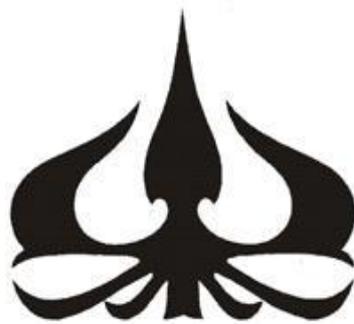


**INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN KARYAWAN PROGRAM STUDI
D III PERPAJAKAN UNIVERSITAS TRISAKTI
PERIODE 2022/2023**

OLEH:
TIM D III PERPAJAKAN



**PROGRAM STUDI D III PERPAJAKAN
UNIVERSITAS TRISAKTI
JAKARTA
2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah_Nya sehingga Penelitian Program DIII Akuntansi Perpajakan, Fakultas Ekonomi, Universitas Trisakti dengan judul **”Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Karyawan Program Studi D III Perpajakan Periode 2022/2023”** dapat terselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terimakasih kepada Ketua Program D III Perpajakan yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dana untuk melakukan penelitian. Selanjutnya ucapan terimakasih kami sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini.

Kami berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak .

Jakarta

Peneliti

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
Abstrak.....	iii
<i>Abstrack</i>	iv
BAB I	PENDAHULUAN
1.1	Latar Belakang..... 1
1.2	Tujuan Penelitian..... 3
1.3	Manfaat Penelitian..... 3
1.4	Batasan Penelitian..... 4
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA
2.1	Kepuasan Pelanggan..... 5
2.2	Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... 5
2.3	Pelayanan Perguruan Tinggi..... 7
BAB III	METEDOLOGI
3.1	Rancangan Penelitian..... 8
3.2	Variabel dan Pengukuran Variabel..... 8
3.3	Populasi..... 9
3.4	Metode Analisis Data..... 10
BAB IV	PEMBAHASAN
4.1	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi D III Perpajakan Berdasarkan Dimens Tangibles..... 11
4.2	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi D III Perpajakan Berdasarkan Dimens Reliability..... 13
4.3	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi D III Perpajakan Berdasarkan Dimens Responsiveness..... 15
4.4	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi D III Perpajakan Berdasarkan Dimens Assurance..... 16
4.5	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi D III Perpajakan Berdasarkan Dimens Emphaty..... 18
BAB V	KESIMPULAN
5.1	Kesimpulan..... 20
5.2	Saran..... 20

**INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN KARYAWAN
PROGRAM STUDI D III PERPAJAKAN UNIVERSITAS TRISAKTI
PERIODE 2022/2023**

ABSTRAK

Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan di bidang jasa khususnya jasa pendidikan maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap pelayanan karyawan. Variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan mencakup 5 dimensi yaitu mencakup bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Pada penelitian ini menggunakan populasi mahasiswa aktif sebanyak 776 mahasiswa aktif periode 2022/2023 dan 83 dosen pengampuh matakuliah dilingkup D III Perpajakan Universitas Trisakti. Metode analisis yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Mahasiswa dan Dosen serta studi persepsi. Hasil temuan menunjukkan bahwa nilai indeks kepentingan unit pelayanan karyawan D III Perpajakan Universitas Trisakti berdasarkan kepentingan menurut persepsi mahasiswa D III Perpajakan Trisakti menyatakan sangat penting dan hasil kinerja pelayanan karyawan D III Perpajakan Universitas Trisakti menurut persepsi mahasiswa D III Perpajakan Trisakti menyatakan puas. Sedangkan nilai indeks kepentingan unit pelayanan karyawan D III Perpajakan Universitas Trisakti berdasarkan kepentingan menurut persepsi dosen D III Perpajakan Trisakti menyatakan sangat penting dan hasil kinerja pelayanan karyawan D III Perpajakan Universitas Trisakti menurut persepsi dosen D III Perpajakan Trisakti menyatakan puas.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*

**STUDENTS AND LECTURER SATISFACTION INDEX ON EMPLOYEE
SERVICES AT TAXATION DIPLOMA PROGRAM TRISAKTI UNIVERSITY
PERIOD 2022/2023**

