

BAB V

ANALISIS DAN PERUMUSAN STRATEGI UNIVERSITAS

5.1 Analisis Aspek Mahasiswa

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, penuh menggunakan pengukuran berdasarkan model *Service Quality (SERVQUAL)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Menurut model ini, tingkat kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa dan ini bermakna bahwa semakin baik kualitas layanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan tersebut.

Pengukuran kualitas layanan dalam model *SERVQUAL* didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi mahasiswa serta gap diantara keduanya atas dasar 5 (lima) dimensi kualitas layanan yang dapat dinilai oleh mahasiswanya yaitu : (1) *tangibility* (bukti fisik), (2) *reability* (kemampuan dalam mewujudkan janji), (3) *responsiveness* (kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap), (4) *assurance* (kemampuan dalam memberikan jaminan layanan) dan (5) *empathy* (kemampuan memberikan perhatian secara pribadi sesuai keinginan mahasiswa).

Berdasarkan lima dimensi kualitas layanan tersebut disusun 31 (tigapuluh satu) pertanyaan untuk mengetahui harapan dan persepsi mahasiswa terhadap suatu layanan. Pertanyaan tersebut memiliki 5 (lima) pilihan jawaban yang disusun berdasarkan skala Likert yaitu : pilihan pertama sangat tidak puas, pilihan kedua tidak puas, pilihan ketiga cukup puas, pilihan keempat puas dan pilihan kelima

sangat puas.masing-masing pilihan jawaban tersebut memiliki nilai yang berbeda, dimana pilihan pertama memiliki nilai terendah, yaitu 1, sedangkan pilihan kelima memiliki nilai tertinggi yaitu 5. Maka, setelah data hasil penelitian terkumpul, untuk mengetahui kualitas layanan yang diterima mahasiswa pada setiap dimensi dapat dilakukan dengan cara mengurangi skor persepsi (skor terhadap layanan yang dialami/diterima/dirasakan mahasiswa) dengan skor harapan (skor terhadap layanan yang diharapkan) seperti rumus berikut (Zeithaml, *et.al*, 1990):

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan} \dots\dots (1)$$

Apabila selisih antara skor persepsi dengan skor harapan adalah nol maka berarti tingkat kualitas layanan terhadap mahasiswa dapat dikatakan baik, namun bila menghasilkan angka positif, maka berarti tingkat layanan yang dirasakan melebihi tingkat layanan yang diharapkan, dengan demikian tingkat kualitas layanan terhadap mahasiswa dapat dikatakan sangat baik, tapi bila skor negatif, berarti tingkat kualitas layanannya dapat dikatakan tidak baik.

Kualitas jasa pada kelima dimensi tersebut dapat dihitung untuk semua responden, dengan jalan menghitung rata-rata skor *SERVQUAL* mereka pada pernyataan-pernyataan yang mencerminkan setiap dimensi kualitas jasa. Skor rata-rata *SERVQUAL* setiap dimensi dapat diketahui dengan cara :

1. Untuk setiap pelanggan, jumlahkan semua skor *SERVQUAL* pada pernyataan-pernyataan yang mencerminkan setiap dimensi, kemudian bagikan nilainya dengan jumlah pernyataan yang mewakili dimensi

tersebut

2. Jumlahkan nilai yang diperoleh dari langkah (I) tadi diantara pelanggan dan bagikan totalnya dengan total jumlah pertanyaan.

Kedua jalan ini dapat diformulasikan kedalam rumus :

$$X = \frac{(X1 \dots\dots\dots P)}{P} \dots\dots (2)$$

X = Skor rata-rata setiap dimensi

P = Banyaknya pertanyaan

(X1..... P) = Total skor jawaban seluruh responden

Nilai rata-rata skor tiap dimensi ini dapat digunakan untuk mengetahui dimensi mana dari kelima dimensi kualitas layanan yang penting yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dari hasil perhitungan rata-rata skor setiap dimensi tersebut, kemudian dilihat dimensi mana yang paling tinggi skornya. Dimensi yang memiliki skor tertinggi itulah yang dikatakan penting dan memberikan kepuasan yang tinggi kepada mahasiswa.

Skor persepsi diperoleh dari jumlah jawaban dikali skor pertanyaan, yang dapat dirumuskan menjadi:

$$SP = Sp.n \dots(3)$$

SP = Skor Persepsi

Sp (Skor pertanyaan) = 1, 2, 3, 4, 5

Skor harapan diperoleh dari jumlah jawaban dikali skor pertanyaan, yang

dapat dirumuskan menjadi:

$$SH = Sp.n \dots\dots (4)$$

Sh = Skor Harapan

Sp (Skor pertanyaan) = 1, 2, 3, 4, 5

Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa penuh lakukan dengan membandingkan skor persepsi dengan skor harapan dikalikan seratus persen, seperti rumus berikut (Lovelock, 1994).

$$\text{Skor Kepuasan Mahasiswa} = \frac{\text{Skor Persepsi}}{\text{Skor Harapan}} \times 100\% \dots\dots (5)$$

5.1.1 Skor Persepsi Mahasiswa per Dimensi *Servqual*

Tabel 4.1

Data Skor Persepsi Mahasiswa terhadap Layanan U T pada Program Administrasi Niaga dalam Dimensi *Tangibility*

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jml	Jml Skor	Rata-rata
1	Fasilitas fisik (lokasi kampus, kondisii perparkiran, dan kebersihan r. kuliah dan r. tunggu	4	22	31	22	1	80	234	2.93
2	Fasilitas fisik (kondisi kantin, toilett dan taman	4	34	29	8	5	80	216	2.7
3	Peralatan fisik (OHPLab. penerangan)	8	37	24	6	5	80	203	2.54
4	Penampilan fisik karyawan	5	20	27	26	2	80	240	3
5	Penampilan fisik dosen	2	12	35	26	5	80	260	3.25
6	Media komunikasi dengan mahasiswa	3	8	26	27	16	80	285	3.56
	Jumlah	26	133	172	115	34	480	1438	2.99
	Persentase	4.33	21.17	28.67	19.17	5.67	80		

Sumber: Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.1 di atas terlihat bahwa skor terendah diperoleh pada pertanyaan

3 yaitu peralatan fisik disusul pertanyaan 2 yaitu fasilitas fisik untuk kondisi kantin dan toilet, dimana pertanyaan ini mendapat skor rata-rata dibawah angka 3 (tiga). Skor tertinggi diperoleh dalam pertanyaan 6 yaitu media komunikasi dengan mahasiswa, disusul pertanyaan 5, penampilan fisik dosen, selanjutnya pertanyaan 1, fasilitas fisik kampus, diikuti dengan peralatan fisik perkuliahan dan praktikum.

Tabel 5.2
Data Skor Persepsi Mahasiswa terhadap Layanan U T pada
Program Administrasi Niaga dalam Dimensi *Reability*

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jml	Jml Skor	Rata-rata
7.	Terpenuhi janji pelayanan sesuai waktu	5	13	42	16	4	80	276	3.45
8.	Terpenuhi janji pelayanan sesuai waktu	11	18	29	20	2	80	241	3.01
9.	Kesanggupan bersikap simpatik	1	2	3	4	5	80	224	2.8
10.	Terlaksana pelayanan secara benar sejak pertama kali	1	13	30	32	4	80	265	3.31
11.	Terlaksana pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan	3	18	37	20	2	80	240	3
12.	Terlaksananya sistem pencatatan bebas dari kesalahan	3	21	38	14	4	80	235	2.94
	Jumlah	24	72	179	106	21	480	1481	3.08
	Persentase	4	0.27	29.8	17.8	3.5	80		

Sumber: Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.2 terlihat bahwa skor rata-rata tertinggi diperoleh pada pertanyaan 7, terpenuhinya janji praktikum dan kuliah, disusul pertanyaan 10, terpenuhinya terlaksana pelayanan secara benar sejak pertama kali.

Tabel 5.3

**Data Skor Persepsi Mahasiswa terhadap layanan U T pada
Program Administrasi Niaga dalam Dimensi *Responsiveness***

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jml	Jml Skor	Rata-rata
13.	Kepastian waktu layanan diinformasikan dengan jelas	11	20	37	9	3	80	233	2.91
14.	Kecepatan pelayanan	4	17	35	20	4	80	213	2.66
15.	Kesediaan karyawan untuk selalu membantu mahasiswa	4	18	38	19	1	80	243	3.04
16.	Terlaksana pelayanan secara benar sejak pertama kali	5	27	32	15	1	80	235	2.94
	Jumlah	24	82	142	63	9	320	1144	3.58
	Persentase	6	20.75	35.5	15.75	2.25	80		

Sumber : Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.3 terlihat bahwa layanan yang dialami mahasiswa pada dimensi ini juga sangat rendah. Skor tertinggi diperoleh hanya pada pertanyaan 15, kesediaan karyawan untuk selalu membantu mahasiswa.

Tabel 5.4

**Data Skor Persepsi Mahasiswa terhadap Layanan U T pada
Program Administrasi Niaga dalam Dimensi *Assurance***

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jml	Jml Skor	Rata-rata
17.	Keahlian karyawan/ti	5	27	32	15	1	80	220	2.75
18.	Keahlian dosen	3	18	42	14	3	80	236	2.95
19.	Perasaan aman sewaktu berurusan	8	24	37	10	1	80	212	2.65
20.	Perasaan aman dan senang sewaktu berhubungan dngan dosen	8	20	38	12	2	80	220	2.75
21.	Kesopanan petugas pelayanan	7	26	37	8	2	80	212	2.65
22.	Kesopanan dosen dalam bertugas	8	33	30	7	2	80	202	2.53
23.	Pengetahuan petugas dalam mengatasi keluhan mahasiswa	3	22	40	11	4	80	231	2.89
24.	Pengetahuan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa	2	19	41	13	5	80	240	3
25.	Tercapainya pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan untuk mencapai tujuan pribadi dan	1	21	44	13	1	80	232	2.9
	Jumlah	46	210	341	103	21	720	2025	2.81
	Persentase	5.11	23.33	37.89	11.44	2.33	80		

Sumber: Hasil Survey Penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.4 terlihat bahwa layanan yang dialami mahasiswa pada dimensi ini juga sangat rendah. Skor tertinggi diperoleh pertanyaan 24, pengetahuan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa.

Tabel 5.5
Data Skor Persepsi Mahasiswa terhadap Layanan U T pada
Program Administrasi Niaga dalam Dimensi *Empathy*

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jml	Jml Skor	Rata-rata
26	Perhatian petugas secara personal terhadap mahasiswa	2	29	38	9	2	80	220	2.75
27	Perhatian dosen secara personal terhadap mahasiswa	4	17	38	16	5	80	241	3.01
28	Pernafian UT terhadap kepentingan mahasiswa secara	7	16	45	9	3	80	225	2.81
20.	Kemampuan UT memahami kebutuhan spesifik mahasiswa	8	18	39	11	4	80	221	2.76
30.	Perhatian UT secara sungguh-sungguh kepada mahasiswa	2	22	33	19	4	80	241	3.01
31	Waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa	2	1	30	43	4	80	286	3.58
	Jumlah	25	103	223	107	22	480	1434	2.99
	Persentase	4.17	17.17	37.17	18.83	3.67	80		

Sumber : Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.5 di atas terlihat bahwa skor tertinggi diperoleh dalam pertanyaan 31, waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dan skor terendah diperoleh dalam pertanyaan 26, perhatian petugas secara personal terhadap mahasiswa.

