



## Peran Pelayanan Akademik dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa di STIE IBMT Surabaya

Ilham Sulaiman<sup>1\*</sup>, Iswati Iswati<sup>2</sup>, Emilia Pranata<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMT Surabaya, Indonesia  
Email: [ilhamsulaiman811201@gmail.com](mailto:ilhamsulaiman811201@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [iswatiibmt@gmail.com](mailto:iswatiibmt@gmail.com)<sup>2</sup>, [emiliapranata@gmail.com](mailto:emiliapranata@gmail.com)<sup>3</sup>

\*Korespondensi penulis: [ilhamsulaiman811201@gmail.com](mailto:ilhamsulaiman811201@gmail.com)

**Abstract:** *This research was conducted to find out about "The role of academic services in increasing student satisfaction at STIE IBMT Surabaya". In accordance with the main issue raised, namely the role of academic services in increasing student satisfaction. Among other things, the quality of service, the level of student satisfaction, as well as the characteristics of student expectations for STIE IBMT Surabaya, which is the background for conducting this research, is because there is still a lot of concern regarding STIE IBMT Surabaya students' dissatisfaction with the quality of services provided. The research method used in this research is a qualitative method, there are 6 informants consisting of STIE IBMT students as partners and teaching staff and staff as partners of STIE IBMT Surabaya using primary data sources and secondary data used to collect data using observation, interviews and documentation of the data that has been collected and analyzed. The conclusion of this research is that the academic role of STIE IBMT Surabaya is very much needed and very important to increase students' sense of satisfaction significantly and positively which influences the image of the campus to become the choice of prospective new students. Meanwhile, if academics do not play a role in trying to improve service quality, it will make the campus image negative and affect the popularity of prospective new students interested in STIE IBMT Surabaya in the future.*

**Keywords:** *service quality, student satisfaction, student character*

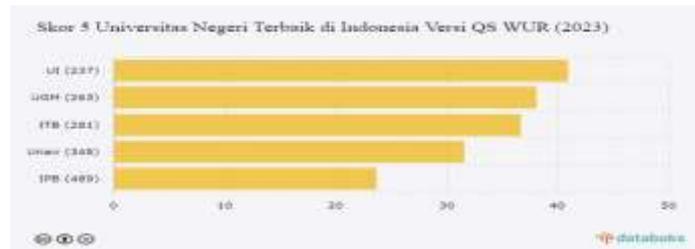
**Abstrak:** Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tentang "Peran pelayanan akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di STIE IBMT Surabaya". Sesuai dengan pokok permasalahan yang diangkat yaitu peran pelayanan akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Antara lain kualitas pelayanan, tingkat kepuasan mahasiswa, serta bentuk karakteristik harapan mahasiswa untuk STIE IBMT Surabaya yang melatarbelakangi diadakan penelitian ini adalah karena masih banyaknya keresahan atas ketidakpuasan mahasiswa STIE IBMT Surabaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif terdapat informan yang berjumlah 6 orang yang terdiri dari mahasiswa STIE IBMT sebagai Mitra serta Tenaga pendidik dan Staff sebagai Partner STIE IBMT Surabaya dengan menggunakan sumber data primer dan data sekunder digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi terhadap data yang telah dikumpulkan dan dianalisis. Kesimpulan hasil penelitian ini adalah peran akademik STIE IBMT Surabaya sangat dibutuhkan dan sangat penting untuk meningkatkan rasa kepuasan mahasiswa secara signifikan dan positif yang berpengaruh kepada citra kampus untuk menjadi pilihan calon mahasiswa baru. Sedangkan bila akademik tidak berperan untuk berusaha meningkatkan pelayanan kualitas pelayanan akan membuat citra kampus menjadi negatif dan berpengaruh terhadap popularitas peminat calon mahasiswa baru STIE IBMT Surabaya yang akan datang.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, karakter mahasiswa

### 1. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswanya. (Rinaldi, 2019; Udjang & Subarjo, 2019). Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang akan pada akhirnya meningkatkan loyalitas dan citra positif perguruan tinggi. STIE IBMT Surabaya merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Surabaya yang menyelenggarakan program S1 Manajemen. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa,

STIE IBMT Surabaya perlu melakukan penelitian tentang Peran pelayanan akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di STIE IBMT Surabaya



**Grafik 1.1** Grafik Kepuasan Layanan Mahasiswa Indonesia  
*Sumber: Kemendikbud Versi QS WUR*

Pertumbuhan perguruan tinggi yang semakin pesat ditambah dengan munculnya persaingan diantara perguruan tinggi untuk memenuhi kuota masing masing yang ingin didapatkan, maka dari itu pelayanan sangat perlu untuk ditingkatkan bukan hanya dari segi pelayanan fasilitas namun dari segi perbaikan mutu secara terus menerus (Sulastri, 2019; Sumarmi & Rostini, 2019).