ABSTRACT

The importance of improving the quality of services in the field of services, especially education services, so this study aims to analyze the satisfaction of students and lecturers on employee services. The service quality variables used include 5 dimensions, including tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. In this study using an active student population of 776 active students for the 2022/2023 period and 83 lecturers who were able to study the subjects in the DII of Tax Accounting at Trisakti University. The analytical method used is the Student and Lecturer Satisfaction Index. The findings show that the value index of the interests of the employee service unit of the Tax Accounting Office of Trisakti University, based on interests according to students' perceptions of Trisakti Tax Accounting DIII stated very important and the results of employee service performance at the Tax Accounting University Trisakti University according to the Trisakti Tax Accounting DIII students expressed satisfaction. Meanwhile, the value of the interest index according to the lecturers' perception of the service of DII Tax Accounting Trisakti University stated that it was very important and the results of employee service performance at the Tax Accounting University of Trisakti University according to the lecturers' perception of the Tax Accounting Office Trisakti expressed satisfaction.

Keywords: *Satisfaction Index, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan Tinggi Swasta (PTS) merupakan salah satu organisasi sosial yang bergerak dalam bidang edukasi menuju penciptaan sumber daya manusia yang berkompeten dalam segala dimensi kehidupan. PTS seperti halnya dengan perguruan Tinggi Negeri (PTN), berupaya untuk mengembangkan sebuah lembaga pendidikan maju dan berkualitas. Dari segi bisnis, kualitas dari sebuah perguruan tinggi menjadi daya penarik bagi masyarakat dan memberikan manfaat besar baik bagi mahasiswa maupun bagi tenaga-tenaga pendidik yang berada di dalam institusi pendidikan tersebut.

Peningkatan kemampuan untuk mengelola dan mengembangkan perguruan tinggi sangat diperlukan, termasuk untuk menggunakan prinsip-prinsip modern yang berorientasi pada mutu pelayanan. Sistem manajemen mutu pada hakikatnya berartipada perbaikan terus menerus untuk memperkuat dan mengembangkan mutu tersebut, untuk memberikan kepuasan kepada peserta didik yang berada di dalamnya.

Masalah sumber daya manusia saat ini masih tetap menjadi pusat perhatian dan tumpuhan bagi suatu organisasi atau perusahaan untuk dapat bertahan di era globalisasi yang diiringi dengan tingkat persaingan yang semakin ketat. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Salah satu pelaksanaan manajemen sumber daya manusia yaitu adanya sistem penilaian terhadap kinerja yang disebut dengan penilaian kinerja. Penilaian tersebut adalah suatu proses penilaian yang sistematis yang terarah dan terpadu dalam menilai keseluruhan unsur-unsur yang dimiliki oleh karyawan sebagai pekerja yang produktif. Penilaian ini bertujuan untuk menilai secara menyeluruh terhadap pelaksanaan pekerjaan serta perilaku kerja karyawan yang berada dalam organisasi untuk memastikan bahwa semua pekerjaan yang telah dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya dan apabila terjadi suatu kesalahan atau penyimpangan maka pekerjaan tersebut dapat segera diperbaiki dan ditindaklanjuti sesuai dengan peraturan.

Arti pentingnya penilaian kinerja dapat dilihat dengan jelas yaitu bahwa penilaian kinerja tidak sekedar menilai yaitu mencari aspek dari pegawai atau karyawan tentang

yang kurang atau lebih, tetapi lebih luas lagi yaitu membantu pegawai atau karyawan untuk mencapai kinerja yang diharapkan oleh organisasi dan berorientasi pada pengembangan pegawai atau karyawan. Untuk itu beberapa kegiatan yang merupakan bagian integral dengan penilaian kinerja harus dilakukan seperti penetapan sasaran kinerja yang spesifik, terukur, memiliki tingkat kemudahan yang sedang dan terbatas waktu (Hariandja, 2002). Selanjutnya sasaran atau standar yang jelas sangat diperlukan untuk memudahkan karyawan dalam mencapai kinerja yang telah ditetapkan dan akan memudahkan kegiatan penilaian kinerja.