5.1.2 Skor Harapan Mahasiswa per Dimensi *Servqual*

Tabel 5.6

**Data Skor Harapan Mahasiswa terhadap Layanan U T pada
Program Administrasi Niaga dalam Dimensi *Tangibility***

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jml	Jml Skor	Rata-rata
1.	Fasilitas fisik (lokasi kampus, kondisi parkir, dan kebersihan r. kuliah dan r. tunggu)	8	20	21	24	7	80	242	3
2.	Fasilitas fisik (kondisi kantin, toilet, dan taman)	14	21	17	25	3	80	222	2.78
3.	Peralatan fisik (OHP, Lab.)	3	25	22	27	3	80	242	3.03
4.	Penampilan fisik karyawan	8	28	4	35	5	80	241	3.01
5.	Penampilan fisik dosen	8	16	17	18	21	80	268	3.35
6.	Media komunikasi dengan mahasiswa	7	10	37	19	7	80	249	3.11
	Jumlah	48	120	118	148	46	480	1464	3.05
	Persentase	8	15	19.67	24.67	7.67	80		

Sumber: Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 5.6 terlihat bahwa skor tertinggi diperoleh dalam pertanyaan 5, yaitu harapan akan penampilan fisik dosen dalam kegiatan perkuliahan, diikuti pertanyaan 6, media komunikasi dengan mahasiswa, selanjutnya pertanyaan 3, peralatan fisik (OHP, Laboratorium), media komunikasi dengan mahasiswa dan skor terendah diperoleh pertanyaan 2, fasilitas fisik.

Tabel 5.7
Data Skor Harapan Mahasiswa terhadap Layanan U T pada
Program Administrasi Niaga dalam Dimensi *Reability*

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jml	Jml Skor	Rata-rata
7.	Terpenuhi janji pelayanan sesuai waktu	19	7	35	15	4	80	218	2.73
8.	Terpenuhi janji pelayanan sesuai waktu	21	33	10	13	3	80	184	2.3
9.	Kesanggupan bersikap simpatik	9	17	22	26	6	80	243	3.04
10.	Terlaksana pelayanan secara benar sejak pertama kali	11	16	22	23	8	80	241	3.01
11.	Terlaksana pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan	2	17	25	21	15	80	270	3.38
12.	Terlaksananya sistem pencatatan bebas dari kesalahan	7	19	16	32	6	80	251	3.14
	Jumlah	69	89	120	130	42	480	1407	2.93
	Persentase	11.5	14.83	20	21.67	7	80		

Sumber: Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.7 terlihat bahwa skor rata-rata tertinggi diperoleh pada pertanyaan 11, terlaksananya pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan, disusul pertanyaan 12, terlaksananya sistem pencatatan bebas dari kesalahan.

Tabel 5.8
Data Skor Harapan Mahasiswa terhadap layanan U T pada
Program Administrasi Niaga dalam Dimensi *Responsiveness*

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jml	Jml Skor	Rata-rata
13.	Kepastian waktu layanan diinformasikan dengan jelas	11	17	33	10	9	80	229	2.86
14.	Kecepatan pelayanan	27	18	13	13	9	80	199	2.49
15.	Kesediaan karyawan untuk selalu membantu mahasiswa	13	23	24	14	6	80	217	2.71
16.	Terlaksana pelayanan secara benar sejak pertama kali	6	8	35	23	8	80	259	3.24
	Jumlah	57	66	105	60	32	320	1808	5.65
	Persentase	14.25	13.75	26.25	15	8	80		

Sumber : Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.8 terlihat bahwa layanan yang dialami mahasiswa pada dimensi ini juga sangat rendah,. Skor tertinggi ada pada pertanyaan nomor 16 yaitu terlaksana pelayanan secara benar sejak pertama kali.

Tabel 5.9
Data Skor Harapan Mahasiswa terhadap Layanan U T pada
Program Administrasi Niaga dalam Dimensi Assurance

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jml	Jml Skor	Rata-rata
17.	Keahlian karyawan/ti	16	19	21	15	9	80	222	2.78
18.	Keahlian dosen	9	10	38	16	7	80	242	3.03
19.	Perasaan aman sewaktu berurusan	16	17	17	21	9	80	230	2.88
20.	Perasaan aman dan senang sewaktu berhubungan dngan dosen	14	13	21	24	8	80	239	2.99
21.	Kesopanan petugas pelayanan	12	40	8	18	2	80	198	2.48
22.	Kesopanan dosen dalam bertugas	14	27	14	20	5	80	215	2.69
23.	Pengetahuan petugas dalam mengatasi keluhan mahasiswa	13	16	32	17	2	80	219	2.74
24.	Pengetahuan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa	11	20	22	18	9	80	234	2.93
25.	Tercapainya pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan untuk mencapai tujuan pribadi dan	13	24	18	20	5	80	220	2.75
	Jumlah	118	186	191	169	56	720	2019	2.80
	Persentase	13.11	20.67	21.22	18.78	6.22	80		

Sumber: Hasil Survey Penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.9 terlihat bahwa layanan yang dialami mahasiswa pada dimensi ini juga sangat rendah, tidak ada satu pertanyaanpun yang memperoleh skor di atas 3 (tiga). Skor tertinggi diperoleh pertanyaan 20, perasaan aman dan senang waktu berhubungan dengan dosen..

Tabel 5.10
Data Skor Harapan Mahasiswa terhadap Layanan U T pada
Program Administrasi Niaga dalam Dimensi *Empathy*

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5	Jml	Jml Skor	Rata-rata
26	Perhatian petugas secara personal terhadap mahasiswa	8	20	30	20	2	80	228	2.85
27	Perhatian dosen secara personal terhadap mahasiswa	9	26	18	21	6	80	229	2.86
28	Perhatian UT terhadap kepentingan mahasiswa	13	17	12	22	16	80	251	3.14
20.	Kemampuan UT memahami kebutuhan spesifik mahasiswa	10	7	38	20	5	80	243	3.04
30.	Perhatian UT secara sungguh-sungguh kepada mahasiswa	15	15	29	16	5	80	221	2.76
31	Waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa	23	24	17	14	2	80	188	2.35
	Jumlah	78	109	134	113	36	480	1360	2.83
	Persentase	13	17.17	22.33	18.83	6	80		

Sumber : Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.10 terlihat bahwa skor tertinggi diperoleh dalam pertanyaan 28, perhatian UT terhadap kepentingann mahasiswa, dan terendah pada pertanyaan 31 dan 30 yaitu pada waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dan perhatian UT secara sungguh kepada mahasiswa.

5.1.2 Persepsi Mahasiswa UT pada Lima Dimensi *Servqual*

Tabel 5.11
Persepsi Mahasiswa terhadap Layanan yang Diberikan UT pada
Program Administrasi Niaga

No.	DIMENSI	Tingkat Kepuasan (%)					Jml (%)	Rata-rata
		1	2	3	4	5		
1 - 6	Tangibility	4.33	21.17	28.67	19.17	5.67	79.01	2.99
7 - 12	Reability	4	0.27	29.8	17.8	3.5	55.37	3.08
13 - 16	Responsiveness	6	20.75	35.5	15.75	2.25	80.25	3.58
17 - 25	Assurance	5.11	23.33	37.89	11.44	2.33	80.1	2.81
26 - 31	Empathy	4.17	17.17	37.17	18.83	3.67	81.01	2.99
	Persentase rata-rata	4.722	16.538	33.806	16.598	3.484	75.148	3.09

Sumber: Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.11 terlihat bahwa 28.67% responden menyatakan cukup puas terhadap bukti fisik (*tangibility*). Responden yang menyatakan puas sebanyak 19.17% dan sangat puas 5.67% sedangkan yang tidak puas 21.17% dan yang sangat tidak puas 4.33%. Tanggapan ini menunjukkan bahwa Universitas Terbuka dalam pelaksanaan Program Studi Administrasi Niaga untuk bukti fisik belum dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada mahasiswanya. Menurut pengamatan penuh hal ini disebabkan karena kurangnya media komunikasi dengan mahasiswa sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda.

Tanggapan responden terhadap kemampuan Universitas Terbuka dalam Pelaksanaan Program Studi Administrasi Niaga memberikan layanan pada dimensi *reability* terlihat bahwa porsi terbanyak menyatakan cukup puas (29.8%). Responden yang menyatakan tidak puas (0.27%) lebih kecil dari yang menyatakan puas (17.8%) serta yang menyatakan sangat tidak puas (4%) lebih besar dibanding yang menyatakan sangat puas (3.5%). Data ini menggambarkan bahwa Program Studi Administrasi Niaga Universitas Terbuka belum dapat memuaskan mahasiswanya dalam mewujudkan layanan yang diberikan dalam Program Administrasi Niaga kepada mahasiswanya.

Pada dimensi *responsiveness*, tanggapan responden terhadap kemampuan Program Administrasi Niaga Universitas Terbuka untuk tanggap dalam memberikan layanan, yang menyatakan cukup puas mendapat respon tertinggi (35.5%). Yang menyatakan tidak puas (20.75%) lebih tinggi dibanding yang menyatakan puas (15.75%), sedangkan yang menyatakan sangat tidak puas (6%) lebih besar dibanding yang menyatakan sangat puas (2.25%). Hal ini menunjukkan

bahwa Program Administrasi Niaga Universitas Terbuka belum dapat memuaskan mahasiswanya dalam dimensi ini.

Tanggapan responden terhadap kemampuan Program Studi Administrasi Niaga Universitas Terbuka dalam memberikan layanan pada dimensi *assurance* terlihat bahwa porsi terbanyak menyatakan cukup puas (37.89%). Responden yang menyatakan puas (11.44%) lebih besar dari yang menyatakan tidak puas (23.33%) serta yang menyatakan sangat tidak puas (5.11%) lebih besar dibanding yang menyatakan sangat puas (2.33%). Data ini menggambarkan bahwa Program Administrasi Niaga Universitas Terbuka belum dapat memuaskan mahasiswanya dalam mewujudkan layanan yang dijanjikan diberikan kepada mahasiswanya.

