

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN *FRONT OFFICE* TERHADAP PERILAKU MAHASISWA DI AMIK CIPTA DARMA SURAKARTA

Oleh

Mursid

Dosen AMIK Cipta Darma Surakarta

Abstrak

Penelitian ini merumuskan permasalahan sebagai apakah ada pengaruh pelayanan front office (meliputi Perhatian, Keramahan, Kesopanan, Informasi, Bersedia membantu, dan Bertanggungjawab) terhadap perilaku mahasiswa (meliputi Pengenalan Masalah, Pencarian Informasi, Evaluasi Alternatif, dan Keputusan Menjadi Mahasiswa) di AMIK Cipta Darma Surakarta. Hipotesis penelitian adalah bahwa pelayanan ($X =$ variabel bebas) front office mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku mahasiswa ($Y =$ variabel terikat)

Untuk menjawab hipotesis di atas peneliti mengumpulkan data dengan menyebarkan kuisioner kepada 50 mahasiswa sebagai responden. Analisis Regresi Linier didapat $a = 19,59$ dan $b = 0,45$, sehingga persamaan regresinya adalah : $Y = 19,59 + 0,45 X$. Diasumsikan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel X akan mempengaruhi kenaikan variabel Y sebesar 0,45 satuan

Koefisien determinasi \rightarrow diperoleh yakni sebesar 32,4%. Artinya faktor pelayanan front office memberikan pengaruh sebesar 32,4% terhadap perilaku mahasiswa, sedangkan sisanya sebesar 67,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Uji $t \rightarrow$ diperoleh $t_{hitung} = 4,79$. Dari daftar distribusi t dengan derajat kebebasan $dk = 48$ dan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) didapat $t_{tabel} = 1,68$. $t_{hitung} > t_{tabel}$ menggambarkan bahwa koefisien korelasi dinyatakan signifikan pada taraf kepercayaan 95% dan diprediksikan bahwa pelayanan frontoffice memberikan pengaruh berarti terhadap perilaku mahasiswa AMIK Cipta Darma Surakarta.

Kata Kunci : Pelayanan; Perilaku Mahasiswa

A. PENDAHULUAN

Organisasi yang bergerak di bidang jasa (pendidikan) tidak mudah untuk menciptakan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan peserta didik. Ini karena jasa mempunyai empat karakteristik yang harus dipertimbangkan dan gap (kesenjangan) dalam proses operasinya yang juga harus dipertahankan. Sifat khas dari jasa bersumber dari empat cirri yang membedakannya dari produk lain. Keempat sifat jasa tersebut yaitu *intangibility*, *variability*, *inseparability*, dan *perishability* (Kotler, 1997:468)

Keempat sifat tersebut akan menuntut perusahaan untuk memadukan proses kegiatan mulai dari pengadaan input sampai dengan penyerahan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan kesesuaian antara jasa yang dirasakan (*perceived service*) dengan harapan peserta didik (*student expectation*). Kesesuaian antara dua sisi tadi menunjukkan pula tingkat kepuasan mahasiswa (*student satisfaction*), sehingga dengan mengetahui kualitas pelayanan berarti juga mengetahui kekuatan mahasiswa. Sebuah perusahaan didirikan dengan tujuan social maupun ekonomis, salah satunya untuk memperoleh keuntungan.

Salah satu kiat untuk menguasai pasar adalah dengan menarik perhatian konsumen dengan barang atau jasa yang ingin ditawarkan.

Sebagai contoh sebuah lembaga pendidikan dalam menarik dan mengelolahasiswa hendaknya memperhatikan informasi yang diperoleh dari mereka mengenai kebutuhan dan keinginan serta selera mahasiswa yang selalu mengalami perubahan seiring dengan perkembangan teknologi, ekonomi, pendidikan, social dan budaya. Dengan semakin lembaga pendidikan yang berdiri menyebabkan tingkat persaingan yang tinggi sehingga setiap bank dituntut untuk mampu melaksanakan strategi pemanfaatan sumber daya manusianya secara tepat. Perlu dipahami bahwa salah satu alasan atau pertimbangan siswa menjadi mahasiswa suatu lembaga pendidikan adalah karena kualitas SDM yang dipunyai institusi tersebut khususnya kualitas pelayanan *front office*-nya.

