komponen, yang diberi nama "Studi Lingkungan", "Kepraktisan" dan "*Conservativeness*".

Hal-hal yang pertama diukur adalah apakah lembaga itu dipandang ramah, mendukung, inovasi siswa, keterfokusan pembelajaran dan kebaikan manfaat kursus. Kedua diukur bagaimana praktik fleksibilitas kursus (misalnya, pendaftaran pertengahan tahun), dan bagaimana orientasi program studi pada dunia pekerjaan. Dimensi ketiga "*Conservativeness*" adalah ukuran apakah lembaga itu lama didirikan, atau dianggap sebagai tradisional atau bergengsi.

Operasionalisasi Variabel

Mengacu pada keterangan Atep Adya Barata dalam Mayasari (2015: 16) yang menyebutkan Konsep pelayanan prima berdasarkan pada A6, berikut penulis rancang pernyataan-pernyataan responden yang relevan dengan penelitian ini, antara lain; Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*) serta William Mazzarol (2008:86) dalam Dhany Isnaeni D. (2018:109) yang mengemukakan bahwa citra institusi dapat digolongkan ke dalam tiga komponen, yang diberi nama "Studi Lingkungan", "Kepraktisan" dan "*Conservativeness*".

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik LP3I Bandung angkatan 2016 yang berjumlah 153 orang, yang pada tahun 2019 telah menempuh semester akhir perkuliahan dan dianggap telah banyak memperoleh pengalaman penuh kuliah di Politeknik LP3I Bandung.

Penelitian ini menggunakan proporsional cluster random sampling, yaitu, sampling yang dilakukan secara acak namun memperhatikan pengkelasan per program studi yang ada dalam populasi tersebut secara proporsional. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

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

$$n = \frac{153}{153(0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{153}{153(0,0025) + 1}$$

$$n = \frac{0,38 + 1}{153}$$

$$n = \frac{1,38}{153}$$

$$n = 110,87$$

$$n = 110 \quad (\text{dibulatkan})$$

Prosedur pengambilan sampel didasarkan pada ukuran sampel untuk masing-masing program studi secara proporsional, sebagai berikut:

$$n_i = \frac{N_i}{N} n$$

Penentuan jumlah sampel untuk masing-masing cluster populasi dan penelitian ini tertera pada tabel 4 di bawah.

Tabel 1
Penentuan Jumlah Sampel Per Bidang Studi

No	Program Studi	N_i	$\frac{N_i}{N} n$	n_i	n_i (Pembulatan)
1	Admisitrasi Bisnis	56	$\frac{56}{153} 110$	40.26	40
2	Manajemen Informatika	40	$\frac{40}{153} 110$	28.76	29
3	Akuntansi	33	$\frac{33}{153} 110$	23.73	24
4	Hubungan Masyarakat	24	$\frac{24}{153} 110$	17.25	17
JUMLAH		153	$\frac{153}{153}$	110	110

Sumber: Data sekunder yang telah diolah 2019

Rancangan Analisis Data

Metode analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan metode kuantitatif, dimana:

- 1) Metode kualitatif digunakan untuk mengumpulkan data dari hasil pengisian kuesioner oleh respondent.
- 2) Metode kuantitatif digunakan untuk mengukur suatu fenomena penelitian dengan menggunakan alat bantu statistik. Dalam penelitian

ini, alat bantu statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel yang diteliti adalah regresi sederhana.

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Nilai validitas setiap item penelitian ini digunakan korelasi Pearson Product Moment. Validitas instrument dapat diketahui dengan membandingkan nilai-nilai pada kolom corrected item-total correlation pada tabel item-total statistics dan nilai r kritis yaitu 0,3, di mana instrument dikatakan valid jika r hitung lebih besar dari nilai r kritis.

Reliabilitas instrument dapat diketahui dengan melihat nilai correlation between forms. Nilai kritisnya yaitu 0,6, di mana instrument dikatakan reliabel jika r hitung lebih besar dari nilai r kritis.

Hasil Penelitian

Tabel 2
Tabulasi Pelayanan Prima PLB yang dipersepsikan oleh Mahasiswa PLB angkatan 2016

Indikator	STS	TS	KS	S	SS	n	Σ	Average
Attention	0	37	35	28	10	110	341	3.10
Attitude	5	52	28	15	10	110	303	2.75
Ability	0	53	44	3	10	110	300	2.73
Appearance	3	4	50	17	36	110	409	3.72
Accountability	0	29	65	6	10	110	327	2.97
Action	5	45	29	21	10	110	316	2.87

Sumber: tabulasi kuisioner penelitian 2019

Tabel 3
Tabulasi Citra PLB yang dipersepsikan oleh Mahasiswa PLB angkatan 2016

Indikator	STS	TS	KS	S	SS	n	Σ	Average
Keramahan Lembaga	3	34	28	19	26	110	361	3.28
Dukungan Lembaga	0	29	48	23	10	110	344	3.13
Kefokusan Prodi	5	52	28	15	10	110	303	2.75
Orientasi Kerja	0	5	57	25	23	110	396	3.60
Capaian Pretasi	5	34	33	19	19	110	343	3.12
Pengalaman Lembaga	3	4	50	17	36	110	409	3.72

