

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENDAFTAR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN MAHASISWA BARU MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX

Fitria<sup>1\*</sup>, Evi Dianti Bintari<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Sistem Informasi, STMIK PPKIA Tarakan

<sup>2</sup> Program Studi Manajemen Informatika, STMIK PPKIA Tarakan

Jl. Yos Sudarso No. 8, Tarakan

\*Email: fitria@ppkia.ac.id

### Abstrak

*Kepuasan pelanggan diukur dari kualitas pelayanan, hasil dari kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan dan pelayanan secara nyata yang diterima pelanggan. STMIK PPKIA adalah sebuah perguruan tinggi yang berada di kota Tarakan. Pada setiap tahun membuka pendaftaran mahasiswa baru. Berdasarkan hal tersebut peneliti menganggap perlu diadakan penelitian tentang tingkat kepuasan pendaftar baru terhadap kualitas pelayanan pada STMIK PPKIA bagian pendaftaran. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode untuk mengukur kualitas pelayanan dimana untuk pendaftar diminta untuk mengisi kuesioner untuk menilai tingkat kepentingan dan kenyataan terhadap atribut yang dituangkan ke dalam kuesioner. Metode ini mengukur kualitas pelayanan secara kualitatif dengan menghitung nilai bobot dan rata-rata untuk atribut sehingga diketahui kesenjangan antara kepentingan dan kenyataan pelayanan yang diterima oleh pendaftar. Akhirnya dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dapat diketahui tingkat pelayanan yang diberikan oleh bagian pendaftaran pada STMIK PPKIA Tarakan baik secara keseluruhan maupun setiap atribut. Secara keseluruhan diperoleh nilai 82% dimana pendaftar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran, namun kriteria "keramahan" mendapat nilai yang paling kecil, sehingga rekomendasi bagi petugas pendaftaran dalam pelayanannya harus meningkatkan keramahan pada pendaftar.*

**Kata kunci:** *Customer Satisfaction Index, Kualitas, Mahasiswa Baru, Pelayanan, Pendaftaran*

### 1. PENDAHULUAN

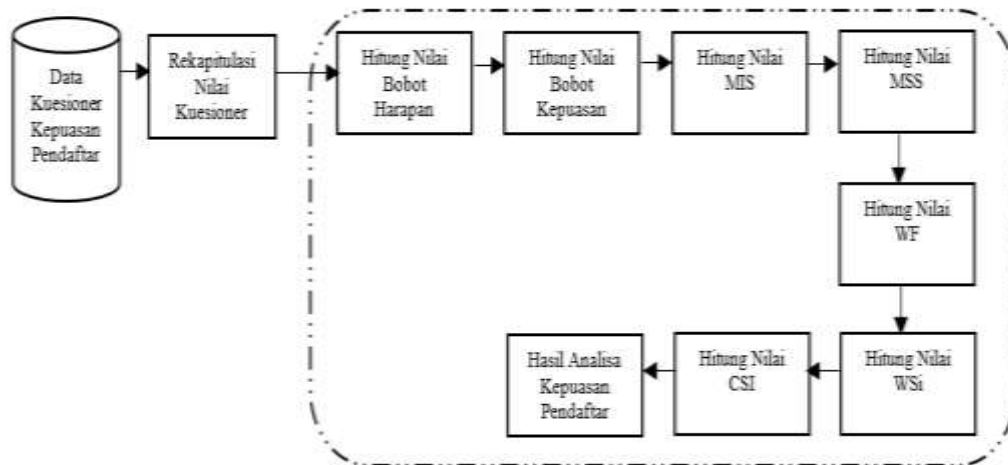
Persaingan yang terjadi membuat para perusahaan terus melakukan perbaikan di segala lini fasilitas mereka. Mulai dari pengembangan program, pelatihan instruktur, perbaikan sarana dan alat mau pun perbaikan dalam pelayanan yang diberikan. Dengan begini pelanggan dapat menilai dan meninjau pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diinginkan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas.

STMIK PPKIA Tarakan merupakan salah satu perguruan tinggi yang terletak di Kalimantan Utara tepatnya di kota Tarakan. Setiap tahun membuka pendaftaran mahasiswa baru dan terus mengalami peningkatan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya jumlah pendaftar. Berdasarkan hal tersebut penulis mencoba untuk membahas tentang kepuasan pendaftar dengan tujuan mengetahui seberapa besar pengaruh peningkatan pelayanan terhadap kepuasan dari pendaftar tersebut.