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga pelaksana pendidikan. Dimana mahasiswa adalah objek utama dalam proses pendidikan (belajar) tersebut. Pemahaman mahasiswa tentang pola pendidikan di perguruan tinggi diharapkan sudah harus ada dari awal memasuki suatu perguruan tinggi. Karena kesenjangan persepsi dan pemahaman penyelenggara pendidikan, dosen dan mahasiswa mengenai makna belajar di perguruan tinggi dapat menyebabkan proses belajar bersifat disfungsional. Belajar di perguruan tinggi adalah sebuah pilihan strategik dalam mencapai tujuan individual seseorang. Semangat, cara belajar dan sikap mahasiswa terhadap belajar sangat dipengaruhi oleh kesadaran akan adanya tujuan individual dan tujuan lembaga pendidikan yang jelas. Keselarasan tujuan akan menjadikan belajar di perguruan tinggi merupakan kegiatan yang menyenangkan tanpa meninggalkan *scientific vigor* perguruan tinggi (Suwardjono, 2004).

Dosen berhubungan langsung dengan upaya pemberian jasa akademik bagi mahasiswa, yang sesungguhnya merupakan *core activity* dari perguruan tinggi. Oleh karena itu peran dosen seyogyanya harus sangat signifikan dalam menciptakan nilai bagi perguruan tinggi. Untuk mendukung kinerja dosen, maka diharapkan juga dukungan karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap aktivitas dosen. Dengan dukungan dari pelayanan karyawan maka diharapkan kegiatan belajar-mengajar menjadi lebih berkualitas efisien dan efektif. Salah satu penghambat kinerja dosen menurut Maharsi (2011) adalah manajemen jurusan (prodi) dan pusat yang tidak efektif.

Adanya kesamaan pandangan antara mahasiswa selaku konsumen utama pendidikan dengan semua komponen penyelenggara pendidikan tinggi (dosen, karyawan dan struktural) akan sangat membantu dalam keberhasilan proses belajar mengajar di perguruan tinggi. Dosen harus selalu meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya dalam mengajar. Karyawan juga harus selalu memberikan pelayanan

terbaik guna memperlancar urusan administratif mahasiswa. Seluruh jenjang struktural mulai dari pimpinan level tertinggi sampai kepada ketua prodi harus dapat menjamin kelancaran pelaksanaan proses pendidikan tersebut. Hal ini juga akan membantu perguruan tinggi untuk dapat memenuhi kepuasan mahasiswa terhadap jasa pelayanan pendidikan yang mereka terima serta untuk meningkatkan mutu pendidikan guna menghasilkan lulusan yang berkualitas. Perguruan tinggi dituntut harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas melalui evaluasi didalam perguruan tinggi tersebut. Evaluasi merupakan upaya memperbaiki kualitas perguruan tinggi di Indonesia lebih khususnya pada Program Studi D III Perpajakan Universitas Trisakti. Perbaikan ini dilakukan menyeluruh terhadap unsur-unsur yang terkait didalamnya. Untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha bidang pendidikan masa kini, para pimpinan dan karyawan harus memperhatikan kepuasan pelanggan dari sudut pandang mahasiswa dan dosen sebagai konsumen. Kepuasan mahasiswa dan dosen harus menjadi dasar dari keputusan manajemen, sehingga perguruan tinggi harus menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa dan dosen sebagai suatu sasaran yang mendasar

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa tingkat kepentingan dan kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap kualitas pelayanan manajemen yang mencakup bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) pada Program Studi D III Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti.

1.3 Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini adalah memberikan usulan prioritas perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan eskternal mencakup dimensi *tangibles*, *Reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sehingga suatu Pendidikan Tinggi dapat melakukan perbaikan kualitas layanan internalnya.

1.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan yang diukur melalui dimensi *tangibles*, *Reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Penelitian ini menggunakan populasi mahasiswa aktif dan dosen pada periode 2022/2023 di lingkungan Program Studi D III Perpajakan Universitas Trisakti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pelanggan

Menurut Muin (2014) kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Bagi perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran. Sedangkan menurut Kotler (2005), kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan.