Tuntutan terhadap perguruan tinggi ini secara khusus bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang baik diukur berdasarkan prestasi akademik semata, melainkan keseluruhan program pendidikan dari lembaga-lembaga program perguruan tinggi harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi dalam akuntabilitas, bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas dan keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidang ilmunya serta pengakuan positif dan pengguna lulusan lembaga pendidikan tersebut oleh karena itu, Pengelola lembaga pendidikan perguruan tinggi dituntut harus semakin profesional dalam memberikan jasa atau layanan pendidikan kepada mahasiswanya (Rahmadi et al., 2018).

STIE IBMT Surabaya sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Surabaya berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswanya. Hal ini dilakukan dengan menyediakan berbagai fasilitas dan layanan yang mendukung proses belajar, seperti ruang kelas yang nyaman, dosen yang berkualitas, dan staff administrasi yang sigap. Mahasiswa sebagai konsumen pendidikan memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas yang baik akan meningkatkan kualitas kepuasan mahasiswa yang berdampak pada loyalitas dan citra positif perguruan tinggi. Namun, belum ada penelitian yang secara spesifik mengkaji Peran pelayanan akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di STIE IBMT Surabaya oleh karena itu penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana Peran pelayanan akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di STIE IBMT Surabaya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul: **“Peran Pelayanan Akademik dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa di STIE IBMT Surabaya”**

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diterima atau diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan akan menjadi pelanggan setia.

Bila jasa yang diperoleh lebih rendah maka kualitas pelayanan dikategorikan buruk. Bila pelayanan baik maka tercipta kepuasan tinggi dan pembelian produk meningkat. Kualitas Pelayanan merupakan kewajiban perusahaan untuk memperoleh kepercayaan konsumen. Pola asumsi dan gaya hidup konsumen memaksa penyelenggara usaha untuk memberi pelayanan kualitas terbaik baik dari dalam maupun luar perusahaan. Semakin tinggi kepuasan pelanggan maka keuntungan perusahaan juga meningkat dengan rasa puas maka konsumen akan terdorong untuk melakukan pembelian ulang. Namun sebaliknya jika pelayanan buruk dan kepuasan rendah maka konsumen akan beralih pada produk lain ataupun pesaing. Sehingga pelayanan kualitas yang baik akan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen yang berdampak positif.

### **b. Pengertian Kepuasan Mahasiswa**

Menurut Priharto (2020) Kepuasan Mahasiswa (konsumen/pelanggan) setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima sesuai dan tepat dengan apa yang diharapkan dan tak hanya itu kepuasan pelanggan merupakan penilaian pelanggan atas penggunaan barang atau jasa kemudian dibandingkan dengan barang atau jasa lain sebelumnya di dapat.

Maka disimpulkan jika kinerja atau pelayanan kualitas sesuai dengan ekspektasi dan cukup memadai dari segi jasa maupun fasilitas yang diberikan pelanggan akan merasa puas, kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting karena dapat memberikan dampak positif dibenak pelanggan dan mau untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau saudara.

## **3. METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, digunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam dan makna dari fenomena yang kompleks. Penelitian ini tidak melibatkan pengukuran numerik atau statistik, namun lebih berfokus pada pemahaman dan interpretasi dari perspektif partisipan atau subjek

yang terlihat. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang mengumpulkan dan menganalisis kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan manusia serta penelitian yang tidak menghitung dan tidak menganalisis angka-angka (Afrizal, 2016)

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan di rinci. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penelitian berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

#### **4. HASIL PENELITIAN**

##### **a. Kualitas pelayanan yang diberikan STIE IBMT Surabaya kepada mahasiswanya**

Kualitas pelayanan diperguruan tinggi adalah peranan penting dalam menangani bentuk kepuasan mahasiswa, pelayanan ini bertanggung jawab untuk menarik ataupun mendapatkan calon-calon mahasiswa baru yang akan datang, pelayanan yang dimaksud seperti Program S1, kualitas dosen, sarana dan prasarana, kenyamanan saat pembelajaran dan lainnya.



**Gambar 4.1** Informan Utama 1

“... Menurut informan utama 1 “Rahmat Pratama” menyatakan bahwa Kualitas dosen menurut saya sudah baik, kalau saya merasa puas karena saya sendiri pun benar benar niat untuk kuliah disini jadi saya merasa dosen yang mengajar itu sudah cukup mumpuni dengan ilmu-ilmu yang diperolehnya dahulu jadi ketika sekarang diajarkan ke kita sebagai mahasiswa sudah cukup banyak ilmunya sudah cukup baik!....”

Hal serupa juga dinyatakan oleh informan utama 2”Rizal” berikut cuplikan wawancara.

“... Untuk dosen sebenarnya saya bisa katakan puas karena ada beberapa dosen yang menurut saya kompeten dan cukup ahli di bidangnya termasuk walaupun dosen-dosen itu muda undangan IBMT dengan baik bisa menyeleksi dosen-dosen yang masuk untuk bisa memberikan pengetahuan dan edukasi yang cukup tentang mata kuliah yang dibawa kepada mahasiswa/i nya yang ada dikampus C ya terutama....”