Tanggapan responden terhadap kemampuan Program Studi Administrasi Niaga Universitas Terbuka dalam memberikan layanan pada dimensi *empathy* terlihat bahwa porsi terbanyak menyatakan cukup puas (37.17%). Responden yang menyatakan tidak puas (17.17%) lebih kecil dari yang menyatakan puas (18.83%) serta yang menyatakan sangat tidak puas (4.17%) lebih besar dibanding yang menyatakan sangat puas (3.67%). Data ini menggambarkan bahwa Program Studi Administrasi Niaga Universitas Terbuka belum dapat memuaskan mahasiswanya dalam mewujudkan layanannya pada dimensi ini.

Untuk kelima dimensi *servqual* terlihat bahwa tanggapan responden terbanyak menyatakan cukup puas (33.806%). Responden yang menyatakan puas (16.598%) masih lebih banyak dibanding yang menyatakan tidak puas (16.538%). Sedangkan yang menyatakan sangat tidak puas (4.722%) lebih banyak dibanding yang menyatakan sangat puas (3.484 %).

Dari tabel 4.11 terlihat bahwa nilai skor rata-rata dari kelima dimensi *servqual* adalah 3.09. Nilai tertinggi rata-rata didapat oleh dimensi *responsiveness* sebesar 3.588.

Skor nilai rata tertinggi dapat dipakai sebagai indikator penilaian oleh Universitas untuk menentukan dimensi *servqual* yang mana yang dianggap penting oleh mahasiswa dan dijadikan sebagai patokan untuk diperhatikan dalam pelaksanaan Program Studi Administrasi Niaga Universitas Terbuka.

Pada dasarnya ada dua cara untuk menentukan dimensi mana yang penting untuk diperhatikan secara khusus karena dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa secara menyeluruh, yaitu pertama menggunakan nilai skor rata-rata tiap dimensi, dan yang kedua menggunakan nilai koefisien korelasi antara setiap dimensi, namun dalam penelitian ini karena keterbatasan penuh maka hanya akan menggunakan cara pertama, yaitu penghitungan nilai skor rata-rata tiap dimensi.

Penggunaan nilai skor rata-rata tiap dimensi adalah untuk mengetahui seberapa jauh setiap dimensi itu penting yang terlihat dari kontribusinya dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dari penghitungan nilai skor rata-rata yang dilakukan terhadap jawaban responden mahasiswa Universitas Terbuka dalam penyelenggaraan Program Administrasi Niaga seperti tergambar dalam tabel 4.11, menunjukkan bahwa dari kelima dimensi *servqual*, dimensi yang terpenting menurut penilaian mahasiswa adalah dimensi *assurance* yakni rasa percaya mahasiswa terhadap kemampuan Universitas dalam melaksanakan Program Administrasi Niaga yang dapat memberikan layanan jaminan yang baik. Hal ini tercermin dari nilai skor rata-rata tertinggi yang didapat dimensi *responsiveness*

dari responden, yaitu sebesar 3.58.

5.1.4 Harapan Mahasiswa pada lima Dimensi *Servqual*

Tabel 5.12
Harapan Mahasiswa terhadap Layanan yang Diberikan UT dalam
Program Administrasi Niaga

No.	DIMENSI	Tingkat Kepuasan (%)					Jml (%)	Rata-rata
		1	2	3	4	5		
1 - 6	Tangibility	8	15	19.67	24.67	7.67	75.01	3.05
7 - 12	Reability	11.5	14.83	20	21.67	7	75	2.93
13 - 16	Responsiveness	14.25	13.75	26.25	15	8	77.25	5.65
17 - 25	Assurance	13.11	20.67	21.22	18.78	6.22	80	2.80
26 - 31	Empathy	13	17.17	22.33	18.83	6	77.33	2.83
	Persentase rata-rata	11.972	16.284	21.894	19.79	6.978	76.918	3.452

Sumber: Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari label 4.12 terlihat bahwa, sebagian besar responden mengharapkan agar Program Administrasi Niaga Universitas Terbuka dalam tampilan fisik (*tangibility*) memuaskan (24.67%). Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa mengharapkan agar Program Administrasi Niaga Universitas Terbuka mampu memberikan layanan tampilan fisik yang memuaskan.

Harapan responden terhadap kemampuan mewujudkan layanan yang dijanjikan (*reability*) oleh pihak Universitas dalam Program Administrasi Niaga dapat memuaskan mahasiswa (21.67%). Data ini menunjukkan bahwa untuk dimensi *reability*, Program Administrasi Niaga diharapkan dapat memuaskan mahasiswanya.

Pada dimensi *responsiveness*, terlihat bahwa harapan mahasiswa terhadap kemampuan Universitas untuk tanggap dalam memberikan layanan sebagian besar responden mengharapkan agar layanan yang diterima mahasiswa pada dimensi ini

dapat memuaskan mahasiswa (26.25%). Data ini mengisyaratkan bahwa agar Program Administrasi Niaga Universitas Terbuka diharapkan mampu memuaskan mahasiswanya.

Harapan responden terhadap kemampuan Universitas mewujudkan janji layanan dalam Program Administrasi Niaga terlihat bahwa porsi terbanyak mengharapkan mendapat layanan memuaskan (21.22%). Data ini menggambarkan bahwa Universitas Terbuka diharapkan dapat memuaskan mahasiswanya dalam mewujudkan Program Administrasi Niaga dalam layanan yang dijanjikan diberikan kepada mahasiswanya.

Untuk dimensi *empathy* terlihat bahwa harapan responden terhadap kemampuan Universitas untuk memahami kebutuhan mahasiswa sebagian besar mengharapkan mendapat layanan yang memuaskan (22.33%). Data ini menunjukkan bahwa untuk dimensi *empathy*, Program Studi Administrasi Niaga Universitas Terbuka diharapkan dapat memberikan layanan yang memuaskan.

Untuk kelima dimensi *servqual* terlihat bahwa sebagian besar responden mengharapkan mendapat layanan yang memuaskan (21.894%). Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa mengharapkan agar Universitas Terbuka dapat memberikan layanan yang memuaskan dalam Program Administrasi Niaga.

Dari tabel 4.12 terlihat bahwa nilai skor rata-rata dari kelima dimensi *servqual* adalah 3.452. Nilai tertinggi rata-rata didapat oleh dimensi *responsiveness* sebesar 5.65. Skor nilai rata-rata tertinggi dapat dipakai sebagai indikator penilaian oleh Universitas dalam penyelenggaraan Program Studi

Administrasi Niaga untuk menentukan dimensi *servqual* yang mana yang dianggap penting oleh mahasiswa dan dijadikan sebagai patokan untuk diperhatikan dan diperlakukan khusus dalam Program Administrasi Niaga Universitas Terbuka.

Pada dasarnya ada dua cara untuk menentukan dimensi mana yang penting untuk diperhatikan secara khusus karena dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa secara menyeluruh, yaitu pertama menggunakan nilai skor rata-rata tiap dimensi, dan yang kedua menggunakan nilai koefisien korelasi antara setiap dimensi, namun dalam penelitian ini karena keterbatasan penuh maka hanya akan menggunakan cara pertama, yaitu penghitungan nilai skor rata-rata tiap dimensi.

Penggunaan nilai skor rata-rata tiap dimensi adalah untuk mengetahui seberapa jauh setiap dimensi itu penting yang terlihat dari kontribusinya dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dari penghitungan nilai skor rata-rata yang dilakukan terhadap jawaban responden mahasiswa Universitas Terbuka seperti tergambar dalam tabel 4.11, menunjukkan bahwa dari kelima dimensi *servqual*, dimensi yang terpenting menurut penilaian mahasiswa adalah dimensi *responsiveness* yakni rasa percaya mahasiswa terhadap kemampuan Universitas memberikan layanan jaminan yang baik dalam Program Administrasi Niaga. Hal ini tercermin dari nilai skor rata-rata tertinggi yang didapat dimensi *responsiveness* dari responden, yaitu sebesar 5.65.

4.1.2 Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Terbuka terhadap Program Administrasi Niaga

Tabel 4.13
Tingkat Kepuasan Mahasiswa UP terhadap Layanan yang Diterima

No.	Dimensi	Skor rata-rata Persepsi (x1)	Skor rata-rata Harapan (x2)	Kesenjangan/gap (x1 - x2) (a)	Tingkat kepuasan (%) (b)
1.	Tangibility	2.99	3.05	-0.06	98.03
2	Reability	3.08	2.93	0.15	105.11
3	Responsiveness	3.58	5.65	-2.07	63.36
4	Assurance	2.81	2.80	0.01	100
5	Empathy	2.99	2.83	0.16	105.65
	Rata-rata	3.09	3.45	-0.36	89,56

Sumber : Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

(a) dihitung berdasarkan persamaan 1

(b) dihitung berdasarkan persamaan 5

Dari tabel 4.13, terlihat bahwa skor rata-rata masing dimensi yang persepsi mahasiswa masih lebih rendah dari skor rata-rata yang diharapkan. Demikian juga halnya untuk skor rata-rata keseluruhan dimensi yang dipersepsikan mahasiswa masih lebih rendah dari skor rata-rata dimensi yang diharapkan. Skor rata-rata keseluruhan dimensi yang dipersepsikan (3.09), sedangkan yang diharapkan 3.45. Ini berarti ada gap sebesar-0.36. Persentase rata-rata tingkat kepuasan pelanggan adalah sebesar 89.56%. Angka ini didapat dari: $3.09/3.45 \times 100\% = 89.56\%$.

Tingkat kepuasan sebesar 89.56% ini masih jauh dari nilai tingkat kepuasan ideal, yaitu berkisar antara 90% s.d. 100%. Menurut Sri Satrio Wibowo dalam majalah Swa (4 Maret 1996) tingkat kepuasan pelanggan sebesar 80% merupakan batas kritis untuk menjaga loyalitas pelanggan. Oleh karena itu Universitas Terbuka dalam Program Administrasi Niaga diharapkan terus berusaha meningkatkan kinerja sehingga dapat memenuhi harapan mahasiswa.

Secara terinci per dimensi, terlihat bahwa untuk keseluruhan masing-masing dimensi tingkat kepuasan mahasiswa hanya dimensi *responsiveness* tidak mencapai nilai batas kritis loyalitas sebesar 80%.

Pada dimensi *tangibility* dirasakan belum memberikan kualitas layanan yang baik ini terlihat dari nilai skor rata-rata layanan yang dipersepsikan (2.99) jauh di bawah dari skor rata-rata harapan mahasiswa (3.05). Kesenjangan dari kedua skor ini adalah -0.06. Tingkat kepuasan mahasiswa terlihat sebesar 98.03%. Tingkat kepuasan ini adalah tinggi karena telah melebihi nilai batas titik kritis loyalitas sebesar 80% dan mendekati tingkat kepuasan ideal, namun demikian pihak Program Administrasi Niaga Universitas Terbuka perlu terus berupaya untuk memperbaiki layanan dimensi ini.