Pokok permasalahan dari penelitian adalah bagaimana meningkatkan kepuasan pendaftar dengan menggunakan Customer Satisfaction Index dan tujuannya adalah mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pendaftar terhadap kualitas pelayanan petugas pendaftaran. Manfaat yang diharapkan adalah meningkatkan pendapatan, produktivitas petugas pendaftaran dan pelayanan terhadap pendaftar.

## 2. METODOLOGI

Adapun metodologi dalam penelitian analisa kepuasan pendaftar terhadap pelayanan petugas mahasiswa baru digambarkan pada gambar 1:



**Gambar 1.Desain Arsitektur Sistem**

Untuk tahap awal pengembangan sistem analisa kepuasan sistem, dilakukan penyebaran kuesioner terhadap pendaftar yaitu pendaftar. Kuesioner tersebut berisi atribut harapan dan kepuasan. Nilai dari kuesioner harapan dan kepuasan untuk selanjutnya dilakukan rekapitulasi yang akan digunakan untuk analisis kepuasan pendaftar terhadap pelayanan petugas pendaftaran mahasiswa baru, sehingga dapat dilakukan evaluasi faktor (atribut) yang harus dipertahankan dan ditingkatkan.

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah penilaian untuk mengetahui kepuasan pelanggan yang dijadikan acuan dalam menentukan sasaran-sasaran dimasa yang akan datang (Rangkuti, 2006). Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskripsi yaitu mengumpulkan data sebanyak-banyaknya mengenai faktor yang diteliti.

Dalam penelitian ini, penyusunan dilakukan dengan cara membuat daftar atribut-atribut dalam pertanyaan tertulis (kuesioner) sesuai dengan data yang dibutuhkan. Penyusunan atribut dalam kuesioner ini mengandung dimensi kualitas jasa.

Sebanyak 50 responden diberikan kuesioner yang berisi atribut-atribut penilaian yang nantinya nilai dari kuesioner digunakan sebagai parameter untuk menentukan apakah tahun depan perlu untuk meningkatkan pelayanan dan atribut pelayanan apa yang perlu untuk ditingkatkan

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert merupakan teknik *self-report* bagi pengukuran sikap dimana subjek diminta untuk mengindikasikan tingkat kesetujuan dan ketidaksetujuan mereka terhadap masing-masing pertanyaan (Likert, 1932).

Penelitian yang digunakan pada skala ini ada dua kriteria yaitu penilaian terhadap harapan dan kenyataan. Kriteria jawaban untuk harapan dan kenyataan pelayanan pelanggan yaitu:

- Bobot 5 = Sangat Puas (SP)
- Bobot 4 = Puas (P)
- Bobot 3 = Cukup (C)
- Bobot 2 = Tidak Puas (TP)
- Bobot 1 = Sangat Tidak Puas(STP)

Atribut pada penelitian adalah kecepatan pelayanan, kejelasan penyampaian informasi, penguasaan produk, keramahan, penampilan, komunikatif, kepribadian, tanggap (penyelesaian masalah). Pengukuran hasil dari penelitian untuk menentukan tingkat kepuasan pada kriteria dapat dilihat pada tabel kriteria nilai CSI.

**Tabel 1. Kriteria nilai customer satisfaction index**

Nilai CSI	Kriteria CSI
0.86 – 1.00	Sangat Puas
0.76 – 0.85	Puas
0.66 – 0.75	Cukup Puas
0.46 – 0.65	Kurang Puas
0.00 – 0.45	Tidak Puas

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner penelitian ini dibagikan kepada pendaftar dan pengumpulan data dengan membagikan secara langsung kepada pendaftar. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner diperoleh hasil rekapitulasi jawaban dari 50 responden yang terdapat pada tabel 2.

**Tabel 2. Rekapitulasi kuesioner**

Atribut	Harapan					Kepuasan				
	SP	P	C	TP	STP	SP	P	C	TP	STP
Kecepatan Pelayanan	26	22	2	0	0	21	23	4	1	1
Kejelasan Penyampaian Informasi	23	25	1	0	1	21	25	3	0	1
Penguasaan Produk	32	13	4	0	1	24	22	3	0	1
Keramahan	11	13	20	5	1	9	19	13	7	2
Penampilan	11	30	8	1	0	11	28	9	1	1
Komunikatif	34	12	3	0	1	23	21	5	0	1
Kepribadian	20	24	4	2	0	14	25	7	3	1
Tanggap (Penyelesaian Masalah)	27	21	2	0	0	17	26	5	1	1

#### 3.1. Menghitung Customer Satisfaction Index (CSI)

Tahap selanjutnya menghitung Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap seluruh hasil rekap jawaban untuk mengetahui tingkat kepuasan responden secara menyeluruh (Rangkuti, 2006).