Sumber: tabulasi kuisioner penelitian 2019

Tabel 4
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		
1	0.941205	0.885866	0.884809	2.037007		
a. Predictors: (Constant), X						
b. Dependent Variable: Y						

Sumber: pengolahan data hasil penelitian 2019

Tabel 5
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3478.265	1	3478.265	838.2581	.000
	Residual	448.1348	108	4.149396		
	Total	3926.4	109			
a. Predictors: (Constant), X						
b. Dependent Variable: Y						

Sumber: pengolahan data hasil penelitian 2019

Tabel 6
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.78738	0.361066		29.87646	5E-54
	X	0.132231	0.004567	0.941205	28.95269	1.02E-52
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: pengolahan data hasil penelitian 2019

Pembahasan

Berdasarkan tabel-tabel diatas, khususnya Tabel 2, dapat diketahui responden merasa tidak merasa sepenuhnya diperhatikan oleh perangkat lembaga PLB selama mereka kuliah di PLB dari mulai daftar sampai dengan akan menyelesaikan pendidikan mereka, misalnya saat mereka harus melaksanakan tugas kerja namun disisi lain mereka juga harus menempuh perkuliahan bahan

ujian semester, terlebih bimbingan tugas akhir dengan waktu yang serba terbatas. Sikap tenaga pendidikan PLB banyak disoroti oleh responden, tidak dapat dipungkiri bahwa mereka harus mengurus semua perkuliahan mahasiswa dengan jumlah yang tidak sedikit ditambah permasalahan tiap mahasiswa yang juga harus mereka tangani menyebabkan semangat mereka turun bahkan hampir hilang, kelelahan berdampak pada sikap yang terkadang kurang enak ditunjukan kepada mahasiswa yang memerlukan pelayanan.

Tabel 3 menunjukkan adanya kekurangan fokus program studi yang dirasakan oleh responden, ada matakuliah yang tumpang tindih, atau mata kuliah satu dirasa sama saja dengan mata kuliah lainnya misal matakuliah proposal bisnis dengan mata kuliah bisnis plan, atau teknik penulisan karya ilmiah dengan matakuliah metodologi menulis, walau pun secara keilmuan berbeda namun penyampaian hampir sama.

Tabel 2 dan Tabel 3 menunjukan adanya ketidak maksimalan pelaksanaan program pelayanan prima di PLB, serta citra yang juga tidak maksimalnya citra lembaga PLB di mata responden, yang keduanya perlu untuk diperhatikan diperbaiki dan terus dikembangkan demi kemajuan lembaga PLB itu sendiri.

Model Summery yang ditunjukan oleh Tabel 4, menginformasikan bahwa faktor pelayanan prima yang dilakukan oleh lembaga PLB ternyata memberikan pengaruh yang besar terhadap citra lembaga PLB, yaitu 88,59% sementara 11,41% error disebabkan banyaknya faktor diluar penelitian yang juga dapat mempengaruhi terbentuknya citra lembaga PLB di masyarakat.

Tabel 5 atau tabel anova, menginformasikan tingkat signifikansi penelitian ini yang berada dibawah nilai error yang ditetapkan yaitu 5%,

Tabel 6 atau tabel coefisien menunjukan nilai regresi yang dihasilkan yaitu $Y = 10,787 + 0,132 X$.

Rekomendasi

Menilik pada Tabel 2 dan Tabel 3 sebagai hasil penelitian deskriptif, diperoleh beberapa indikator yang masih dirasa kurang baik bahkan tidak baik, berikut penulis merekomendasikan agar, PLB mau dan mampu untuk memelihara serta menjaga asset sumber daya manusia yang dinilai memiliki kompetensi tinggi. disamping itu PLB juga seharusnya memberikan program pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai-pegawainya melalui program pendidikan dan latihan internal mengenai pelayanan prima secara berkala agar mereka terbiasa untuk memberikan pelayanan secara prima dalam berbagai situasi dan kondisi kerja. Meninjau ulang minat bakat dan kesuaian kompetensi para pegawai dengan bidang pekerjaan yang dibebankan kepadanya akan sangat baik bagi kepuasan kerja karyawan yang perlu mendapatkan perhatian dari jajaran manajemen puncak lembaga. Menjaga nama baik lembaga dengan terus mengukir prestasi, fokus pada program studi, dan terus bahkan lebih melibatkan para praktisi dalam proses belajar mengajar menjadai pekerjaan rumah lanjutan bagi manajemen

puncak demi peningkatan lembaga PLB secara terus menerus dan berkelanjutan, di kemudian hari.

Referensi

Bintoro. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Cetakan 1. Gava Media. Yogyakarta.

Dharmawan, D. I. (2018). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kelompok Referensi terhadap Citra Institusi serta dampaknya pada Proses Pengambilan Keputusan Mendaftar Ke Perguruan Tinggi (Survei pada Mahasiswa Tingkat Pertama Politeknik Di Lingkungan Kopertis Wilayah IV Jawa Barat dan Banten)*. Unpas. Bandung.

Farida Jafar. 2009. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia

Mayasari, D. (2015). *Peran pelayanan prima (service excellence) terhadap kepercayaan (trust) nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).