Pada dimensi *reability* juga dirasakan belum memberikan kualitas layanan yang baik ini terlihat dari nilai skor rata-rata layanan yang dipersepsikan (3.08) melebihi dari skor rata-rata yang diharapkan oleh mahasiswa (2.93). Kesenjangan dari kedua skor ini adalah 0.15. Tingkat kepuasan mahasiswa terlihat sebesar 105.11%. Tingkat kepuasan ini adalah tinggi karena telah melebihi nilai titik kritis loyalitas sebesar 80% dan melebihi dari tingkat kepuasan ideal, namun demikian Universitas Terbuka perlu terus berupaya untuk mempertahankan layanan dimensi ini dalam Program Administrasi.

Pada dimensi *responsive-ness* juga terlihat bahwa responden merasakan bahwa Universitas belum memberikan kualitas layanan yang baik dalam Program Administrasi Niaga ini terlihat dari nilai skor rata-rata layanan yang dipersepsikan (3.58) masih kurang jauh dari skor rata-rata yang diharapkan oleh mahasiswa

(5.65). Kesenjangan dari kedua skor ini adalah -2.07. Tingkat kepuasan mahasiswa terlihat sebesar 63.36%. Tingkat kepuasan ini adalah rendah karena belum melebihi nilai titik kritis loyalitas sebesar 80% dan jauh dari tingkat kepuasan ideal, karenanya pihak Universitas Terbuka perlu terus berupaya untuk memperbaiki layanan dimensi ini dalam Program Administrasi Niaga.

Pada dimensi *assurance* juga dapat dirasakan telah memberikan kualitas layanan yang baik ini terlihat dari nilai skor rata-rata layanan yang dipersepsikan (2.81) melebihi dari skor rata-rata yang diharapkan oleh mahasiswa (2.80). Kesenjangan dari kedua skor ini adalah -0.01. Tingkat kepuasan mahasiswa terlihat sebesar 100%. Tingkat kepuasan ini adalah tinggi karena mencapai skor titik kritis loyalitas yaitu 80% dan mencapai tingkat kepuasan ideal, karenanya pihak Universitas Terbuka perlu terus mempertahankan layanan dimensi ini dalam Program Administrasi Niaga.

Pada dimensi *empathy* juga dapat dirasakan telah memberikan kualitas layanan yang baik, ini terlihat dari nilai skor rata-rata layanan yang dipersepsikan (2.99) melebihi dari skor rata-rata yang diharapkan oleh mahasiswa (2.83). Kesenjangan dari kedua skor ini adalah 0.16. Tingkat kepuasan mahasiswa terlihat sebesar 105.65%. Tingkat kepuasan ini adalah tinggi karena melebihi skor titik kritis loyalitas yaitu 80% dan tingkat kepuasan ideal, karenanya pihak Universitas Terbuka perlu terus berupaya untuk mempertahankan Program Administrasi Niaga dalam layanan dimensi ini.

Tabel 4.14
Skor dan Rata-rata tingkat Persepsi dan Harapan

No.	Pertanyaan	Persepsi		Harapan	
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata
A TANGIBILITY (BUKTI FISIK)					
1	Fasilitas fisik UT (lokasikampus, tempat parkir kenyamanan dan kebersihan ruang kuliah, ruang tunggu.	234	2.93	242	3.0
2	Fasilitas fisik (kondisi kantin, toilet dan taman	216	2.7	222	2.8
3	Peralatan fisik (OHPLab. penerangan)	203	2.54	242	3
4	Penampilan fisik karyawan	240	3	241	3
5	Penampilan fisik dosen	260	3.25	268	3.4
6	Media komunikasi dengan mahasiswa	285	3.56	249	3.1
	Rata-rata		2.99		2.55
B REALITY (KESESUAIAN)					
7	Terpenuhi janji pelayanan sesuai waktu	276	3.45	218	2.7
8	Terpenuhi janji pelayanan sesuai waktu	241	3.01	184	2.3
9	Kesanggupan bersikap simpatik	224	2.8	243	3
10	Terlaksana pelayanan secara benar sejak pertama kali	265	3.31	241	3
11	Terlaksana pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan	240	3	270	3.4
12	Terlaksananya sistem pencatatan bebas dari kesalahan	235	2.94	251	3.1
	Rata-rata		3.09		2.92
C RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)					
13	Kepastian waktu layanan diinformasikan dengan jelas	233	2.91	229	2.9
14	Kecepatan pelayanan	213	2.65	199	2.5
15	Kesediaan karyawan untuk selalu membantu mahasiswa	243	3.04	217	2.7
16	Terlaksana pelayanan secara benar sejak pertama kali	235	2.94	259	3.2
	Rata-rata		2.89		2.83
D ASSURANCE (JAMINAN)					
17	Keahlian karyawan/ti	220	2.75	222	2.8
18	Keahlian dosen	236	2.95	242	3
19	Perasaan aman sewaktu berurusan	212	2.65	230	2.9

20	Perasaan aman dan senang sewaktu berhubungan dengan dosen	220	2.75	239	3
21	Kesopanan petugas pelayanan	212	2.65	198	2.5
22	Kesopanan dosen dalam bertugas	202	2.53	215	2.7
23	Pengetahuan petugas dalam mengatasi keluhan mahasiswa	231	2.40	219	2.7
24	Pengetahuan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa	240	2.9	234	2.9
25	Tercapainya pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan untuk mencapai tujuan pribadi dan profesional	232	2.75	220	2.8
	Rata-rata		1.47		2.81
E	EMPATHY (EMPATI)				
26	Perhatian petugas secara personal terhadap mahasiswa	220	2.25	228	2.9
27	Perhatian dosen secara personal terhadap mahasiswa	241	2.41	229	2.9
28	Pernafian UT terhadap kepentingan mahasiswa secara	225	3.58	251	3.1
29	Kemampuan UT memahami kebutuhan spesifik mahasiswa	222	2.78	243	3
30	Perhatian UT secara sungguh-sungguh kepada mahasiswa	241	3.01	221	2.8
31	Waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa	286	3.58	188	2.4
	Rata-rata		2.93		2.85
	Total rata-rata		2.67		2.79

Sumber: Hasil Survey Bulan Nopember 2008

Dari table 4.14 terlihat bahwa total rata-rata nilai harapan (2.79) lebih besar dari total rata-rata nilai persepsi (2.67), ini berarti mahasiswa masih di bawah standard.

4.1.6 Pengetahuan Mahasiswa Akan Visi dan Misi

Tabel 4.15
Tingkat Pengetahuan Mahasiswa tentang Visi dan Misi Program
Administrasi Niaga Universitas Terbuka

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Tahu visi dan misi	12	15
2	Tidak tahu visi dan misi	68	85
	Jumlah	80	100

Sumber : Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.15 terlihat bahwa sebagian besar responden yang menyatakan tidak tahu visi dan misi (85%) pada Program Administrasi Niaga Universitas Terbuka

4.1.3 Tingkat Pengetahuan Mahasiswa akan Kurikulum Program Administrasi Niaga Universitas Terbuka

Tabel 4.16
Tingkat Pengetahuan Mahasiswa tentang Kurikulum Program Administrasi
Niaga Universitas Terbuka

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Tahu	75	93.75
2	Tidak tahu	5	6.25
	Jumlah	80	100

Sumber : Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.16 terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan tahu (93.75%) akan kurikulum studi administrasi niaga dan jurusannya.

4.1.4 Tingkat Kesesuaian Antara Materi Kuliah dan Kurikulum Program Studi Administrasi Niaga Universitas Terbuka

Tabel 4.17
Tingkat Kesesuaian Materi Kuliah dan Kurikulum Program Administrasi Niaga Menurut Mahasiswa Universitas Terbuka

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sesuai	70	87.5
2	Tidak sesuai	10	12.5
	Jumlah	80	100

Sumber : Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.17 terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa antara materi kuliah yang diterima dengan kurikulum sesuai (87.5%) dan yang menyatakan tidak sesuai (12.5%).

4.1.9 Tingkat Kemahalan Dana Pembangunan, SPP dan Sumbangan Orang Tua dalam Program Administrasi Niaga Universitas Terbuka

Setiap organisasi selalu membutuhkan dana untuk membiayai kelangsungan hidupnya, demikian juga halnya dengan Program Universitas Terbuka. Sumber keuangan Program Administrasi Niaga Universitas Terbuka sebagian besarnya berasal dari mahasiswa yaitu dana pembangunan, SPP dan sumbangan orang tua.

Untuk mengetahui tingkat kemampuan sistem informasi tentang Program administrasi Niaga Universitas Terbuka, penuh menggunakan kuesioner yang terdiri dari tiga pertanyaan, yaitu : (1) tingkat ketersediaan informasi, (2) tingkat ketepatan informasi dan (3) tingkat kecepatan memperoleh informasi.

Masing-masing pertanyaan yang diberikan, memiliki lima pilihan jawaban

yang disusun dengan menggunakan skala Likert, yaitu pilihan pertama sangat tidak baik/sangat tidak tepat/sangat tidak cepat, pilihan kedua tidak baik/tidak tepat/tidak cepat, pilihan ketiga cukup baik/cukup tepat/cukup cepat, pilihan keempat baik/tepat/cepat dan pilihan kelima sangat baik/sangat tepat/sangat cepat. Setiap pilihan mempunyai nilai yang berbeda, yaitu pilihan pertama yang paling rendah yaitu 1, dan pilihan ke lima memiliki nilai tertinggi yaitu 5.

4.1.9.1 Tingkat Kemahalan Dana Pembangunan

Tabel 4.18
Tingkat Kemahalan Dana Pembangunan Program Administrasi Niaga di Universitas Terbuka

No.	Keteraagan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Mahal	-	-
2	Tidak Mahal	1	1.25
3	Cukup Mahal	30	37.50
4	Mahal	35	43.75
5	Sangat Mahal	14	17.50
	Jumlah	80	100

Sumber: Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.18 terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan mahal (43.75%). Responden yang menyatakan sangat mahal (17.5%) dan cukup mahal (37.5%).

4.1.9.2 Tingkat Kemahalan Dana SPP

Tabel 4.19
Tingkat Kemahalan Dana SPP Program Administrasi Niaga di
Universitas Terbuka

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Mahal	-	-
2	Tidak Mahal	2	2.5
3	Cukup Mahal	33	41.25
4	Mahal	36	45
5	Sangat Mahal	9	11.25
	Jumlah	80	100

Sumber: Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.19 terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan mahal (45%). Responden yang menyatakan cukup mahal (41.25%) dan sangat mahal (11.25%).

4.1.9.3 Tingkat Kemahalan Dana Sumbangan Orang Tua

Tabel 4.20
Tingkat Kemahalan Dana Sumbangan Orang Tua pada Program
Administrasi Niaga Universitas terbuka

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Mahal	-	-
2	Tidak Mahal	1	1.25
3	Cukup Mahal	32	40
4	Mahal	33	41.25
5	Sangat Mahal	14	17.5
	Jumlah	80	100

Sumber: Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.20 terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan mahal

(41.25%). Responden yang menyatakan cukup mahal (40%) dan sangat mahal (17.5%).