##### 3.1.1 Menghitung Nilai Bobot Harapan Pelayanan

Untuk mencari nilai bobot harapan digunakan persamaan 1 dan perhitungannya dilakukan pada masing-masing atribut.

$$\sum y_i = (\sum STPX1) + (\sum TPX2) + (\sum CX3) + (\sum PX4) + (\sum SPX5) \quad (1)$$

Dimana:

- $\sum Y_i$  : Jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke-i
- $\sum STP$  : Jumlah Responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Puas
- $\sum TP$  : Jumlah Responden yang memilih jawaban Tidak Puas
- $\sum C$  : Jumlah Responden yang memilih jawaban Cukup
- $\sum P$  : Jumlah Responden yang memilih jawaban Puas
- $\sum SP$  : Jumlah Responden yang memilih jawaban Sangat Puas
- 12345 : Skor skala likert

**Tabel 3. Hasil nilai bobot harapan**

Atribut	Harapan					Jumlah Nilai Yi
	SP	P	C	TP	STP	
Kecepatan Pelayanan	130	88	6	0	0	224
Kejelasan Penyampaian Informasi	115	100	3	0	1	219
Penguasaan Produk	160	52	12	0	1	225
Keramahan	55	52	60	10	1	178
Penampilan	55	120	24	2	0	201
Komunikatif	170	48	9	0	1	228
Kepribadian	100	96	12	4	0	212
Tanggap (Penyelesaian Masalah)	135	84	6	0	0	225

### 3.1.2 Menghitung Nilai Bobot Kepuasan Pelayanan

Untuk mencari nilai bobot harapan digunakan persamaan 2 dan perhitungannya dilakukan pada masing-masing atribut.

$$\sum Xi = (\sum STPX1) + (\sum TPX2) + (\sum CX3) + (\sum PX4) + (\sum SPX5) \quad (2)$$

Dimana:

- $\sum Xi$  : Jumlah bobot jawaban pernyataan kepuasan atribut ke-i
- $\sum STP$  : Jumlah Responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Puas
- $\sum TP$  : Jumlah Responden yang memilih jawaban Tidak Puas
- $\sum C$  : Jumlah Responden yang memilih jawaban Cukup
- $\sum P$  : Jumlah Responden yang memilih jawaban Puas
- $\sum SP$  : Jumlah Responden yang memilih jawaban Sangat Puas
- 12345 : Skor skala likert

**Tabel 4. Hasil nilai bobot kepuasan**

Atribut	Kepuasan					Jumlah Nilai Xi
	SP	P	C	TP	STP	
Kecepatan Pelayanan	105	92	12	2	1	212
Kejelasan Penyampaian Informasi	105	100	9	0	1	215
Penguasaan Produk	120	88	9	0	1	218
Keramahan	45	76	39	14	2	176
Penampilan	55	112	27	2	1	197
Komunikatif	115	84	15	0	1	215
Kepribadian	70	100	21	6	1	198
Tanggap (Penyelesaian Masalah)	85	104	15	2	1	207

### 3.1.3 Menentukan Mean Importance Score (MIS)

MIS nilai rata-rata tingkat harapan responden tiap atribut atau atribut yang dapat dihitung dengan menggunakan persamaan:

$$MIS = \frac{\sum_{i=2}^n yi}{n} \quad (3)$$

Dimana:

- $Yi$  : Nilai jawaban responden untuk pernyataan harapan atribut ke-i
- $N$  : Jumlah responden

Untuk perhitungan nilai MIS dengan menggunakan persamaan 3 jumlah nilai Y ke-i per atribut dibagi dengan jumlah responden. Misalkan untuk atribut kecepatan pelayanan nilai  $y = 224/50$  jadi nilai MIS adalah 4.48. untuk perhitungan nilai MIS pada atribut-atribut yang

lainnya dilakukan perhitungan dengan cara yang sama. Hasil keseluruhan nilai MIS terdapat pada tabel 5.

### 3.1.4 Menentukan Mean Satisfaction Score (MSS)

MSS merupakan nilai rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan responden tiap atribut. MSS dapat dihitung dengan menggunakan persamaan:

$$MSS = \frac{\sum_{i=2}^n xi}{n} \quad (4)$$

Dimana:

Xi : Nilai jawaban responden untuk pernyataan kepuasan atribut ke-i

N : Jumlah responden

Perhitungan nilai MSS menggunakan persamaan 4 yaitu jumlah nilai X ke-I per atribut dibagi dengan jumlah responden. Untuk atribut kecepatan pelayanan nilai  $x = 212/50$  jadi nilai MSS untuk atribut kecepatan pelayanan adalah 4.24. untuk perhitungan nilai MSS pada atribut-atribut yang lainnya dilakukan perhitungan dengan cara yang sama. Hasil keseluruhan nilai MIS terdapat pada tabel 5.