STIE IBMT Surabaya harus memberikan pelayanan itu harus penuh dengan apa yang sudah disampaikan saat penerimaan mahasiswa dikarenakan dengan sesuainya janji atau pemberian layanan yang sesuai itu akan memberikan nilai yang baik bagi mahasiswa atas kepuasannya dan bisa menyebabkan hal positif bagi kampus dengan

pelayanan yang baik dapat menjadi daya tarik penting, dan bisa menciptakan kualitas mahasiswa lulusan yang unggul dan dapat bersaing di dunia pendidikan maupun pekerjaan...”

Menurut Informan utama 3 “ Imron “ Menyatakan kualitas dosen sebagai berikut.

“... Ya, kalau menurut saya sih dosennya ya cukup mendalami dalam bidang tersebut kalau mengajar bidang ini dosennya dapat memberikan pelajaran yang baik ,dan saya juga merasa puas atas kinerja dosennya!...”

Program S1 yang diberikan STIE IBMT Surabaya harus jelas dan detail karena program sarjana ini yang diharapkan mahasiswa untuk mendapatkan gelar dan menjadi value dalam dirinya maka S1 di STIE IBMT Surabaya harus benar benar di jaga kualitasnya dalam bentuk pembelajaran yang baik dan bisa mengangkat mahasiswa dengan gampang dalam memiliki pemikiran kecerdasan yang sesuai dan bisa bersaing dengan perguruan tinggi lainnya yang ada disurabaya.

Kualitas dosen di STIE IBMT Surabaya sangat berperan penting dan jadi garda terdepan untuk mendapatkan dan membentuk siswa yang kompeten dan mewujudkan sesuai dengan keinginan STIE IBMT yaitu menciptakan calon-calon mahasiswa yang mempunyai value tinggi di bisnis dan mempunyai kualitas dalam lulusannya dibidang manajemen bisnis , kualitas dosen berpengaruh saat pembelajaran dengan metode atau gaya pembelajarannya bagi mahasiswa dalam membentuk mahasiswa yang unggul dan dapat bersaing , maka pemilihan dosen pun harus tepat dan akurat agar keinginan dapat terwujud untuk membuat citra nama STIE IBMT Surabaya bagus di mata perguruan tinggi surabaya dengan mampu bersaing secara SDM yang di hasilkan oleh lulusannya. Kualitas dosen pun harus sangat diperhatikan yang sesuai dengan berkompeten dalam pembelajaran akademiknya , tidak boleh asal maupun memilih secara acak karena Dosen yang mempunyai integritas mengajar tinggi dan sungguh-sungguh akan membentuk mahasiswa yang cerdas dan mumpuni dalam hal yang diajarkan.

Hal serupa juga di nyatakan oleh informan utama 4 “Hoiri” yang menyatakan bahwa.

“... Untuk kualitas dosen ya, kalau untuk saya pribadi oke-oke saja semua bisa dipahami dan materi yang diajari itu masuk semua dan dosen pun enak diajak sharing juga mau...”

Di imbangi dengan sarana dan prasarana yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa maupun akademisi maka akan memperlancar pembelajaran dan mendapatkan agreditasi yang baik dari yang merasakan , sangat perlu fasilitas yang baik

untuk memberikan kenyamanan saat pembelajaran dan menunjang dalam hal membentuk mahasiswa unggul karena fasilitas yang cukup dan mumpuni, dengan sarana dan prasarana yang baik maka sudah dipastikan kualitas dosen maupun kualitas mahasiswa bisa unggul dan dapat bersaing dengan perguruan tinggi lainnya.

“... Menurut informan kunci “Ibu Emilia Pranata” selaku sebagai tenaga pendidik menyatakan sebagai berikut.

“... Ya jadi kalau ditanya tentang kualitas dosen-dosen dan apakah sudah sesuai dan memenuhi standar kualitas, pastinya dosen-dosen STIE IBMT Surabaya itu memenuhi prasyarat ya baik secara administrasi maupun skillnya begitu, karena tagline dari STIE IBMT sendiri itu THE REAL ENTREPRENEUR UNIVERSITY maka dosen-dosen yang mengajar mata kuliah khususnya yang berkaitan kewirausahaan sudah dipastikan pertama memiliki usaha yang kedua memiliki pengalaman didunia kewirausahaan khususnya pengalaman praktis, IBMT dosen-dosennya itu sudah memenuhi kualifikasinya begitu ilham....”