Bertitik tolak dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat fenomena apakah pelayanan *front office* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku mahasiswa AMIK Cipta Darma Surakarta.

Peneliti memberi batasan pada pengertian pelayanan meliputi:

1) Perhatian 2) Keramahan 3) Kesopanan 4) Informasi 5) Bersedia Membantu serta 6) Bertanggungjawab. Sementara batasan untuk pengertian perilaku konsumen adalah pada: 1) Pengenalan Masalah 2) Pencarian Informasi 3) Evaluasi Alternatif 3) Keputusan Mendaftar 4) Perilaku Pasca Menjadi Mahasiswa.

Hipotesis yang diajukan adalah

H_0 = diduga bahwa pelayanan *front office* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku *mahasiswa*.

H_1 = diduga bahwa pelayanan *front office* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku *mahasiswa*.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh *mahasiswa* AMIK Cipta Darma Surakarta yang kemudian ditetapkan 50 responden *mahasiswa* sebagai responden penelitian ini yang diambil secara acak atau *random*.

B. METODE PENELITIAN

Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier digunakan untuk mengetahui ada dan tidaknya pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Harga a dan b dihitung berdasarkan persamaan berikut ini:

$$a = \frac{(a \sum X^2)(\sum Y) - (\sum X)(\sum Y)}{N \sum X^2 - (\sum X)(\sum Y)^2}$$

$$b = \frac{N \sum XY - (\sum X)Y}{N \sum X^2 - (\sum X)(\sum Y)^2}$$

Uji Kelinearian Regresi dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menghitung jumlah kuadrat regresi a, dengan rumus:

$$JKa = \frac{(\sum Y)^2}{N}$$

- 2) Menghitung jumlah kuadrat regresi b terhadap a dengan rumus:

$$JKb/a = b \left[\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N} \right]$$

- 3) Menghitung jumlah kuadrat residu dengan rumus:

$$JKr = \sum Y^2 - JKa - Jkb/a$$

- 4) Menghitung jumlah kuadrat kekeliruan dengan rumus:

$$JKkk = \sum \left[\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N} \right]$$

- 5) Menghitung jumlah kuadrat ketidakcocokan

$$JKtc = JKr - JKkk$$

- 6) Menghitung derajat kebebasan kekeliruan

$$dbkk = N - k$$

- 7) Menghitung derajat kebebasan ketidakcocokan

$$dbtc = k - 2$$

- 8) Menghitung rata-rata kuadrat kekeliruan

$$RJKkk = \frac{JKkk}{dbkk}$$

- 9) Menghitung rata-rata kuadrat ketidakcocokan

$$RJKtc = \frac{JKtc}{dbtc}$$

- 10) Menghitung nilai F ketidakcocokan

$$Ftc = \frac{RJKtc}{RJKkk}$$

- 11) Menghitung Nilai F dari daftar tabel

Pemeriksaan linieritas regresi yaitu bahwa regresi dikatakan linier bila $F_{hitung} > F_{tabel}$. Uji Keberartian Regresi untuk membuktikan signifikan atau tidaknya persamaan regresi linier yang dihasilkan oleh perhitungan sebelumnya dengan criteria pengujian sebagai berikut:

- 1) $F_{hitung} > F_{tabel}$ = signifikan (linier)
- 2) $F_{hitung} < F_{tabel}$ = tidak signifikan

Uji Korelasi Product Moment ini digunakan untuk membuktikan hipotesis yaitu ada tidaknya pengaruh X terhadap Y yang ditunjukkan oleh persamaan korelasi product moment berikut ini:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sedangkan untuk menguji tingkat signifikansi dipergunakan tes t dengan criteria uji tolak hipotesis nol jika $t_{hitung} > t_{tabel}$.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sehingga apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka koefisien korelasi yang diperoleh tersebut berarti (signifikan)

Harga r_{xy} digunakan untuk mencari harga koefisien determinasi (KD) dengan rumus $KD = r^2 \times 100\%$. Nilai ini menyatakan besarnya kontribusi fungsi koordinasi X terhadap efektifitas kerja.