### 3.1.5 Membuat Weight Factor (WF)

Bobot ini merupakan nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. WF ini dapat dicari dengan menggunakan persamaan 5.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=2}^p MIS_i} \quad (5)$$

Dimana:

P : Jumlah atribut pernyataan

Untuk mencari nilai weight factor menggunakan persamaan 5 yaitu nilai MIS per atribut dibagi dengan total keseluruhan nilai MIS. Misalkan untuk atribut kecepatan pelayanan nilai MIS yang diperoleh adalah 4.48 nilai tersebut dibagi dengan total keseluruhan nilai MIS yaitu 34.24. Untuk perhitungan nilai WF untuk atribut yang lainnya dilakukan dengan cara yang sama. Hasil keseluruhan terdapat pada tabel 5.

### 3.1.6 Membuat Wiegth Score (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan pelayanan yang dirasakan responden sebagai MSS (Mean Satisfaction Score).

$$WS_i = WFi \times MSS_i \quad (6)$$

Untuk mencari nilai weight score menggunakan persamaan 6 yaitu nilai WF ke-I dikali dengan nilai MSS ke-i. Misalkan untuk atribut kecepatan pelayanan yaitu 0.13 dikali dengan 4.24 jadi nilai WS kecepatan pelayanan adalah 0.554. untuk perhitungan atribut yang lainnya dilakukan dengan cara yang sama, dan hasil keseluruhan terdapat pada tabel 5.

### 3.1.7 Menentukan Nilai CSI

Persamaan yang digunakan untuk menentukan Customer Satisfaction Index adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=2}^n WS_i}{HS} \quad (7)$$

Dimana:

HS : Skala maksimum yang digunakan (*Highest Scale*)

Perhitungan nilai CSI dengan menggunakan persamaan 7 yaitu nilai dari total keseluruhan weight score dibagi dengan nilai maksimum dari skala likert yaitu 4.11 dibagi 5 jadi hasil nilai CSI diperoleh 0.82.

Nilai keseluruhan perhitungan pada perhitungan customer satisfaction index (csi) dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5. Nilai CSI kualitas pelayanan**

Atribut	Jumlah Nilai Yi	Nilai MISi	Jumlah Nilai Xi	Nilai MSSi	Nilai WFi	Nilai WSi	Nilai CSI
1	224	4.48	212	4.24	0.130	0.554	
2	219	4.38	215	4.30	0.127	0.550	
3	225	4.50	218	4.36	0.131	0.572	
4	178	3.56	176	3.52	0.104	0.366	0.82
5	201	4.02	197	3.94	0.117	0.462	
6	228	4.56	215	4.30	0.133	0.572	
7	221	4.24	198	3.96	0.123	0.490	
8	225	4.50	207	4.14	0.131	0.544	
Total		34.24				4.11	

#### 4. KESIMPULAN

Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil dan pembahasan penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Tingkat kepuasan pendaftar dalam pelayanan pendaftaran mahasiswa baru sebesar 82%, sehingga dapat ditarik kesimpulan pelayanan petugas pendaftaran mahasiswa baru sangat memuaskan.
- (2) Dari perhitungan metode customer satisfaction index (CSI), Kriteria “keramahan” mendapat nilai yang paling kecil, sehingga rekomendasi bagi petugas pendaftaran dalam pelayanannya harus meningkatkan keramahan pada pendaftar.
- (3) Metode customer satisfaction index sangat baik dalam melakukan analisa, karena pada metode ini nilai harapan menjadi dasar perhitungan CSI selain adanya nilai kepuasan, sehingga nilai akhir perhitungan sangat akurat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anindita, Bernadetta, Dwiyani., (2012), Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Tembalang Dari Dimensi Pelayanan , Semarang.
- Anonimus, Customer Satisfaction Index, [www.slideshare.net/sboroojerdian/customer-satisfaction-index-csi](http://www.slideshare.net/sboroojerdian/customer-satisfaction-index-csi). Diakses: 10 Mei 2018, jam 09.30.
- F, Rangkuti., (2006), Measuring Customer Satisfaction, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Hadiati, Sri and Ruci, Sarwi., (2015), Analisis Kerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Telkomsel Malang Area, Universitas Gajayana, Malang.
- Likers, Rensis., (1932), A Technique for the Measurement of Attitudes", Archives of Psychology, 140: 1–55
- Mariana, Ruswita., (2015), Perancangan Aplikasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Menggunakan Metode Uji Chi Square. Tarakan.
- Satria, Wijaya., (2017), Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index. Bali.