Kepuasan bisa menjadikan mahasiswa nyaman saat pembelajaran fokus menjadikan dirinya sebagai mahasiswa unggulan dan bangga menjadi mahasiswa STIE IBMT Surabaya, karena dari kenyamanan mahasiswa mempunyai pandangan positif dan baik untuk kampus, bisa menjadikan perbincangan baik antara mahasiswa perguruan tinggi lainnya ataupun dengan calon mahasiswa yang akan masuk ke STIE IBMT Surabaya, hal ini mungkin menurut pihak lain kurang penting namun bagi mahasiswa ini adalah suatu kepentingan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan STIE IBMT Surabaya untuk memperlancar pembelajaran, aktifitas kampus, dan yang terpenting sebagai penilaian kampus, karena kepuasan mahasiswa tentang kenyamanan dalam hal apapun atas pelayanan yang diberikan STIE IBMT dapat menjadi patokan nilai utama untuk berkelanjutan stigma positif kampus baik dimata mahasiswa ataupun masyarakat.

Hal Serupa juga di nyatakan informan pendukung “Ibu Pratiwi” selaku sebagai Staff Tendik yang menyatakan dalam cuplikan wawancara sebagai berikut.

“... untuk kualitas dosen sendiri kami tidak memakai dosen dari dalam saja tapi ada dosen dari luar yaitu dosen LB luar biasa itu maksudnya adalah dosen-dosen praktisi seperti yang memang tidak ada atau tidak NID di kami tetapi sangat berpengalaman sudah mempunyai usaha sendiri, ada beberapa mata kuliah yang di isi dosen praktisi contohnya dosen keuangan salah satunya kita menggaet dari bank BNI karena kita bekerja sama dengan bank BNI juga ada salah satunya pak farid, yang mungkin menjadi dosen praktisi yang juga di tempuh mas ilham sendiri...”

**b. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan STIE IBMT Surabaya**

Berdasarkan informasi yang di dapatkan dari hasil penelitian dari beberapa informan yang diwawancarai masih ada beberapa yang tidak merasakan puas dan merasakan kepuasan dari pelayanan STIE IBMT Surabaya, maka masih ada beberapa pelayanan yang kurang baik atau belum diberikan secara maksimal oleh STIE IBMT Surabaya kepada mahasiswanya kepuasan mahasiswa sangatlah penting untuk intergritas kampus karena menjadi aspek utama agar bisa menjadi perguruan tinggi yang unggul karena adanya kepuasan mahasiswa yang tinggi dari segi kepuasan apapun yang ada di dalam kampus STIE IBMT Surabaya.

“... Menurut informan utama 1 “Rahmat Pratama” menyatakan tentang bentuk kepuasan sebagai berikut.

“... kalau untuk hal ini mohon maaf ya mas jadi selama saya kuliah dikampus B terutama sering di sini kalau untuk sarana dan prasarana masih kurang, entah itu dari segi proyekornya untuk presentasi mahasiswa segi ruangan kelas kadang tidak ada lampunya kadang AC kurang dingin kadang masih bingung buat cari kabel HDMI buat proyektor itu dimana, jadi ada mungkin beberapa aspek dimana saya masih kurang puas terhadap sarana dan prasarana di kampus B ini!...”



**Gambar 4.2** Informan Utama 2

“... Hal yang berbeda di ungkapkan oleh informan utama 2 “Rizal” yang menyatakan sebagai berikut.

“... Puas sangat puas! Karena disana fasilitasnya mendukung mulai dari ada TV untuk pembelajaran kemudian ruang kelas yang bersih dan juga cukup luas terutama diparkiran juga kemudian ada AC dan ada beberapa fasilitas-fasilitas pendukung lainnya yang menurut saya bagus dan diperhatikan juga untuk kenyamanan mahasiswanya...”

Kepuasan mahasiswa adalah kepentingan utama yang harus di utamakan oleh perguruan tinggi manapun karena dari kepuasan mahasiswa perguruan tinggi tentunya akan memiliki value tinggi dan dibanggakan oleh mahasiswanya dengan mendapatkan fasilitas yang baik , akademisi yang mumpuni sesuai kompetensi serta , hal hal penunjang lainnya yang dapat di rasakan mahasiswa puas untuk mengantarkan

mahasiswa mencapai apa yang di inginkan serta menjadikan seseorang yang unggul karena kampus sudah menyediakan dengan baik pelayanannya serta memberikan kualitas yang bagus hingga bisa seimbang untuk prestasi dan kepuasan mahasiswa yang didapatkan.(Yuliawan, 2017)

“... Hal tentang kepuasan juga di nyatakan oleh informan 3 dan 4 “Imron dan Hoiri” yang menyatakan dalam cuplikan wawancara sebagai berikut.

“... Kalau untuk sarana penunjang perkuliahan kayak proyektor lcd itu masih cukup sih , tapi mungkin bisa ditambahin stop kontak teman-teman itu banyak yang hp nya lowbatt jadi rebutan saat mau charger di stop kontak itu.( imron )...”

“... Ya untuk saya sesuai sih standart sarananya, tapi tentang pelayanan ada yang kurang.(Hoiri) ..”