C. DESKRIPSI DATA

1. jumlah responden untuk uji hipotesis dalam penelitian ini sebanyak 50 mahasiswa AMIK Cipta Darma Surakarta yang diambil secara acak.
2. Data penelitian diperoleh dari :
 - a. Hasil penyebaran angket pelayanan *Front office* (variabel X) dengan kriteria sebagai berikut :
 - 1) Jumlah item sebanyak 10 item
 - 2) Penilaian angket menggunakan skala likert, dengan skala penilaian untuk pernyataan negatif dan positif sebagai berikut :

Tabel.1
Penilaian Angket variabel X

Pernyataan	Nilai Skala	
	Positif	Negatif
SS	5	1
S	4	2
N	3	3
TS	2	4
STS	1	5

- 3) Telah diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya pada taraf kepercayaan 0,05 atau $\alpha = 95\%$.
- b. Hasil penyebaran angket mengenai perilaku mahasiswa *impedes* (variabel Y), dengan kriteria sebagai berikut :
 - 1) Jumlah item sebanyak 10 item
 - 2) Penilaian angket menggunakan skala likert, dengan skala penilaian untuk pernyataan negatif dan positif sebagai berikut :

Tabel 2
Penilaian Angket variabel Y

Pernyataan	Nilai Skala	
	Positif	Negatif
SS	5	1
S	4	2
N	3	3
TS	2	4
STS	1	5

3) Telah diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya pada taraf kepercayaan 0,05 atau $\alpha = 95 \%$.

3. Secara umum data yang diperoleh sebagai berikut :

Tabel 3
Deskripsi Data variabel X

Variabel X	Data Skor
Jumlah responden	50
Skor tertinggi	47
Skor terendah	14
Skor rata-rata	30,56
Jumlah skor	1528

Tabel 4
Deskripsi Data variabel Y

Variabel Y	Data Skor
Jumlah responden	50
Skor tertinggi	44
Skor terendah	22
Skor rata-rata	33,24
Jumlah skor	1662

D. HASIL UJI F

Hasil analisis data tersebut dapat dilihat pada tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5
Hasil Analisis Data Statistik

ITEM	NILAI/KETERANGAN
F_{hitung}	22,97
α	5%
$Dk_{penyebut} (n - k)$	26
$Dk_{pembilang} (k - 2)$	22
F_{tabel}	1,95
KD	32,4%
Kesimpulan	H_1 : diterima
Pers. Regresi	$Y = 19,59 + 0,45X$

Dari Tabel 5 diatas diperoleh harga $F_{hitung} >$ dari harga F_{tabel} . Berdasarkan hasil tersebut membuktikan bahwa pelayanan *front office* mempunyai hubungan yang nyata

dan berarti dengan perilaku mahasiswa AMIK Cipta Darma Surakarta. Menurut hasil perhitungan, koefisien determinasi (KD) = 32,4 %, hal ini menggambarkan bahwa pelayanan *Front office* memberikan kontribusi pengaruh sebesar 32,4 % terhadap perilaku mahasiswa AMIK Cipta Darma Surakarta.

E. ANALISIS DATA

1. Uji coba instrumen

a. Uji validitas instrumen

Kriteria pengujian adalah jika harga $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan sebesar 95 %, maka item tersebut dinyatakan valid.

b. Pengujian Reliabilitas

Hasil dari uji reliabilitas *Cronbach* untuk variabel X menunjukkan nilai $r_{11} = 0,62$ dan uji reliabilitas untuk variabel Y menunjukkan $r_{11} = 0,82$.