2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat harapan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap kenyataan kinerja jasa yang dirasakan pelanggan. Sumarwan (2011) mengatakan bahwa dalam model paradigma diskonfirmasi, kepuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh pelanggan. Diskonfirmasi positif adalah apabila kinerja produk atau jasa lebih baik dari yang diharapkan, jika terjadi maka pelanggan akan merasa puas. Apabila kenyataan sama dengan yang diharapkan, disebut dengan konfirmasi sederhana. Apabila kenyataan lebih buruk dari harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas, hal ini disebut diskonfirmasi negatif. Penilaian pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterima bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu. Selain itu, persoalan kompleks yang terdapat dalam pemasaran jasa terletak pada salah satu karakteristik jasa yaitu *variability*, ketidakseragaman kinerja. Partisipasi dan interaksi pelanggan dalam proses penyampaian jasa juga ikut menentukan kompleksitas evaluasi kualitas jasa. Sehingga konsekuensinya jasa yang sama dapat dinilai berlainan oleh konsumen yang berbeda (Tjiptono, 2012)

Menurut Kotler terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan Pustakawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (*Empaty*): syarat untuk peduli, member perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi (Supranto, 2006)

Zeithaml et. Al. Mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa (Umar, 2003), yaitu:

1. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. *Responsiveness* yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.
3. *Assurance* yaitu meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah- tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di tentukan oleh tingkat kepuasan menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
4. *Emphaty* yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.
5. *Tangibles* meliputi, penampilan fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersediaannya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

2.3 Pelayanan Perguruan Tinggi

Pendidikan tinggi menurut Wijatno (2009) merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program Diploma, Sarjana, Magister, Spesialis, dan Doktor yang diselenggarakan oleh pendidikan tinggi serta diatur dalam pasal 19 dan 20 Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional (UU Sisdiknas). Istilah pendidikan tinggi dan perguruan tinggi (PT) sering saling dipertukarkan dengan anggapan mempunyai arti yang sama. Namun, dua istilah itu sebenarnya mempunyai arti berbeda. Pendidikan tinggi adalah pendidikan pada jalur pendidikan sekolah pada jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah. Sementara PT adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Pengertian PT sesuai dengan PP (Peraturan Pemerintah) nomor 60 tahun 1999 adalah wilayah otonom dan mandiri yang berhak mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan pendidikan tinggi, penelitian ilmiah, dan pengabdian kepada masyarakat. Terdapat lima dimensi makna yang melekat pada PT (Wijatno, 2009), yaitu: dimensi etis, dimensi keilmuan, dimensi pendidikan, dimensi sosial, dan dimensi korporasi.

Penjaminan kualitas adalah tanggung jawab PT sebagai pihak yang terkait langsung dalam pola evaluasi internal. Sehingga *internal quality assessment* merupakan tanggung jawab PT, sementara *external quality assessment* menjadi tanggung jawab pemerintah melalui Ditjen Dikti (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi) dan BAN-PT. Penilaian eksternal terhadap kualitas ini dilakukan BAN-PT terhadap PT dan program studi melalui akreditasi. Akreditasi institusi PT dan program studi terhadap kelayakan mutu dan kapasitas penyelenggaraan program akademisnya (Wijatno, 2009).

Hayati (2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perguruan tinggi (PT) dinyatakan baik apabila PT mempunyai kemampuan untuk menetapkan dan mewujudkan visi melalui misi yang diemban. Juga apabila PT mampu untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders* yang meliputi kebutuhan masyarakat, dunia kerja, dan profesi. Kualitas pelayanan berperan besar dalam pendidikan. Kualitas tinggi bukan merupakan pembeda antara universitas yang efisien dan yang tidak efisien (Javadi, 2011).

BAB III

METODOLOGI

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa persepsi mahasiswa dan dosen terkait pengelolaan Program Studi D III Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti. Metode analisis data yang digunakan mencakup analisa persepsi dan analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa dan Dosen.

3.2 Variabel dan Pengukuran Variabel

Untuk mengukur persepsi kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap pengelolaan Program Studi D III Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti maka variabel yang digunakan mencakup:

- a) Karakteristik responden mencakup: umur, angkatan, jenis kelamin, dan lama bekerja.
- b) Indeks kepuasan mahasiswa dan dosen berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja.

Indeks kepuasan mahasiswa dan dosen berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja di arahkan diukur menggunakan 5 dimensi yaitu bukti nyata (12 indikator), kehandalan (5 indikator), kesigapan (3 indikator), jaminan (4 indikator), dan empati (3 indikator), sehingga total indikator yang harus di isi oleh responden adalah 23 indikator. Berikut ini adalah rincian indikator berdasarkan masing-masing aspek.