4.1.9.4 Tingkat Kemahalan Dana Pembangunan, SPP dan Sumbangan Orang Tua Program Administrasi Niaga Universitas Terbuka

Tabel 4.21
Tingkat Kemahalan Dana Pembangunan, SPP dan Sumbangan Orang Tua di Universitas Terbuka dalam Program Studi Administrasi Pembangunan

No.	PERTANYAAN	Tingkat Kemahalan					Jml
		1	2	3	4	5	
1	Apakah dana pembangunan itu mahal	-	1	30	35	14	80
2	Apakah dana SPP itu mahal	-	2	33	36	9	80
3	Apakah dana sumbangan orang tua itu mahal	-	1	32	33	14	80
	Jumlah	-	4	95	104	37	80
	Persentase	-	1.33	31.67	34.67	12.33	80

Sumber : Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari label 4.21 terlihat bahwa rata-rata sebagian besar responden menyatakan mahal (34.66%). Menyatakan sangat mahal (12.33%) dan menyatakan cukup mahal (31.67%).

4.1.10 Tingkat Kesesuaian antara Dana yang Dikeluarkan dengan Pelayanan dan Pengetahuan yang Diterima

Tabel 4.22
Tingkat Kesesuaian antara Dana yang Dikeluarkan dengan Pelayanan dan Pengetahuan yang Diterima

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Sesuai	20	25
2	Tidak Sesuai	10	12.5
3	Cukup Sesuai	35	43.75
4	Sesuai	15	18.75
5	Sangat Sesuai	-	-
	Jumlah	80	100

Dari tabel 4.22 terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak sesuai (12.5%). Responden yang menyatakan cukup sesuai (43.75%) dan sangat tidak sesuai (12.5%), serta yang menyatakan sesuai (18.75%). Hal ini menunjukkan bahwa pihak Universitas Terbuka dalam menyelenggarakan program studi administrasi niaga perlu memperhatikan aspek ini dan berusaha meningkatkan kinerjanya agar kesenjangan antara harga dan layanan serta pengetahuan yang diterima dari Program Administrasi Niaga dapat sesuai.

4.1.11 Sumber Informasi Pengenalan Mahasiswa Terhadap Universitas Terbuka dalam Program Administrasi Niaga

Tabel 4.23

Sumber Informasi Pengenalan Mahasiswa terhadap Universitas Terbuka

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Brosur	20	25
2	Koran	10	12.5
3	TV	0	0
4	Radio	5	6.25
5	Teman	40	50
6	Keluarga	5	6.25
	Jumlah	80	100

Sumber : Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.23 diatas terlihat bahwa sebagian besar responden mengenal Program Adminsitration Niaga Universitas Terbuka karena pembicaraan. Dari teman (50%), keluarga (6.25%). Lewat brosur (25%). Koran 12.5% dan radio 6.25% Dari sini terlihat bahwa pihak Universitas Terbuka belum maksimal mempromosikan Program Administrasi Niaga dalam menjangring mahasiswa lewat promosi aktif.

4.1.12 Kemampuan Universitas Menjaring Mahasiswa Baru dalam Program Administrasi Niaga.

Mahasiswa adalah pelanggan universitas yang potensial, karenanya universitas harus mampu menjaring mahasiswa baru secara maksimal.

Untuk mengetahui tingkat perolehan mahasiswa baru, penuh menggunakan data sekunder dalam Laporan Tahunan Departemen Pendidikan Nasional Universitas Terbuka dan Data BORANG AKREDITASI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA

Tabel 4.24
Kemampuan Universitas Menjaring Mahasiswa baru pada Program Administrasi Niaga

Tahun	Jml. calon mhs mendaftar	Jml. calon mhs diterima	Jml. mhs baru	Jml Lulusan	Prosentase lulusan dengan IPK		
					2,0 – 2,74	2,75 – 3,60	3,61 – 4,0
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(9)	(10)	(11)
TS-3	409	409	409	105	98.18%	1.82%	0%
TS-2	340	340	340	93	96.15%	3.85%	0%
TS-1	365	365	365	164	96.81%	3.19%	0%
TS	117	117	117	72	93.06%	6.94%	0%

Sumber: BAAPM-UT, Agustus 2005

- Catatan : - TS = tahun sekarang (masa ujian 2005.1) : TS-1 = 1 tahun sebelum TS, dst.
- Tabel ini merangkum data seluruh mahasiswa yang meliputi program sejak tahun pertama (diluar mahasiswa transfer)

Dari tabel 4.24 di atas terlihat peminat untuk menjadi mahasiswa Universitas Terbuka dalam Program Studi Administrasi Niaga dari tahun 2005 sampai tahun 2006 belum mencapai 500 calon mahasiswa. Target penerimaan mahasiswa baru tidak mencapai target bahkan kurang banyak dari target di tahun akademik 2007/2008.

Tabel 4.25
Jumlah mahasiswa PS dari TS-10 sampai TS dan jumlah lulusan

Mahasiswa angkatan.	Jumlah mahasiswa pada th											Jumlah lulusan
	TS-10	TS-9	TS-8	TS-7	TS-6	TS-5	TS-4	TS-3	TS-2	TS-1	TS	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
TS-10	1.593	686	457	319	224	184	126	86	63	55	-	107
TS-9		1.540	749	485	286	198	127	88	73	64	-	118
TS-8			1.228	555	357	238	186	123	89	82	-	104
TS-7				1.664	731	511	400	318	257	163	-	106
TS-6					1.358	630	389	281	210	180	-	115
TS-5						1.014	446	257	166	133	-	121
TS-4							766	289	164	137	-	104
TS-3								409	164	124	-	105
TS-2									340	189	-	93
TS-1										365	-	164
TS											117	72*
Jumlah	1.593	2.226	2.494	3.023	2.956	2.775	2.440	1.851	1.526	1.492	117	1.209

Sumber: BAAPM-UT, Agustus 2005

Dari tabel 4.25 terlihat bahwa lulusan tertinggi pada tahun 2006/2007(164) dan terendah tahun 2007/2008, Mahasiswa baru terbanyak diperoleh pada tahun 2005/2006 (409) dan terendah tahun 2007/2008 (117). Jumlah mahasiswa terbanyak terjadi tahun 2001/2002 (1664) dan terendah tahun 2007/2008 (117). Disini terlihat bahwa pada tahun 2007/2008 merupakan tahun terendah dibanding tahun akademik sebelumnya, baik untuk lulusan, mahasiswa baru maupun jumlah mahasiswa.

Tabel 4.26
Tingkat Produktivitas dan Efisiensi Internal

FISIP	Program Studi	Tahun Akademik							
		2005/2006		2006/2007		2007/2008zx			
Ilmu Administrasi	Administrasi Niaga	Prod (%)	Eff. (%)	Prod (%)	Eff. (%)	Prod (%)	Eff. (%)		
		36.33	6.88	49.20	6.23	44.93	10.99		

Sumber: Diolah penuh dari Laporan Tahunan, Kuesioner Bulan Nopember 2008

Catatan : $\text{Produktivitas} = \text{Lulusan} / \text{Mhs.Baru} \times 100\%$
 $\text{Efisiensi Internal} = \text{Lulusan} / \text{Total Mhs.} \times 100\%$

Dari tabel 4.26 terlihat untuk Program Studi Administrasi Niaga

produktivitas tertinggi terjadi tahun 1998/1999 (89.16%) dan terendah tahun 2006/2007 (49.20%). Dan efisiensi internal tertinggi terjadi tahun 2007/2008 (10.99%) dan terendah tahun 2005/2006 (6.88%).

4.2 Analisis Aspek Internal

4.2.1 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah aset organisasi yang paling berharga, khususnya organisasi yang bergerak di bidang jasa. Program Studi Administrasi Negara sebagai salah produk Universitas Terbuka, tentu juga harus memperhatikan tingkat kemampuan karyawannya. Kemampuan karyawan merupakan salah satu unsur yang perlu secara berkesinambungan ditingkatkan agar dapat mewujudkan kinerja ideal.

Produktivitas, tanggung jawab terhadap kualitas produk dan kualitas layanan kepada mahasiswa sangat bergantung kepada kinerja karyawan. Untuk dapat menciptakan itu semua kepuasan karyawan merupakan titik awalnya. Kepuasan kerja karyawan merupakan suatu keadaan emosional yang menyenangkan dan tidak menyenangkan terhadap pekerjaan mereka.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan dapat dipergunakan berbagai teknik pengukuran antara lain : (1) *Minnesota Satisfaction Questionnaire at ait MSQ* (Weiss, Davis, England, Lofquist, 1967), (2) *The Jobs Descriptive Index* (Smith, Kendall & Huklin, 1969), (3) *Need Satisfaction Questionnaire* (Roster, 1961), (4) *Pay Satisfaction Questionnaire* (Scarpello & Vandenberg, 1988).

Dalam mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan dalam penyelenggaraan Program Administrasi Niaga Universitas Terbuka ini, penuh memakai pengukuran *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)*. Teknik pengukuran *MSQ* ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 20 item pertanyaan yang menanyakan reaksi/tanggapan karyawan terhadap pekerjaan mereka sekarang.. yang meliputi aspek : *working conditions, chances for advancement, freedom to use one's own judgement, praise for doing a good job and feeling of accomplishment among others (people at work)*

Pertanyaan yang disusun dalam kuesioner yang diberikan kepada responden memiliki 5 (lima) pilihan jawaban yang disusun berdasarkan skala Likert, yaitu pilihan pertama sangat tidak puas, pilihan kedua tidak puas, pilihan ketiga cukup puas (netral), pilihan ke empat puas dan pilihan kelima sangat puas. Masing-masing pilihan jawab tadi memiliki nilai yang berbeda satu sama lain, dimana pilihan pertama memiliki nilai terendah yaitu 1 (satu), pilihan kedua memiliki nilai 2 (dua), pilihan ketiga memiliki nilai 3 (tiga), pilihan keempat memiliki nilai 4 (empat), dan pilihan kelima memiliki nilai tertinggi yaitu 5 (lima).

Responden karyawan Universitas Terbuka dalam penyelenggaraan program studi administrasi niaga dikelompokkan dalam strata yaitu strata kepala bagian, kepala subbagian dan staf biasa yang bekerja di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Terbuka. Pengelompokan berdasarkan strata ini diperlukan mengingat tanggapan responden tentang pekerjaannya yang dapat menimbulkan kepuasan atau ketidak puasannya akan sangat berbeda pada

masing-masing strata. Misalnya tingkat kepuasan staf akan cenderung lebih puas apabila perusahaan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan yang bersifat materi seperti bonus, gaji yang besar dibandingkan pendidikan; sedangkan tingkat kepuasan seorang kepala bagian cenderung lebih tinggi apabila perhatian diberikan pada kebutuhan-kebutuhan yang bersifat non materi. seperti promosi atau pengembangan karier, kesempatan pendidikan dan sebagainya.