Kriteria pengujian jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 95 %, maka hal ini menunjukkan bahwa angket tersebut reliabel, harga r_{11} diuji pada t_{hitung} selanjutnya dikorelasikan pada t_{tabel} .

2. Analisis Regresi Linier

a. Persamaan Regresi Linier

Untuk mengetahui hubungan antar variabel maka harga-harga variabel X (Pelayanan *Front office*) dan harga variabel Y (Perilaku Mahasiswa) tersebut diasumsikan ke rumus persamaan regresi, sehingga didapat $a = 19,59$ dan $b = 0,45$, sehingga persamaan regresinya adalah: $Y = 19,59 + 0,45 X$

Dengan melihat persamaan regresi yang telah dihasilkan di atas, dapat kita asumsikan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel X akan mempengaruhi kenaikan variabel Y sebesar 0,45 satuan.

b. Uji Kelinieran dan Keberartian Persamaan Regresi

Dari hasil perhitungan persamaan regresi linier di dapat $Y = 19,59 + 0,45 X$. untuk pengujian persamaan regresi linier, lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel berikut ini :

Tabel 6
Analisis Varians

Sumbr	Dk	JK	RJK	F
Total	N	Y2	Y2	-
Reg (a)	1	55244.48	55244.48	
Reg (b/a)	1	498.77	498.77	22.97
Sisa	48	21.72	21.72	
Tuna Cocok	22	465.57	21.16	0.954
Galat	26	576.78	22.16	

Pada tabel 6 terlihat bahwa hasil pengujian kelinieran dengan uji F, diperoleh harga F_{hitung} sebesar 0,954. Dari hasil perhitungan tersebut dikonsultasikan pada tabel F yang terdapat dalam daftar I (lampiran) dengan tingkat kepercayaan (α) = 95%, dk pembilang ($k - 2$) = 22, dan dk penyebut ($n - k$) = 26, diperoleh : $F_{(95\%) (22) (26)} = 1.95$. ternyata $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier.

Dari hasil pengujian kebergantian regresi diperoleh harga F_{hitung} sebesar 22,97. hasil perhitungan tersebut dikonsultasikan pada tabel F dengan derajat kebebasan (dk) pembilang = 1, dk penyebut ($n - 2$) = 48 $F_{(95\%) (1) (48)}$ adalah sebesar 4,04. jadi kriteria pengujian diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$, dengan demikian persamaan regresi di atas sangat berarti signifikan.

c. Uji Korelasi Variabel X dengan Variabel Y

Uji koefisien korelasi dilakukan untuk mengetahui derajat pengaruh antara variabel X dan variabel Y. Rumus yang digunakan adalah rumus korelasi product Moment. Berdasarkan hasil uji korelasi didapat harga koefisien korelasi r sebesar 0,57 dan koefisien determinasi $R^2 = 0,324$ atau (KD) sebesar 32,4 %. Hal ini berarti bahwa variabel Pelayanan *Front office* memberikan kontribusi pengaruh terhadap Perilaku Mahasiswa pada AMIK Cipta Darma Surakarta sebesar 32,4 %.

3. Uji Hipotesis

Untuk penentuan uji hipotesis ini digunakan test-t, dengan hipotesis uji sebagai berikut :

“ Tolak hipotesis nol (H_0) jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ “

Dan berdasarkan test-t tersebut diperoleh t_{hitung} sebesar 4,79 sedangkan t_{tabel} pada taraf kepercayaan 95% dan $dk = 48$ adalah 1,68 berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ mengandung arti bahwa pengaruh variabel X terhadap Variabel Y adalah berarti atau signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitiannya adalah sebagai berikut :

“Diduga terdapat pengaruh yang positif atau signifikan antara pelayanan *front office* terhadap perilaku mahasiswa AMIK Cipta Darma Surakarta dapat diterima atau H_1 diterima.