A. Bukti Nyata (*Tangibles*)

1. Fasilitas ruang kuliah bersih nyaman dan tertata (AC, penerangan, layout kelas)
2. Ketersediaan tempat ibadah
3. Ketersediaan kantin yang bersih
4. Ketersediaan toilet yang bersih
5. Ketersediaan perpustakaan yang memadai
6. Kelengkapan sarana dan prasarana mengajar(whiteboard, OHP, spidol, penghapus)
7. Penampilan karyawan yang bersih dan rapi
8. Kesiapan dan kecukupan komputer online (TOS) untuk memperoleh informasi yang terkini
9. Tempat loket pelayanan administrasi perkuliahan yang memadai

10. Tempat loket pelayanan administrasi keuangan yang memadai
11. Pemisahan ruangan bebas rokok
12. Sarana/kotak penerimaan komplain dan saran

B. Kehandalan (*Reliability*)

1. Karyawan merupakan tenaga profesional dalam waktu
2. Pelayanan karyawan administrasi perkuliahan
3. Pelayanan karyawan administrasi keuangan
4. Prosedur pembuatan KRS,KPU,KHS
5. Kemudahan administrasi keuangan bagi setiap siswa

C. Kesigapan (*Responsiveness*)

1. Kesanggupan karyawan untuk melayani dengan baik dan profesional
2. Karyawan memberikan informasi yang jelas
3. Tanggapan terhadap komplain mahasiswa

D. Jaminan (*Assurance*)

1. Nama baik program studi
2. Karyawan dapat memberikan jawaban memuaskan atas pertanyaan mahasiswa
3. Keramahan dan kesopanan karyawan
4. Keamanan di lingkungan proses belajar mengajar

E. Empati (*Empathy*)

1. Kepentingan mahasiswa diutamakan
2. Ketepatan karyawan menanggapi pertanyaan/keluhan
3. Pelayanan dengan rasa kekeluargaan

Untuk mengetahui persepsi kepuasan mahasiswa dan dosen penerima manfaat CSR tersebut baik dari aspek kepentingan maupun kinerja menggunakan skala Likert 1 sampai 4. 1 artinya tidak penting / tidak puas, 2 artinya kurang penting/kurang puas, 3 artinya penting / puas dan 4 artinya sangat penting / sangat puas.

3.3 Populasi

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah 808 mahasiswa aktif periode 2022/2023 dari semua angkatan

3.4 Metode Analisis Data

Analisis data dalam studi ini menggunakan metode statistik deskriptif. Statistik deskriptif berkaitan dengan pengolahan atau penyajian data tanpa memberikan kesimpulan tentang indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur kepuasan mahasiswa pada Program Studi D III Perpajakan Universitas Trisakti.

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi DIII Perpajakan Berdasarkan Dimensi Tangibles

Dimensi Tangibles merupakan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana, dimensi ini diukur oleh 12 indikator.

Tabel 4.1
Rekapitulasi Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi D III Perpajakan Aspek Tangibles Semester Gasal

Dimensi	Mean	Keterangan
Fasilitas ruang kuliah bersih nyaman dan tertata (AC, penerangan, layout kelas)	4.57	Sangat memuaskan
Ketersediaan tempat ibadah	4.54	Sangat memuaskan
Ketersediaan kantin yang bersih	4.54	Sangat memuaskan
Ketersediaan toilet yang bersih	4.54	Sangat memuaskan
Ketersediaan perpustakaan yang memadai	4.56	Sangat memuaskan
Kelengkapan sarana dan prasarana mengajar (whiteboard, OHP, spidol, penghapus)	4.56	Sangat memuaskan
Penampilan karyawan yang bersih dan rapi	4.56	Sangat memuaskan
Kesiapan dan kecukupan komputer online (TOS) untuk memperoleh informasi yang terkini	4.55	Sangat memuaskan
Tempat loket pelayanan administrasi perkuliahan yang memadai	4.56	Sangat memuaskan
Tempat loket pelayanan administrasi keuangan yang memadai	4.55	Sangat memuaskan

Dimensi	Mean	Keterangan
Pemisahan ruangan bebas rokok	4.56	Sangat memuaskan
Sarana/kotak penerimaan komplain dan saran	4.54	Sangat memuaskan
TOTAL RATA-RATA	4.55	Sangat memuaskan

Sumber: Data diolah

Aspek Tangibles berdasarkan hasil penelitian pada semester gasal menunjukkan bahwa pelayanan tendik telah memenuhi harapan mahasiswa, terlihat dari jawaban mahasiswa rata-rata 4,55 artinya sangat memuaskan. Pada semester gasal Fasilitas ruang kuliah bersih nyaman dan tertata (AC, penerangan, layout kelas) memperoleh nilai kepuasan tertinggi dengan nilai 4,57.