Dari kualitas pelayanan yang baik dari berbagai pelayanan yang diberikan akan menghasilkan mahasiswa yang berkualitas unggul dan dapat bersaing dengan mahasiswa perguruan tinggi dapat membanggakan semua pihak baik indibvidu maupun kampus.



**Gambar 4.3** Informan utama 3 dan 4

“... Untuk mengecek kebenarannya peneliti lebih dalam untuk mencari jawaban yang lebih jelas dari informan ke 3 dan 4 , sebagai berikut cuplikan wawancaranya.

“... Hoiri menjelaskan hanya sebagian sih untuk pelayanan ada yang mungkin ada pergantian dari pihak pelayanan , terus ini untuk pelayanan di spp terus kayak kemarin gak bisa melunasi jadi gak bisa keluar ukm sertifikat kalau bisa itu ada kompensasi jadi ada apa itu namanya apa lupa apa namanya , kompensasi ya kemudahan lah jangan bikin mahasiswa itu ribet contohnya ini yang sekarang skripsi kalau bisa tuh sebelumnya dari semester sebelumnya udah disiapkan jadi anak anak tuh bisa menyiapkan eh biaya untuk bayar ini bayar itu, kalau dijadikan satu bulan ini kasihan yang mereka yang pekerja gajinya itu dibawah 2 juta , misalnya yang 1 juta itu bagaimana kasihan mereka walaupun mereka ada orang tua itu juga bikin mereka pusing lah , kalau bisa pelayanannya untuk pembiayaan itu dari sebelum-sebelumnya itu sudah di persiapkan jangan pas hari atau bulan-bulan ini harus dicepatkan harus

bayar-bayar itu bikin mahasiswa kesusahan untuk melobby pembayaran itu tadi.(Hoiri)...”

“.. Sedangkan imron menjelaskan dalam wawancara sebagai berikut.

“... Kalau untuk kelas pekerja sih menurut saya masih cocok ya ,cuman kalau ada kegiatan-kegiatan kampus untuk kelas pekerja mungkin bisa dibedakan maksudnya misalkan di hari sabtu atau minggu atau mungkin jamnya disesuaikan dengan jadwal kuliah jadwal libur jadi tidak bertentangan dengan pekerjaan mungkin kalau ada pemberitahuan seperti itu bisa lebih jauh-jauh hari agar untuk bisa mendapatkan izin itu lebih mudah!.(Imron)...”

Keunggulan yang di dapat dari pentingnya kualitas pelayanan yang baik diberikan oleh STIE IBMT Surabaya dapat memberikan nilai yang baik dari para calon pemilih mahasiswa baru karena sudah adanya citra baik yang sudah di informasikan oleh mahasiswa terdahulu yang sudah mendapatkan dan merasakan kualitas yang baik yang sudah diberikan, baiknya citra yang sudah didapatkan karena unggul dari kualitas pelayanan yang baik kepada mahasiswanya maka STIE IBMT Surabaya akan menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi yang mengusung internasional menjadi perguruan tinggi favorit karena adanya penilain yang bagus dari segi kualitas pelayanan yang di hasilkan.

“... Informan kunci “Ibu Emilia Pranata” menyatakan tentang kepuasan dalam cuplikan wawancara sebagai berikut.

“... Ya. kalau ditanya tentang sarana dan prasarana tentu STIE IBMT Surabaya sudah berusaha dan terus berusaha untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa terkait dengan sarana dan prasaranya, kalau kita membahas tentang sarana dan prasarananya kita juga membahas tentang yang namanya pelayanan baik dalam kampus maupun dalam kampus karena sarana dan prasarananya bukan tentang barang diam gitu ya, tapi tentang prasarana yang kita berikan itu faham dan paham dengan kewirausahaan, kita terus menerus memberikan sarana dan prasaran terbaik dan melakukan continue improvmen, saya sebagai pendidik di STIE IBMT Surabaya bisa mengatakan sarana dan prasarananya sudah cukup baik.( Ibu Emilia Pranata )...”

Beberapa informan menyebutkan bahwa pelayanan yang di berikan STIE IBMT Surabaya sudah sangat bagus dan baik , tetapi beberapa informan juga menyebutkan masih adanya beberapa kekurangan dari pelayanan yang belum baik dan maksimal hingga menyebabkan rasa kepuasan pelayanan itu belum cukup terpenuhi dan harus ditingkatkan agar STIE IBMT Surabaya tetap berdiri menjadi kampus unggulan yang berbasis internasional serta menciptakan lulusan lulusan unggul kedepannya.

“... Hal serupa juga di sampaikan oleh informan pendukung “Ibu Pratiwi” sebagai berikut cuplikan wawancaranya.

“... sudah cukup baik dikatakan seperti itu kita bisa mengikuti sesuai dengan perkembangan, mulai dari adanya zoom untuk mahasiswa yang bekerja dan diluar kota hingga bisa mengikuti perkuliahan, Cuma memang ada sedikit saran saja kalau di S2 sudah di terapkan Hybird Learning sistem ini maksudnya adalah walaupun offline masih tetap ada onlinenya, kalau di S1 memang belum terlaksana Cuma kalau misalnya sarana dan prasarana sudah cukup baik mungkin bisa ditingkatkan lagi dengan perlengkapan- perlengkapan yang lebih canggih dan modern. Jangan sampai tertinggal karena ini adalah perguruan tinggi.