4.2.1.1 Tingkat Kemampuan Sistem Informasi

Organisasi apapun harus didukung dengan sistem informasi yang baik, akurat dan cepat. Kemampuan, keahlian dan motivasi yang tinggi dari karyawan memang sangat diperlukan namun itu semua belum mencukupi, karena agar karyawan dapat efektif dan efisien dalam berkarya diperlukan informasi yang handal (*excellent information*) mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaannya termasuk konsekuensi finansial dari keputusan yang diambilnya. Juga dengan informasi yang beruoa umpan balik, karyawan dapat melakukan program perbaikan yang secara sistematis dapat mengeliminir kesalahan-kesalahan dan juga mampu mengurangi waktu dan biaya.

Untuk mengetahui tingkat kemampuan sistem informasi Universitas Terbuka, penuh menggunakan kuesioner yang terdiri dari tiga pertanyaan, yaitu : (1) tingkat ketersediaan informasi, (2) tingkat ketepatan informasi dan (3) tingkat kecepatan memperoleh informasi.

Masing-masing pertanyaan yang diberikan, memiliki lima pilihan jawaban yang disusun dengan menggunakan skala Likert, yaitu pilihan pertama sangat tidak

baik/sangat tidak tepat/sangat tidak cepat, pilihan kedua tidak baik/tidak tepat/tidak cepat, pilihan ketiga cukup baik/cukup tepat/cukup cepat, pilihan keempat baik/tepat/cepat dan pilihan kelima sangat baik/sangat tepat/sangat cepat. Setiap pilihan mempunyai nilai yang berbeda, yaitu pilihan pertama yang paling rendah yaitu 1, dan pilihan ke lima memiliki nilai tertinggi yaitu 5.

4.2.1.2.1 Tingkat Ketersediaan Informasi yang Dibutuhkan

Penyediaan informasi yang memadai oleh pihak Universitas sangat diperlukan oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga proses pengambilan keputusan akan menjadi lebih baik, akurat dan sesuai dengan kebijakan Universitas, karena informasi yang tersedia cukup lengkap.

Tabel 4.27

Tingkat Ketersediaan Informasi di Universitas Terbuka

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	2	2.50
2	Tidak Baik	11	13.75
3	Cukup Baik	48	60
4	Baik	19	23.75
5	Sangat Baik	-	-
	Jumlah	80	100

Sumber: Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.27 terlihat bahwa 60% responden menyatakan tingkat ketersediaan informasi cukup baik, 25.68% menyatakan baik, 13.75% menyatakan tidak baik. Seyogyanya agar keputusan yang diambil oleh karyawan tidak salah

dan melenceng dari yang digariskan, sebaiknya Universitas memperbaiki hal ini.

4.2.1.2.2 Tingkat Ketepatan Informasi yang Tersedia

Informasi yang tepat, akurat dan lengkap sangat dibutuhkan oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga hasil kerjanya akan dapat lebih baik.

Tabel 4.28
Tingkat Ketepatan Informasi di Universitas Terbuka

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Tepat	1	1.25
2	Tidak Tepat	11	13.75
3	Cukup Tepat	52	65
4	Tepat	16	20
5	Sangat Tepat	-	-
	Jumlah	80	100

Sumber: Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.32 terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa informasi yang diperoleh memiliki tingkat ketepatan cukup tepat 65%, tepat 20% dan tidak tepat 13.75%. Adalah bijaksana bila Universitas Terbuka selalu berusaha meningkatkan tingkat ketepatan informasi yang disampaikan.

4.2.1.2.3 Tingkat Kecepatan Memperoleh Informasi

Waktu yang diperlukan seorang karyawan untuk memperoleh informasi dalam melaksanakan pekerjaannya akan sangat berarti, karena akan berpengaruh terhadap kecepatan dalam pengambilan keputusannya.

Tabel 4.29
Tingkat Kecepatan Memperoleh Informasi di
Universitas Terbuka

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Cepat	5	6.25
2	Tidak Cepat	20	25
3	Cukup Cepat	43	53.75
4	Cepat	12	15
5	Sangat Cepat	-	-
	Jumlah	80	100

Sumber: Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.29 terlihat bahwa sebanyak 53.75% responden menyatakan bahwa informasi yang mereka peroleh cukup cepat, 15% menyatakan cepat, 25% menyatakan tidak cepat dan sangat tidak cepat 6.25%. Universitas perlu memperhatikan tingkat kecepatan informasi ini karena sebanyak 25% responden menyatakan bahwa informasi yang mereka terima tidak cepat. Kecepatan informasi sangat dibutuhkan untuk pengambilan keputusan yang baik dan tepat.

4.2.1.2.4 Tingkat Kemampuan Sistem Informasi Universitas Terbuka

Kehandalan sistem informasi sangat dibutuhkan dalam menjalankan organisasi, apapun jenis organisasi tersebut.

Tabel 4.30
Tingkat Kemampuan Sistem Informasi Universitas Terbuka

No.	PERTANYAAN	Tingkat Kepuasan					Jml
		1	2	3	4	5	
1	Tingkat ketersediaan informasi yang dibutuhkan	2	17	42	19	-	80
2	Tingkat ketepatan informasi yang dibutuhkan	7	11	46	16	-	80
3	Tingkat kecepatan informasi yang dibutuhkan	1	20	47	12	-	80
	Jumlah	3.33	16	45	15.66	0	80
	Persentase	4.16	20	56.25	19.57	0	100

Sumber: Hasil Survey bulan Nopember 2008

Keterangan: 1. Sangat Tidak Puas 4. Puas
 2. Tidak Puas 5. Sangat Puas
 3. Cukup Puas

Dari tabel 4.30 terlihat bahwa sebanyak 56.25% responden menyatakan bahwa system informasi dalam Program Studi Administrasi Niaga yang ada di Universitas Terbuka cukup baik. Ini menunjukkan bahwa kinerja Universitas Terbuka dalam penyelenggaraan Program Studi Adminstrasi Niaga cukup baik. Meskipun begitu sebaiknya dalam Program Studi Adminstrasi Niaga Universitas Terbuka terus mengupayakan peningkatan kinerja, sehingga dapat rnengurangi bahkan menghilangkan pendapat 20% responden yang menyatakan bahwa sistem informasi yang ada saat ini tidak baik.

4.2.1.3 Motivasi, Pemberdayaan dan Pensejajaran Karyawan

Untuk mengetahui tingkat motivasi (*motivation*), pemberdayaan (*empowerment*) dan pensejajaran (*alignmetn*) karyawan, penuh menggunakan kuesioner yang terdiri dari empat pertanyaan , yaitu : (1) banyaknya saran yang disampaikan para karyawan, (2) banyaknya saran yang dilaksanakan oleh

universitas, (3) banyaknya saran yang berhasil guna dan (4) banyaknya karyawan yang mengetahui visi dan misi Universitas. Masing-masing pertanyaan yang diberikan, memiliki lima pilihan jawaban yang disusun dengan menggunakan skala Likert, yaitu pilihan pertama sangat tidak banyak cepat, pilihan kedua tidak banyak, pilihan ketiga cukup banyak, pilihan keempat banyak dan pilihan kelima sangat banyak. Setiap pilihan mempunyai nilai yang berbeda, yaitu pilihan pertama yang paling rendah yaitu 1, dan pilihan ke lima memiliki nilai tertinggi yaitu 5.

4.2.1.3 Banyaknya Saran yang diajukan

Tabel 4.31
Usul Saran yang Diajukan Kepada Universitas Terbuka
dalam Program Administrasi Niaga

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Banyak	7	8.75
2	Tidak Banyak	25	31.25
3	Cukup Banyak	32	40
4	Banyak	10	12.50
5	Sangat Banyak	6	7.50
	Jumlah	80	100

Sumber: Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.31 terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan mengajukan saran cukup banyak (40%). Responden yang menyatakan mengajukan saran tidak banyak (31.25%) dan banyak (12.50 %).

4.2.1.3.2 Banyak Saran yang Dilaksanakan Universitas

Tabel 4.32

Banyak Saran yang Dilaksanakan Universitas

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Banyak	17	21.25
2	Tidak Banyak	34	42.50
3	Cukup Banyak	15	18.75
4	Bauyak	11	13.75
5	Sangat Banyak	3	3.75
	Jumlah	80	100

Sumber: Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.32 terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak banyak saran yang dilaksanakan (42.50%). Responden yang menyatakan cukup banyak saran yang dilaksanakan (18.75%) dan yang menyatakan banyak saran dilaksanakan (13.75%). Dan sangat banyak saran (3.75%)

4.2.1.3.3 Banyaknya Saran yang Berhasil guna

Tabel 4.33

Banyak saran yang berhasil guna bagi Program Studi Administrasi Niaga

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Banyak	13	16.25
2	Tidak Banyak	32	40
3	Cukup Banyak	16	20
4	Banyak	19	23.75
5	Sangat Banyak	-	-
	Jumlah	80	100

Sumber : Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.33 terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak banyak saran yang berhasil guna (23.75%). Responden yang menyatakan cukup banyak saran yang berhasil guna (20%) dan yang menyatakan banyak saran yang berhasil guna dan yang menyatakan sangat tidak banyak saran yang berhasil sama besaniya, yaitu (17.57%).

4.2.1.3.4 Tingkat Pengetahuan Karyawan akan Visi dan Misi Program Studi Administrasi Niaga Universitas Terbuka

Tabel 4.34
Tingkat pengetahuan Karyawan akan Visi dan Misi Program Studi
Administrasi Niaga Universitas Terbuka

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Tahu visi dan misi	28	35
2	Tidak tahu visi dan misi	52	65
	Jumlah	80	100

Sumber : Hasil survey penuh bulan Nopember 2008

Dari tabel 4.38 terlihat bahwa sebagian besar responden (65%) menyatakan tidak tahu akan visi dan misi Program Studi Administrasi Niaga, sedangkan responden yang menyatakan tahu visi dan misi (35%). Menurut pengamatan penuh hal bisa terjadi karena pihak Universitas belum mensosialisasikan visi dan misi Univeristas kepada seluruh karyawan. Responden yang menyatakan tahu visi dan misi memperoleh pengetahuan tersebut dari pemahamannya sendiri.