Tabel 4.2

Rekapitulasi Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi D III Perpajakan Aspek Tangibles Semester Genap

Dimensi	Mean	Keterangan
Fasilitas ruang kuliah bersih nyaman dan tertata (AC, penerangan, layout kelas)	4.60	Sangat memuaskan
Ketersediaan tempat ibadah	4.59	Sangat memuaskan
Ketersediaan kantin yang bersih	4.59	Sangat memuaskan
Ketersediaan toilet yang bersih	4.55	Sangat memuaskan
Ketersediaan perpustakaan yang memadai	4.59	Sangat memuaskan
Kelengkapan sarana dan prasarana mengajar (whiteboard, OHP, spidol, penghapus)	4.55	Sangat memuaskan
Penampilan karyawan yang bersih dan rapi	4.59	Sangat memuaskan
Kesiapan dan kecukupan komputer online (TOS) untuk memperoleh informasi yang terkini	4.57	Sangat memuaskan

Dimensi	Mean	Keterangan
Tempat loket pelayanan administrasi perkuliahan yang memadai	4.57	Sangat memuaskan
Tempat loket pelayanan administrasi keuangan yang memadai	4.60	Sangat memuaskan
Pemisahan ruangan bebas rokok	4.55	Sangat memuaskan
Sarana/kotak penerimaan komplain dan saran	4.56	Sangat memuaskan
TOTAL RATA-RATA	4.57	Sangat memuaskan

Sumber: Data diolah

Aspek Tangibles berdasarkan hasil penelitian pada semester genap menunjukkan peningkatan terlihat dari jawaban mahasiswa rata-rata 4,57 artinya sangat memuaskan. Pada semester genap Fasilitas ruang kuliah bersih nyaman dan tertata (AC, penerangan, layout kelas) memperoleh nilai kepuasan tertinggi dengan nilai 4,60. Peningkatan ini menunjukkan tendik telah melakukan perbaikan pelayanan, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa terkait aspek tangibles bertambah.

4.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi DIII Perpajakan Berdasarkan Dimensi Reliability

Dimensi *Reliability* menilai terkait tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan, dimensi ini diukur oleh 5 indikator.

Tabel 4.3
Rekapitulasi Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi D III Perpajakan Aspek Reliability Semester Gasal

Dimensi	Mean	Keterangan
Karyawan merupakan tenaga profesional dalam waktu	4.56	Sangat memuaskan

Dimensi	Mean	Keterangan
Pelayanan karyawan administrasi perkuliahan	4.54	Sangat memuaskan
Pelayanan karyawan administrasi keuangan	4.57	Sangat memuaskan
Prosedur pembuatan KRS,KPU,KHS	4.54	Sangat memuaskan
Kemudahan administrasi keuangan bagi setiap siswa	4.54	Sangat memuaskan
TOTAL RATA-RATA	4.55	Sangat memuaskan

Sumber: Data diolah

Aspek Reliability berdasarkan hasil penelitian pada semester gasal menunjukkan bahwa pelayanan tendik telah memenuhi harapan mahasiswa, terlihat dari jawaban mahasiswa rata-rata 4,55 artinya sangat memuaskan. Pada semester gasal fasilitas pelayanan karyawan administrasi keuangan memperoleh nilai kepuasan tertinggi dengan nilai 4,57.