**c. Bentuk karakteristik mahasiswa pada program S1 manajemen STIE IBMT Surabaya**

Karakteristik mahasiswa yang dimaksud adalah harapan , saran serta keinginan untuk sama sama saling membantu demi kemajuan memaksimalkan Kualitas Pelayanan terhadap mahasiswa STIE IBMT Surabaya , karakterisitik ini lebih didalami kepada mahasiswa kelas profesional tentang penilaian mereka terhadap program S1 kelas malam yang menyediakan program S1 berkuliah sambil bekerja oleh STIE IBMT Surabaya , dari 6 orang informan menyebutkan Program S1 dari STIE IBMT Surabaya Khususnya kelas malam bagi pekerja sudah cukup layak dan membantu mahasiswa yang ingin berkarir dalam dunia kerja sambil berkuliah.

“... Menurut pernyataan informan utama 1”Rahmat Pratama” menyatakan harapannya di dalam cuplikan wawancara sebagai berikut.

“...Mungkin komitmen, komitmen dimana awalnya itu benar benar mencari mahasiswa bukan dilihat dari kuantitas mahasiswa yang banyak tapi bagaimana nanti outputnya menjadi mahasiswa yang berkualitas bagi masyarakat, jadi intinya STIE IBMT harus berkomitmen sejak awal kalau memang ini kelas untuk pekerja seharusnya bagaimana harus disesuaikan juga dengan kebutuhan mahasiswanya entah itu dengan mata kuliah yang fleksibel dengan dosen yang asik-asik saat mengajar atau mungkin fasilitas yang diberikan pun memadai sehingga teman-teman ini bisa berkuliah dengan senang jadi enak lah kuliahnya jadi tidak terbebani sama sekali kuliahnya , udah cukup itu saja!..”

Program S1 khususnya kelas pekerja sangat membantu bagi orang-orang yang ingin mewujudkan mimpinya menjadi seorang sarjana sambil bekerja memang banyak program ini di perguruan tinggi manapun tapi tidak semuanya efektif dan dapat membantu , banyak juga yang makin mempersulit hingga menyebabkan putus

berkuliah karena masalah pembayaran ataupun jadwal yang tidak bisa di sesuaikan oleh pihak kampus dan mahasiswanya, STIE IBMT Surabaya juga bekerja sama dengan GOJEK INDONESIA untuk mewujudkan para driver-driver gojek yang ingin berkuliah dengan program GO-IBMT yang juga seperti kelas pekerja namun lebih khususnya hanya untuk partnership GOJEK dan STIE IBMT Surabaya.

“... Hal serupa juga dinyatakan oleh informan utama 2 “Rizal” sebagai berikut dalam cuplikan wawancara.

“... Untuk harapan semoga untuk STIE IBMT bisa menjadi kampus yang lebih besar dan profesional lagi ke depannya dan untuk meninjau beberapa mahasiswa-mahasiswa yang sedang kesulitan agar juga bisa di malkumi juga untuk saran kemudian saran saya ada di staf-stafnya saja ya terutama di staf finance mungkin bisa lebih terorganisir juga dalam waktu penagihan spp biar tidak membuat resah atau masalah untuk mahasiswa udah itu aja!...”

Program S1 yang diberikan STIE IBMT Surabaya khususnya kelas malam untuk para pekerja yang sambil berkuliah sangat efektif dan membantu mewujudkan keinginan orang-orang yang sedang bekerja sambil berkuliah tetapi masih ada kekurangan juga dari STIE IBMT Surabaya dalam program S1 kelas profesional ini dimana para informan menjelaskan bahwa masih ada janji tidak terealisasikan saat awal pendaftaran masuk STIE IBMT Surabaya, kurang baiknya dalam menangani administrasi , kelas profesional selalu tertinggal informasi penting apapun dari kampus , serta kurangnya pelayanan sarana dan prasarana yang didapatkan belum sepenuhnya didapatkan .

“...untuk semakin memperjelas harapan peneliti mempertanyakan harapan dengan sangat kritis dengan apa adanya dari jawaban informan utama 3 dan 4 “Imron dan Hoiri” yang memperjelaskan dalam cuplikan wawancara sebagai berikut.

“... Hoiri menyatakan ya! Antara untuk pelayanan aja jadi dari pihak akademik pihak rektor pihak administrasi itu harus sinkron juga jangan sendiri-sendiri soalnya kebanyakan kasus kayak gitu gak sinkron yang satu bilang gini yang satunya bilang begini jadinya mereka amburadul lah. Saran sih untuk pelayanan aja sih di perbaiki aja lah untuk lebih baik , minimal lebih baik lah dari sebelumnya jangan kayak sekarang!