**4.2.1.3.4 Tingkat Motivasi, Pemberdayaan dan Pensejajaran Karyawan
Program Studi Administrasi Niaga Universitas Terbuka**

Tabel 4.35

**Tingkat Motivasi, Pemberdayaan dan Pensejajaran Karyawan
Universitas Terbuka dalam Program Studi Administrasi Niaga**

No.	PERTANYAAN	Tingkat Kepuasan					Jml
		1	2	3	4	5	
1	Seberapa banyak memberikan usulan dan saran	3	19	44	14	-	80
2	Seberapa banyak usulan dan saran dilaksanakan	5	13	46	16	-	80
3	Seberapa banyak usulan dan saran yang berhasil guna	3	18	47	12	-	80
	Jumlah	3.67	16,67	45.66	14	-	80
	Persentase	4.58	20,83	57.08	17.50	-	100

Sumber: Hasil Survei penuh Nopember 2008

Keterangan: 1 = Sangat Tidak Puas 4 = Puas
 2 = Tidak Puas 5 = Sangat Puas
 3 = Cukup Puas

Dari tabel 4.35 terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas (20.83%) pada aspek motivasi, pemberdayaan dan pensejajaran yang dilakukan oleh pihak Universitas. (57.08 %) responden menyatakan cukup puas, (4.58% responden menyatakan sangat tidak puas atas aspek motivasi, pemberdayaan dan pensejajaran yang dilakukan oleh pihak Universitas.

4.2.1.4 Pendidikan dan Pelatihan

4.2.1.4.1 Tenaga Non Edukatif

Tabel 4.36
Keadaan Tenaga Non Edukatif Tahun 2002-2001

Jenis Ketenagaan		Pendidikan Tertinggi						Jumlah
		SD	SLP	SLA	D3	S1	S2	
Tenaga Tetap	Administrasi	6	16	145	14	44	2	227
	Perpustakaan	2	2	16	4	5	-	29
	Teknisi	6	1	10	1	1	-	19
	Laboran	2	2	8	-	2	-	14
	Pengemudi	10	5	4	-	-	-	19
	Pekarya	3	-	-	-	-	-	-
	Keamanan	5	1	13	-	-	-	19
Tenaga Honor	Administrasi	-	-	3	1	2	-	6
	Analisis	1	1	-	2	-	-	4
	Pengemudi	2	2	7	-	1	-	12
	Pekarya	11	2	-	-	-	-	5
	Keamanan	-	9	19	-	-	-	28
	Jumlah	38	41	225	22	53	2	381
	Persentase	9.97	10.77	59.06	5.77	13.91	0.52	100

Sumber : Buku laporan tahunan 2005

Dari table 4.36 terlihat bahwa hampir sebagian besar tenaga non edukatif berpendidikan SLA (59.06%), berpendidikan S1 sebanyak (13.91%), SLP sebanyak (10.77), SD sebanyak (9.97%).

Tabel 4.37
Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Administrasi Universitas Terbuka

Kegiatan	Tahun		
	2005	2006	2007
Kursus/Pelatihan	65	31	-
Tugas Belajar	18	-	-

Sumber: Buku laporan tahunan 2005, 2006 dan 2007

Dari 4.37 terlihat bahwa pada tahun 2005 ada 65 orang tenaga non edukatif yang mengikuti kursus/pelatihan dan yang mendapat tugas belajar 18 orang. Sedangkan pada tahun 2006 ada 31 pegawai non edukatif yang mengikuti kursus/pelatihan dan tidak ada pegawai yang mendapat tugas belajar. Pada tahun 2007 tidak ada seorang pegawainya pun yang mengikuti kursus/pelatihan dan mendapat tugas belajar.

4.2.1.4.2 Tenaga Edukatif

Tabel 4.38

Kondisi Tenaga Dosen Biasa (Tetap) Universitas Terbuka dalam Program Administrasi Niaga Tahun 2005/2006

Fakultas/Jurusan / Program	Pendidikan Tertinggi						Jumlah
	S1	S2	S3	D4	Sp1	Sp2	
FISIP/ Administrasi Niaga SI	11	25	-	-	-	-	36
Jumlah	11	25	-	-	-	-	36
Persentase	30.55	69.45	-	-	-	-	100

Sumber: Data Program Studi Administrasi Niaga, 2009

Dari tabel 4.42 terlihat bahwa sebagian besar tenaga dosen biasa berpendidikan S1 (30.55%) dan S2 sebanyak (69.45%)

Tabel 4.39

Kondisi Tenaga Dosen Luar Biasa (Tidak Tetap) Program Studi Administrasi Niaga Universitas Terbuka dalam Tahun 2006/2007 Berasal Dari PTN

Fakultas/Jurusan / Program	Pendidikan Tertinggi						Jumlah
	S1	S2	S3	D4	Sp1	Sp2	
FISIP/ Administrasi Niaga SI	12	13	-	-	-	-	25
Jumlah	12	13	-	-	-	-	25
Persentase	48	52	-	-	-	-	100

Sumber: Data Program Studi Administrasi Niaga, 2009

Dari tabel 4.39 terlihat bahwa sebagian besar tenaga dosen luar biasa (tidak tetap) berpendidikan S1 (48%), S2 sebanyak (52%).

Tabel 4.40
Komposisi Tenaga Dosen Biasa Program Studi Administrasi Niaga
Universitas Terbuka dalam
Tahun 2006/2007

Fakult.as / Jurusan /	Dosen Biasa (Tetap)						Dosen Luar Biasa (Tidak Tetap)					
	SI	S2	S3	Sp1	SP2	Jml	SI	S2	S3	Spl	Sp2	Jml
FISIP/Administrasi Niaga	11	25	-	-	-	36	12	13	-	-	-	25
Jumlah	11	25	-	-	-	36	12	13	-	-	-	25
Persentase	30,55	69,45	-	-	-	100	48	52	-	-	-	100

Dari tabel 4.40 terlihat bahwa komposisi dosen biasa yang berpendidikan S1 (30.55), 69.45% yang berpendidikan S2, sedang komposisi dosen tidak tetap yang berpendidikan S1 sebesar (45%) dan S2 sebesar 52%.

4.2.2 Sumber Daya Keuangan

Untuk menganalisis keuangan, penuh menggunakan data sekunder yang diperoleh dari laporan tahunan dan hasil wawancara dengan Bagian Keuangan dan Bagian Kepegawaian.

Dalam penyelenggaraan program studi Administrasi Niaga dibutuhkan dana. Sumber pembiayaan universitas diperoleh dari: (1) diknas; (2) usaha universitas; (3) bantuan yang tidak mengikat.

Komposisi pendapatan Program Studi Administrasi Niaga sebagai berikut;

1. Uang Pembangunan atau Dana Kampus

Uang Pembangunan atau Dana kampus dibebankan hanya kepada mahasiswa baru. Jumlahnya akan ditetapkan dalam rencana tahunan berdasarkan keperluan dan situasi serta kondisi para calon mahasiswa.

Uang Pembangunan atau Dana kampus diterima langsung oleh UT untuk membiayai pembangunan prasarana fisik kampus.

2. Dana Akademik

Uang Akademik terdiri dari;

- a. Biaya Penyelenggaraan Pendidikan (BPP), uang SKS, uang Bimbingan/Praktek dan uang Pengembangan. Uang akademik diterima langsung oleh Universitas untuk penyelenggaraan kegiatan akademik. Besarnya ditetapkan dalam rencana tahunan.
- b. Uang Sumbangan dari orang tua calon mahasiswa baru.
Sesuai namanya uang sumbangan ini hanya dibebankan kepada mahasiswa baru. Uang ini langsung diterima oleh masing-masing fakultas untuk peningkatan mutu akademik/dosen, pengadaan sarana pendidikan.
- c. Besarnya uang sumbangan ditetapkan dalam rencana tahunan

4.2.2.1 Beban Biaya Mahasiswa Baru

Mahasiswa Baru tahun akademik 2006/2007 dikenai biaya sebagai berikut;

Tabel 4.41
Beban Biaya Mahasiswa Baru Program Studi Administrasi Niaga
Universitas Terbuka Tahun 2007/2008

No	Jenis Pembayaran	Biaya (Rp)	
		S1	D3
1	Pembangunan	3000000	1500000
2	Akademik	4402000	3102000
3	Kemahasiswaan	500000	500000
4	Asuransi	175000	175000
5	ATM BNI 46	18000	18000
6	Sumbangan	*)	*)
	Jumlah	8095000	5295000

Sumber: Laporan Tahunan 2007

*) Besarnya ditentukan berdasarkan hasil seleksi dan wawancara. Untuk seterusnya bagi mahasiswa angkatan tahun 2008/2009 setiap tahunnya dikenakan biaya Akademik saja.

4.2.2.2 Anggaran Pendapatan dan Belanja Universitas Terbuka

4.2.2.2.1 APBUT tahun 2006/2007

1. Anggaran
 - a. Rencana Anggaran Pendapatan = Rp. 23.447.123.000,00
 - b. Rencana Anggaran Belanja = Rp. 23.447.123.000,00
2. Pelaksanaan Anggaran
 - a. Realisasi Penerimaan Anggaran Pendapatan = Rp. 21.741.450.901
 - b. Penyaluran Anggaran Belanja:

- 1) Rencana Penyaluran Dana = Rp. 22.440.972.000
- 2) Realisasi Penyaluran Dana = Rp. 20.310.720.000
- 3) Pertanggung Jawaban = Rp. 20.132.432.430

Pertanggung jawaban lebih besar dari penyaluran dana, karena adanya penggunaan saldo awal tahun sebelumnya.

4.2.2.2.2 APBUT tahun 2006/2007

1. Anggaran
 - a. Rencana Anggaran Pendapatan = Rp. 25.792.414.500
 - b. Rencana Anggaran Belanja =Rp. 25.792.414.500
2. Pelaksanaan Anggaran
 - c. Realisasi Penerimaan Anggaran Pendapatan = Rp. 25.524.656.300
 - d. Penyaluran Anggaran Belanja/Dana
 - 1) Rencana Penyaluran Dana = Rp. 24.572.915.000
 - 2) Realisasi Penyaluran Dana = Rp.23.435.965.000
 - 3) Pertanggung Jawaban = 26.330.867.125

Pertanggung jawaban lebih besar dari penyaluran dana, karena adanya penggunaan saldo awal tahun sebelumnya.

4.2.2.2.3 APBUT tahun 2006/2007

1. Anggaran
 - a. Rencana Anggaran Pendapatan = Rp. 28.872.645.000
 - b. Rencana Anggaran Belanja = Rp. 28.872.645.000

2. Pelaksanaan Anggaran

a. Realisasi Penerimaan Anggaran Pendapatan = Rp. 29.094.402.400

b. Penyaluran Anggaran Belanja/Dana

1) Rencana Penyaluran Dana = Rp. 28.872.645.000

2) Realisasi Penyaluran Dana = Rp.28.951.829.000

Pertanggung jawaban lebih besar dari penyaluran dana, karena adanya penggunaan saldo awal tahun sebelumnya.

Anggaran Pendapatan dan Belanja Universitas Terbuka dari tahun ke tahun cenderung meningkat dan untuk tahun 2006/2007, Anggaran Pendapatan dan Belanja Universitas Terbuka adalah sebesar Rp. 33.448.063.400, ada kenaikan sebesar Rp. 7.923.407.100,-.