Tabel 4.4

Rekapitulasi Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi D III Perpajakan Aspek Reliability Semester Genap

Dimensi	Mean	Keterangan
Karyawan merupakan tenaga profesional dalam waktu	4.55	Sangat memuaskan
Pelayanan karyawan administrasi perkuliahan	4.56	Sangat memuaskan
Pelayanan karyawan administrasi keuangan	4.55	Sangat memuaskan
Prosedur pembuatan KRS,KPU,KHS	4.53	Sangat memuaskan
Kemudahan administrasi keuangan bagi setiap siswa	4.58	Sangat memuaskan
TOTAL RATA-RATA	4.55	Sangat memuaskan

Sumber: Data diolah

Aspek Reliability berdasarkan hasil penelitian pada semester genap menunjukkan bahwa pelayanan tendik telah memenuhi harapan mahasiswa, terlihat dari jawaban mahasiswa rata-rata 4,55 artinya sangat memuaskan. Pada semester genap Kemudahan administrasi keuangan bagi setiap siswa memperoleh nilai kepuasan tertinggi dengan nilai 4,58.

4.3 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi DIII Perpajakan Berdasarkan Dimensi Responsiveness

Dimensi *Responsiveness* menilai kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat diukur menggunakan 3 indikator.

Tabel 4.5

Rekapitulasi Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi D III Perpajakan Aspek Responsiveness Semester Gasal

Dimensi	Mean	Keterangan
Kesanggupan karyawan untuk melayani dengan baik dan profesional	4.55	Sangat memuaskan
Karyawan memberikan informasi yang jelas	4.54	Sangat memuaskan
Tanggapan terhadap komplain mahasiswa	4.52	Sangat memuaskan
TOTAL RATA-RATA	4.54	Sangat memuaskan

Sumber: Data diolah

Aspek Responsiveness berdasarkan hasil penelitian pada semester gasal menunjukkan bahwa pelayanan tendik telah memenuhi harapan mahasiswa, terlihat dari jawaban mahasiswa rata-rata 4,54 artinya sangat memuaskan. Pada semester gasal kesanggupan karyawan untuk melayani dengan baik dan profesional memperoleh nilai kepuasan tertinggi dengan nilai 4,55.

Tabel 4.6

Rekapitulasi Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi D III Perpajakan Aspek Responsivness Semester Genap

Dimensi	Mean	Keterangan
Kesanggupan karyawan untuk melayani dengan baik dan profesional	4.55	Sangat memuaskan
Karyawan memberikan informasi yang jelas	4.54	Sangat memuaskan
Tanggapan terhadap komplain mahasiswa	4.54	Sangat memuaskan
TOTAL RATA-RATA	4.54	Sangat memuaskan

Sumber: Data diolah

Aspek Responsivness berdasarkan hasil penelitian pada semester genap menunjukkan bahwa pelayanan tendik telah memenuhi harapan mahasiswa, terlihat dari jawaban mahasiswa rata-rata 4,54 artinya sangat memuaskan. Pada semester gasal kesanggupan karyawan untuk melayani dengan baik dan profesional memperoleh nilai kepuasan tertinggi dengan nilai 4,55.

4.4 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi DIII Perpajakan Berdasarkan Dimensi Assurance

Dimensi Assurance menilai kesedian/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, dimensi diukur menggunakan 4 indikator.

Tabel 4.7

Rekapitulasi Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi D III Perpajakan Aspek Assurance Semester Gasal

Dimensi	Mean	Keterangan
Nama baik program studi	4.56	Sangat memuaskan
Karyawan dapat memberikan jawaban memuaskan atas pertanyaan mahasiswa	4.55	Sangat memuaskan
Keramahan dan kesopanan karyawan	4.55	Sangat memuaskan
Keamanan di lingkungan proses belajar mengajar	4.54	Sangat memuaskan
TOTAL RATA-RATA	4.55	Sangat memuaskan

Sumber: Data diolah

Aspek Assurance berdasarkan hasil penelitian pada semester gasal menunjukkan bahwa pelayanan tendik telah memenuhi harapan mahasiswa, terlihat dari jawaban mahasiswa rata-rata 4,55 artinya sangat memuaskan. Pada semester gasal nama baik program studi memperoleh nilai kepuasan tertinggi dengan nilai 4,56.