“... Hal serupa juga di nyatakan leh imron yang menyatakan sebagai berikut.

“... Kalau untuk harapan dan saran sih karena saya masih di kampus B ya mungkin dari organisasi di kampus B ini ada yang mengkkordinir terus administrasi masalah apapun kalau kita di kampus B ya tempatnya di kampus B gak di kampus A agar kenapa

sih kita milih kampus B tapi kok ada apa apa ke kampus A kan mungkin kita agak repot ya! jadi tidak terpusat di kampus A saja.

Informan memiliki karakteristik harapan yang berbebeda beda serta saran yang tidak sama , ini bukan untuk memperburuk citra kampus oleh mahasiswanya sendiri tpi sebagai acuan dan bahan evaluasi kampus untuk mengupgrade kekurangan-kekurangan yang ada dari penilaian informan yang termasuk juga mahasiswa STIE IBMT Surabaya, harapan itu ada jawaban dari hati informan sebagai mahasiswa agar perguruan tinggi yang membantu pendidikannya hingga selesai dapat menjadi lebih baik dan dapat menjadi perguruan favorit yang di minati banyak calon mahasiswa baru nantinya dengan adanya penilaian informan serta hasil penelitian tentang karakteristik harapan mahasiswa kepada STIE IBMT Surabaya dapat menjadikan perguruan tinggi ekonomi ini lebih baik dalam perkembangannya hingga bisa terus eksis dan berdiri.



**Gambar 4.4** Informan Kunci

“.. untuk semakin memperkuat harapan dan sebagai bahan perbandingan maka terdapat pernyataan harapan untuk mahasiswa dari tenaga pendidik atau staff educoach cuplikan wawancara sebagai berikut.

“... Ibu Emilia Pranata Selaku sebagai tenaga pendidik menyatakan Harapan saya sebagai tenaga pendidik kepada mahasiswa yang belum merasakan tingkat kepuasan adalah terjadi zero complain dan tidak ada lagi komplek-komplek yang terjadi, mahasiswa maka harus melakukan langkah-langkah solution oriented, berarti saat kita merasakan ketidak puasan kita harus menyampaikan kepada yang punya andil.



**Gambar 4.5** Informan pendukung

“... Hal serupa juga di nyatakan oleh Ibu Pratiwi selaku sebagai Staff Tendik, menyatakan saran saya itu adalah tetap komunikasin dengan orang yang tepat janga berkeluh kesah hanya dengan teman sejawat yang hanya bisa menimbulkan sumbu api

salah paham makin membuat salah paham, kalau kita berkomunikasi dengan pihak yang tepat karena ada kendala atau keluh kesah tentang administrasi pembayaran dan lain-lain pasti akan ada solusi yang terbaik.

Berdasarkan Pernyataan yang menjadi informan masih merasakan ketidakpuasan dalam masalah layanan administrasi dan beberapa fasilitas penunjang yang belum dilengkapi oleh STIE IBMT Surabaya serta masih adanya rasa kurang diperhatikan antar setiap kampus yang bisa terlihat dari kurangnya manajemen organisasi staf kampus yang tidak diperhatikan hingga sering menyebabkan kasus kesalahpahaman antara pihak kampus dan mahasiswa STIE IBMT Surabaya yang mengakibatkan salahnya informasi ataupun terkesan seperti memaksa dan memberatkan mahasiswa untuk harus membayar administrasi segera mungkin tanpa adanya kompensasi atau cara kemudahan lainnya yang dapat membantu mahasiswa dan pihak kampus agar sama-sama menemukan cara yang baik untuk menyelesaikannya dan saling memahami serta menemukan keputusan yang baik demi keberlanjutan masing-masing keinginan dan tujuan baik dari mahasiswa ataupun pihak kampus STIE IBMT Surabaya.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berikut adalah kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah diuraikan pada hasil temuan penelitian yang ada pada BAB IV di atas :

### **a. Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian yang berjudul Peran pelayanan akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di STIE IBMT Surabaya ialah :

- 1) Mahasiswa sudah cukup puas dengan kualitas dosen yang dimiliki STIE IBMT Surabaya, tetapi masih ada yang harus diperhatikan lagi dan diperbaiki dalam pengaturan jadwal yang bisa disesuaikan oleh mahasiswa yang khusus kelas bekerja agar pembelajaran perkuliahan dapat berjalan dengan yang diharapkan mahasiswa
- 2) Mahasiswa STIE IBMT meminta pihak kampus harus segera mengevaluasi dan memperbaiki serta melengkapi masalah yang terjadi disebabkan oleh sarana dan prasarana yang dianggap atau dirasakan mahasiswa sangat kurang dan tidak cukup puas dari yang didapatkan.
- 3) Mahasiswa STIE IBMT meminta kampus harus memperbaiki sistem kinerja staff layanan administrasi karena banyaknya keluhan dan rasa keberatan dari mahasiswa yang merasa dipaksa harus selalu cepat membayar administrasi secara cepat tanpa ada cara kemudahan ataupun kompensasi.