4. Pembahasan Hasil Penelitian

Persamaan regresi yang didapatkan berbentuk : $Y = 19,59 + 0,45X$, persamaan regresi di atas menunjukkan bahwa setiap perubahan satu unit variabel X maka nilai variabel Y akan bertambah nilainya sebesar 0,45, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan *front office* akan mempengaruhi perilaku mahasiswa AMIK Cipta Darma Surakarta.

Hasil uji koefisien korelasi antara variabel terikat(Y) dan variabel bebas (X) menggambarkan bahwa pengaruh antara variabel-variabel tersebut mempunyai tingkat pengaruh yang cukup. Pada AMIK Cipta Darma Surakarta salah satunya dipengaruhi oleh faktor pelayanan *front office*.

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi yang diperoleh yakni sebesar 32,4%. Artinya faktor pelayanan *front office* memberikan pengaruh sebesar 32,4% terhadap perilaku mahasiswa AMIK Cipta Darma Surakarta, sedangkan sisanya sebesar 67,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Dengan diperolehnya nilai-nilai t-test sebagai berikut : $t_{hitung} = 4,79$. Dari daftar distribusi t dengan derajat kebebasan $dk = 48$ dan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) didapat $t_{tabel} = 1,68$. Nampak bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ hal ini menggambarkan bahwa koefisien korelasi dinyatakan signifikan pada taraf kepercayaan 95%. Jadi diprediksikan bahwa pelayanan *front office* memberikan pengaruh berarti terhadap perilaku mahasiswa AMIK Cipta Darma Surakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Bawono, Anton. 2006. *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga. STAIN Press.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- John R Schermerhorn, Jr, *Manajemen*, Buku 1, Edisi Bahasa Indonesia Management 5E, Cetakan Kelima, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2003.
- Juanim, 2004, *Analisis Jalur dalam Riset Pemasaran*, Bandung : Universitas. Pasundan.
- Khan, MR, et, al, 2010, The Impacts of Organizational Commitment on Employee Job Performance, *European Journal of Social Sciences*, Volume 15, No. 3, pp : 292-298
- Memari, et al, 2013, The Impact of Organizational Commitment on Employee Job Performance, *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, Vol 5, No 5
- Pushpakumari, M.D, 2008, The Impact of Job Satisfaction on Job Performance : An Empirical Analysis, *Journal of Social Psychology*, 132 (3), PP : 89-105
- Riduwan, 2005, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Bandung : Alfabeta
- Robbins, Stephen P., 2006. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat.

- Samiyono, 2013, Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kompetensi Dosen dengan motivasi berprestasi Sebagai variabel intervening pada dosen SD di Gugus Teuku Umar kecamatan Plupuh Kabupaten Sragen, Tesis, Magister Manajemen Surakarta : STIE-AUB.
- Samsudin, Sadili, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Pustaka Setia
- Sedarmayanti, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pradnya. Paramita.
- Setiyawan, Harman, 2009, Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Inspektorat Kabupaten Temanggung), *Tesis*, Program Studi Magister Akuntansi, Semarang : Universitas Diponegoro.
- Shahzad, Khurram, et al, 2011, Impact of Emotional Intelligence (EI) on employee's performance in telecom sector of Pakistan, *African Journal of Business Management*, Vol.5 (4), pp. 1225-1231
- Simamora, H. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Simanjuntak, J. P. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: LPFE-UI.
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Statistik Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Erlangga.
- Suwardi dan Joko Utomo, 2011, Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai (*Studi Pada Pegawai Setda Kabupaten Pati*), *Analisis Manajemen*, Vol 5 No. 1, hal : 75-86
- Wijaya Cece dan Rusyana A. Tabrani, 2005, *Kemampuan Dasar Dosen dalam Proses Belajar Mengajar*, Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Winardi, 2006, *Kepemimpinan dalam Manajemen*, Jakarta : Rineka Cipta