4.2.2 Fasilitas

Dalam upaya memperlancar kegiatan proses belajar mengajar dan menunjang pembentukan tenaga ahli yang siap pakai bagi lulusan Program Studi Administrasi Niaga Universitas Terbuka, dibutuhkan sarana pendidikan yang memadai sesuai dengan perkembangan kebutuhan.

Fasilitas, yang dimiliki oleh Universitas Terbuka dalam Program Studi Administrasi Niaga yang berupa gedung dan tanah khususnya di Kampus Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang..

Di dalam Kampus terdapat fasilitas-fasilitas yang meliputi Ruang Tutorial, Ruang Diskusi, Ruang Praktek, Kebun Percobaan, Perpustakaan, Laboratorium, Auditorium, Pusat Kegiatan Mahasiswa, Ruang Rapat, Ruang

Tunggu Dosen, Ruang Komputer, .Koperasi-mahasiswa, Kantin mahasiswa, Ruang Kerja Pimpinan dan Karyawan.

4.3 Alternatif Strategi Masa Depan

4.3.1 Kualitas Total yang Dirasakan (*The Total Perceived Quality*)

Tingkatan dari kualitas total yang dirasakan ditentukan oleh kesenjangan antara kualitas yang diharapkan dan kualitas yang dialami. Bila kualitas yang diharapkan sama dengan kualitas yang dialami berarti jasa itu memenuhi harapan pelanggan, bila kualitas yang diharapkan melebihi kualitas yang dialami, berarti kualitas jasa itu jelek, dan bila kualitas yang diharapkan lebih kecil dari kualitas yang dialami, berarti kualitas jasa itu baik.

Dari hasil survey penuh (perhatikan label 4.13 dan tabel 4.14) terlihat bahwa dari seluruh dimensi kualitas layanan yang dialami dan yang diharapkan ternyata ada kesenjangan yang cukup jauh. Skor kualitas yang diharapkan untuk seluruh dimensi melebihi dari kualitas yang dialami. Ini berarti bahwa kualitas layanan yang diberikan Program Studi Administrasi Niaga Universitas Terbuka jelek, karena belum sama seperti yang diharapkan.

Menurut Gronroos kualitas yang diharapkan adalah fungsi dari beberapa unsur, yaitu *market communication*, *word-of-mouth communication*, *corporate/local image* dan *customer needs*.

Market communication : fungsi ini ada langsung dibawah kendali Universitas. *Market communication* meliputi iklan, surat langsung, hubungan masyarakat dan penjualan produk. Pengenalan Program Studi Administrasi Niaga

Universitas Terbuka oleh mahasiswa (Perhatikan tabel 4.23) terlihat bahwa dari iklan (koran (12,5%), TV (0%), radio (6.25%), teman (50%), keluarga (6,25%), brosur 25%. Ini berarti bahwa sekitar 50% pengenalan mahasiswa terhadap Program Studi Administrasi Niaga didapat melalui *market communication*.

Pendistribusian leaflet ke SMU se-Jabotabek, dan masyarakat melalui pos tercatat.

Pemasangan iklan via Radio Prambors dan Radio Bahana.

Pada tahun 2006/2007 pemasangan iklan di koran sebanyak 5 kali, Kompas, Media Indonesia.

Image : adalah faktor eksternal yang berada diluar kendali universitas. Image terbentuk dari informasi dan promosi yang diperoleh calon mahasiswa baik melalui tayangan iklan, leaflet dan sebagainya serta informasi dari mulut- kemulut melalui teman dan keluarga.

Word-of mouth : adalah faktor eksternal yang berada diluar kendali universitas.

Pengenalan Program Studi Administrasi Niaga oleh mahasiswa memperlihatkan bahwa peran *word-of-mouth* (56,25%) lebih besar dibanding peran *market communication* (43.75%). Promosi lewat *word-of-mouth* sangat menguntungkan bagi universitas, karena tidak memerlukan biaya apapun. Karena itu citra positif yang baik dari Universitas Terbuka sangat diperlukan.

Customer needs : merupakan dampak dari jasa yang diharapkan mahasiswa. *Customer needs* sifatnya subyektif dan relatif, namun demikian secara umum dapat dikatakan bahwa semua mahasiswa mengharapkan mendapat jasa yang baik dari Universitas Terbuka.

Experience Quality (kualitas yang dialami) adalah pelaksanaan dan program studi Administrasi Niaga itu sendiri, yaitu kualitas teknik (*Technical Quality*) dan kualitas fungsional (*Functional Quality*).

Technical quality : berkaitan dengan kualitas *output* jasa. Komponen ini dapat dijabarkan menjadi tiga jenis:

1. *Search quality* (dapat dievaluasi sebelum dibeli). Diantaranya adalah:
 - a. Dimensi *tangibility*.
Dalam dimensi *tangibility* (perhatikan tabel 4.1, 4.6, dan 4.13) tingkat harapan melebihi dan tingkat yang dialami, ini berarti kualitas buruk.
 - b. Harga (biaya) yang dikeluarkan oleh mahasiswa cukup mahal (perhatikan tabel 4.18, 4.19, 4.20 dan 4.21). Bagi mahasiswa baru mengenakan biaya (lihat tabel 4.41).
2. *Experience quality* (hanya dapat dievaluasi -setelah dikonsumsi). Diantaranya adalah dimensi *reability* (perhatikan tabel 4.2, 4.7, dan 4.13). Pada dimensi ini Program Studi Administrasi Niaga belum dapat memuaskan mahasiswanya, karena skor harapan lebih tinggi dari yang dialami.
3. *Credence quality* (sukar dievaluasi pelanggan sekalipun telah mengkonsumsi jasa. Mungkin untuk ini adalah misalnya kepastian mendapat pekerjaan yang sesuai dengan bidangnya bagi lulusan Program Studi Administrasi Niaga Universitas Terbuka. Untuk mengetahui tingkat daya serap lulusan oleh lapangan kerja, sampai saat ini belum ada penelitian sehingga penuh kesulitan memperoleh data ini.

Functional quality : berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa atau

menyangkut proses transfer kualitas teknis. Umumnya kualitas fungsional dipersepsikan secara subyektif. Diantaranya adalah dimensi *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Cermati tabel 4.3, 4.4, 4.5, 4.8, 4.9, 4.10, dan 4.13.

Untuk ke tiga dimensi ini kualitas tingkat harapan melebihi dari kualitas yang dialami, ini berarti kualitas layanan *functional quality* dari Program Studi Administrasi Niaga tidak baik dan belum memenuhi harapan mahasiswa.

4.3.2 Alternatif Strategi

Dari hasil analisis di atas maka langkah yang harus diambil oleh Universitas Terbuka adalah :

1. Berupaya memperkecil gap yang terjadi untuk dapat meningkatkan kualitas total yang dirasakan oleh mahasiswa. Kelima dimensi kualitas perlu mendapat perhatian pihak pengelola Program Studi Administrasi Niaga. Hal ini juga berkaitan dengan sumber pengenalan mahasiswa terhadap Program Studi Administrasi Niaga adalah sebagian besar dari mulut ke mulut. Karena itu menuntut pengelola Universitas harus benar-benar dapat lebih meningkatkan kualitas layanannya kepada mahasiswa, sehingga citra Universitas dapat meningkat. Yang dengan sendirinya akan dapat meningkatkan minat memilih Program Studi Administrasi Niaga Universitas Terbuka sebagai tempat menuntut iltnu.
2. Berkaitan dengan kualitas layanan, maka pengelola Program Studi Administrasi Niaga harus benar-benar memperhatikan agar karyawan dan dosen dalam bertindak seperti konsultan yang siap melaksanakan tugasnya

sewaktu mahasiswa membutuhkan mereka dan menjawab yang diinginkan mahasiswa selama itu memang menjadi kewajiban Universitas. Karyawan yang berhubungan langsung dengan mahasiswa dan dosen pada dasarnya menghasilkan jasa dalam kontakannya dengan mahasiswa, maka mereka harus dapat menganalisa sendiri kebutuhan dan kehendak mahasiswa pada titik dan saat jasa itu dihasilkan dan dikonsumsi, bahkan mereka harus dapat mengontrol jasanya saat memproduksi jasa tersebut. Karyawan yang berhubungan langsung dengan mahasiswa dan dosen juga harus mampu menjadi tenaga pemasar jasa pada saat bersamaan dengan jasa itu diproduksi. Pengelola Program Studi Administrasi Niaga dalam hal ini Universitas Terbuka juga harus memperhatikan struktur yang saling berhubungan yaitu organisasi, teknologi yang dipakai, yang secara tegas merumuskan konsep jasa, akan memberikan petunjuk, dukungan dan semangat yang dibutuhkan untuk memampukan dan memotivasi *contact person*, untuk memberikan jasa terbaik.

3. Berusaha meningkatkan promosi melalui media cetak dan elektronik bahkan kalau mungkin mengadakan presentasi ke SMU. Hanya 20% responden yang menjawab mengenal Program Studi Administrasi Niaga lewat leaflet dan brosur (lihat label 4.23).
4. Sistem penerimaan mahasiswa baru yang lebih terbuka melalui ujian masuk.
5. Besar uang sumbangan yang ditarik oleh fakultas kepada mahasiswa baru berdasarkan hasil ujian masuk., dengan membagi dalam beberapa tingkatan (*grade*), semakin tinggi hasil ujian masuk, semakin kecil uang sumbangan dan

sebaliknya semakin rendah hasil ujian masuk, semakin tinggi besarnya sumbangan dan ditentukan secara seragam untuk semua fakultas dan program studi, sehingga dapat diperkecil adanya permainan yang kurang sehat.

6. Berusaha memberikan harga (biaya) pendidikan yang murah bagi mahasiswa dengan tidak mengurangi kualitas.
7. Dana pembangunan dan sumbangan sebaiknya dapat dicicil selama delapan semester, sehingga dapat meringankan mahasiswa dari segi pembiayaan.
8. Meningkatkan kualitas dosen tetap dengan mengikuti pendidikan lanjutan ataupun pelatihan pengajaran. Sebaiknya dosen tidak tetap untuk program S-1 minimal berpendidikan S-2.
9. Rasio dosen : mahasiswa agar diperhatikan. Khususnya bagi dosen tetap yang rasionya sangat besar. Dalam jangka pendeknya dapat mengangkat dosen tidak tetap yang mempunyai kompetensi dibidangnya, dan jika dana memungkinkan agar diangkat dosen tetap yang berkualitas.
10. Setelah meningkat kualitas layanan dan kualitas dosen, maka UT dapat melakukan bukan hanya pemasaran eksternal yang meliputi menyiapkan, menetapkan harga, mendistribusikan dan mempromosikan seluruh jasa yang dapat dimanfaatkan kepada pelanggan; tapi juga pemasaran internal yaitu UT harus selalu dapat melatih dan memotivasi karyawan dan dosen agar dapat melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya dan pemasaran interaktif yakni keahlian karyawan dan dosen dalam melayani pelanggan baik dari segi kualitas teknis maupun kualitas fungsionalnya.