- 4) Mahasiswa STIE IBMT khusus kelas pekerja menginginkan pihak kampus adil dalam pengaturan jadwal , organisasi kampus secara merata harus diperhatikan baik dalam kegiatan kampus harus dibedakan dengan kelas regular karena kelas pekerja juga tidak bisa meninggalkan pekerjaan hanya untuk mengikuti kegiatan kampus yang secara tiba-tiba di adakan serta disamakan jadwalnya dengan kelas regular pagi.
- 5) Mahasiswa STIE IBMT khusus kelas pekerja ingin di perhatikan dan di dengarkan harapan dan keinginannya agar tidak ada rasa kecemburuan dan ingin diperhatikan serta di layani dengan baik sama seperti kelas regular pagi. Karena kelas pekerja merasa ada ketidak seimbangan cara pelayanan ataupun cara perhatian yang sangat bisa dirasakan perbedaannya.

#### **b. Saran**

Untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam menangani rasa ketidak puasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh STIE IBMT Surabaya , peneliti mencoba memberi saran, sebagai berikut :

##### 1) Bagi Akademik

Akademik hendaknya memberi pengertian secara langsung terus menerus dan perlahan baik bagi staff administrasi ataupun mahasiswa agar tidak ada ketersinggungan salah paham dan tidak menimbulkan masalah bagi kedua belah pihak serta menjadikan komunikasi baik dan keinginan harapan berjalan baik dan saling merasa diuntungkan.

##### 2) Bagi Staff layanan Admnistrasi

Hendaknya memberi rasa perhatian motivasi dengan cara pendekatan secara langsung kepada mahasiswa yang memiliki masalah ataupun yang merasakan tidak puas atas pelayanan yang di berikan STIE IBMT Surabaya sehingga terjadi komunikasi yang baik dan bisa mendapatkan solusi yang di cari untuk kebaikan bersama.

##### 3) Bagi Mahasiswa STIE IBMT Surabaya

Hendaknya juga berfikir secara luas apakah ada kesalahan pada diri sendiri ataupun ada kendala dalam diri yang bisa mengakibatkan keberatan atau kesusahan dalam menyelesaikan administrasi atau hal lainnya terhadap kewajiban kampus.

##### 4) Bagi Peneliti lain

Bagi peneliti lain di harapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk menambah pengetahuan dan sekaligus sebagai bahan perbandingan dalam

melakukan penelitian lanjutan, khususnya menyempurnakan penelitian ini dengan *setting* yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assyahri, W., & Mardaus, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239-247.
- Bulkia, S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1).
- Dewangga, R. (2013). Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Universitas Negeri Surabaya (studi komparatif pada layanan yudisium Fakultas Ilmu Sosial dan Fakultas Ekonomi). *Publika*, 1(3).
- Haji, A., & Faisal, I. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, keamanan, dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian pada pengguna Shopee di Banjarbaru. *Jurnal Sains Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(1), 38-53.
- Hanafiah, A. (2015). Analisis dampak kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 1(3), 96883.
- Hariwijaya, M., & Bisri, M. D. (2011). *Panduan Menyusun Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Siklus.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran (Edisi dua belas jilid 1)*. Pearson Education.
- Malikhah, I. (2019). Pengaruh mutu pelayanan, pemahaman sistem operasional prosedur dan sarana pendukung terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi. *Jumant*, 11(1), 67-80.
- Prasetya, T. A., & Harjanto, C. T. (2020). Pengaruh mutu pembelajaran online dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap hasil belajar saat pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 17(2), 188-197.
- Purbaningrat, B. W., & Utomo, S. B. (2023). Pengaruh citra merek, harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan mendaftar program S1 di STIESIA Surabaya (studi kasus pada mahasiswa STIESIA Surabaya angkatan 2022). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 12(1).
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa (studi pada mahasiswa administrasi bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2), 125-133.
- Salsabila, H. A., & Iriyadi, I. (2020). Evaluasi atas penerapan sistem informasi akademik dan keuangan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 4(2), 137-148.

- Santi, A., & Mardah, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada perpustakaan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 357-364.
- Shabri, I., & Yanti, R. (2020). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 2(1), 51-56.
- Shaylide, I. S. (2014). Pengaruh mutu layanan akademik dan biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 11(2), 1-11.
- Suardika, I. B., & Indriani, S. (2023). Pengaruh kualitas layanan administrasi akademik tentang kepuasan mahasiswa. *Jurnal Flywheel*, 14(1), 29-33.
- Sufiyah, A. (2011). Pengaruh kualitas layanan akademik dan birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Aset*, 13(2), 85-93.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, P. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan akademik dan citra merek lembaga terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Tingkap*, 8(1), 65-78.
- Widawati, E. (2020). Analisis tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan pelayanan administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), 1500-1513.