Tabel 4.8

Rekapitulasi Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi D III Perpajakan Aspek Assurance Semester Genap

Dimensi	Mean	Keterangan
Nama baik program studi	4.57	Sangat memuaskan
Karyawan dapat memberikan jawaban memuaskan atas pertanyaan mahasiswa	4.55	Sangat memuaskan
Keramahan dan kesopanan karyawan	4.55	Sangat memuaskan
Keamanan di lingkungan proses belajar mengajar	4.56	Sangat memuaskan
TOTAL RATA-RATA	4.56	Sangat memuaskan

Sumber: Data diolah

Aspek Assurance berdasarkan hasil penelitian pada semester genap menunjukkan bahwa pelayanan tendik telah memenuhi harapan mahasiswa dan mengalami kenaikan dibandingkan semester gasal, terlihat dari jawaban mahasiswa rata-rata 4,56 artinya sangat memuaskan. Pada semester gasal kesanggupan karyawan untuk melayani dengan baik dan profesional memperoleh nilai kepuasan tertinggi dengan nilai 4,57.

4.5 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi DIII Perpajakan Berdasarkan Dimensi Emphaty

Dimensi Emphaty menilai kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, dimensi ini diukur menggunakan 3 indikator.

Tabel 4.9

Rekapitulasi Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi D III Perpajakan Aspek Emphaty Semester Gasal

Dimensi	Mean	Keterangan
Kepentingan mahasiswa diutamakan	4.56	Sangat memuaskan
Ketepatan karyawan menanggapi pertanyaan/keluhan	4.55	Sangat memuaskan
Pelayanan dengan rasa kekeluargaan	4.56	Sangat memuaskan
TOTAL RATA-RATA	4.56	Sangat memuaskan

Sumber: Data diolah

Aspek Emphaty berdasarkan hasil penelitian pada semester gasal menunjukkan bahwa pelayanan tendik telah memenuhi harapan mahasiswa, terlihat dari jawaban mahasiswa rata-rata 4,56 artinya sangat memuaskan. Pada semester gasal kepentingan mahasiswa diutamakan dan pelayanan dengan rasa kekeluargaan memperoleh nilai tertinggi dengan nilai 4,56.

Tabel 4.10

Rekapitulasi Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Karyawan Program Studi D III Perpajakan Aspek Emphaty Semester Genap

Dimensi	Mean	Keterangan
Kepentingan mahasiswa diutamakan	4.56	Sangat memuaskan
Ketepatan karyawan menanggapi pertanyaan/keluhan	4.56	Sangat memuaskan
Pelayanan dengan rasa kekeluargaan	4.56	Sangat memuaskan
TOTAL RATA-RATA	4.56	Sangat memuaskan

Sumber: Data diolah

Aspek Emphaty berdasarkan hasil penelitian pada semester genap menunjukkan bahwa pelayanan tendik telah memenuhi harapan mahasiswa, terlihat dari jawaban mahasiswa rata-rata 4,56 artinya sangat memuaskan. Pada semester genap seluruh aspek memperoleh nilai sama dengan nilai 4,56.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisa maka terdapat beberapa hasil penelitian yaitu nilai indeks unit pelayanan karyawan Program Studi D III Perpajakan Universitas Trisakti berdasarkan kepentingan mahasiswa Program Studi D III Perpajakan Trisakti menyatakan sangat penting dan hasil kinerja pelayanan karyawan Program Studi D III Perpajakan Universitas Trisakti menurut persepsi mahasiswa Program Studi D III Perpajakan Trisakti menyatakan Sangat puas.

5.2 Saran

1. Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang sudah ada relatif baik, namun tetap harus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dari mahasiswa terkait dengan: Kenyamanan ruang kuliah, Fasilitas Ruang Kuliah, Kenyamanan Laboratorium, Fasilitas Laboratorium, Kebersihan Kamar Mandi, Area Parkir, (Prosedur pelayanan cepat, Penanganan urusan administrasi cermat, Pegawai administrasi cepat tanggap melayani, Dosen wali cepat tanggap, Pimpinan Prodi cepat tanggap, Keterampilan karyawan dalam bekerja, Kesesuaian kurikulum serta Pimpinan memberikan perhatian.
2. Pimpinan Program Studi D III Perpajakan perlu mengadakan pelatihan-pelatihan yang menunjang kemampuan karyawan secara berkala, sehingga dapat memaksimalakan kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Melakukan audit komunikasi internal untuk memperoleh data-data yang akurat mengenai kendala atau permasalahan yang ada didalam organisasi (prodi).