

ANALISIS DESKRIPTIF TENTANG TINGKAT KEPUASAN PESERTA PESANTREN MAHASISWA UNISBA

¹Fitroh Hayati ²Ayi Sobarna ³Mira Maesaroh

^{1,2,3}Program Studi Pendidikan Agama Islam, Universitas Islam Bandung, Jl. Ranggagading No.8 Bandung 40116

e-mail: ¹ci_fitroh@yahoo.com, ²ayi_sobarna@yahoo.com, ³miramaesaroh25@gmail.com

Abstrak. Semakin banyaknya perguruan tinggi yang bermunculan menjadikan calon mahasiswa akan semakin banyak pilihan. Pilihan calon mahasiswa akan jatuh kepada perguruan tinggi yang memberikan kepuasan dalam pelayanan. Menghadapi situasi ini, setiap perguruan tinggi ditantang untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik seiring dengan upaya mencapai visi masing-masing. Universitas Islam Bandung (Unisba), sebagai perguruan tinggi yang memiliki visi melahirkan lulusan yang memiliki kompetensi sebagai mujahid, mujtahid, dan mujaddid, mendapat tantangan tersebut. Untuk itu, Unisba perlu memberikan pelayanan terbaik termasuk dalam kegiatan pesantren mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap unsur-unsur kepuasan yang meliputi tangibles, reliability, assurance, empathy. pelayanan pesantren mahasiswa pada tahap pendaftaran, upacara pembukaan, sarana dan pra sarana asrama, keamanan dan pelayanan konsumsi. Penelitian ini menggunakan metode survey jenis cross-sectional survey. Responden berjumlah 462, diambil secara purposif dari populasi 2262 peserta pesantren mahasiswa (standar deviasi 0,04%, yang berarti tingkat kepercayaan terhadap hasil survey ini adalah 96%. Tingkat kepuasan tertinggi dirasakan peserta (dengan range 1-5) dalam hal kehadiran petugas pendaftaran sebesar 3,54, disusul kemudian oleh kemudahan dalam mengetahui gelombang pesantren (3,51), kemudian kecukupan waktu antara pemberian informasi ke pelaksanaan pendaftaran (3,40), dan kepuasan terendah adalah keramahan petugas pendaftaran (2,07).

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, tangibles, reliability, assurance, empathy.

1. Pendahuluan

Dalam Kerangka Rencana Straetgis (Renstra) Tahun 2013-2017, Universitas Islam Bandung (Unisba) telah menetapkan tujuan, kunci keberhasilan, kegiatan strategis dan program strategis berdasarkan visi-misi yang dibangun di atas nilai-nilai yang diusung. Unisba merupakan perguruan tinggi Islam yang mengusung nilai-nilai *mujahid*, *mujtahid*, dan *mujaddid*. *Mujahid* artinya pejuang yang tidak mengenal kata menyerah dan putus asa untuk membela kebenaran dan menegakkan kalimat Allah dan kemuliaan Islam. *Mujtahid* artinya pemikir atau peneliti, penemu teori-teori baru untuk memecahkan masalah dalam kehidupan. Sedangkan *mujaddid* artinya pembaharu, inovator, yang berupaya melestraikan nilai-nilai lama yang baik dan menggali nilai-nilai baru yang lebih baik. Ketiga nilai yang diusung Unisba ini dalam perkembangannya sering disingkat menjadi 3M.

Nilai-nilai tersebut kemudian menginspirasi visi Unisba menjadi perguruan tinggi Islam yang mandiri, maju, dan terkemuka dengan salah satu misinya menyelenggarakan pendidikan yang menghasilkan lulusan yang kompeten. Kompetensi yang dimaksud, bagi lulusan Unisba, bukan saja kompetensi sesuai dengan keahlian pada program studi atau bagian masing-masing, melainkan juga kompetensi sebagai

lulusan perguruan tinggi Islam, antara lain mampu membaca kitab suci Al-Qur'an dengan baik dan benar; mampu beribadah sesuai dengan tuntunan Al-Qur'an dan As-Sunnah; dan mampu berdakwah, menyebarkan misi Islam kepada masyarakat. Dalam struktur kurikulum, Unisba mencantumkan dua kompetensi yang pertama pada semester II, yang dikenal dengan pesantren mahasiswa, sedangkan satu kompetensi yang ketiga dicantumkan pada semester VII, yang dikenal dengan pesantren calon sarjana.

Mewujudkan misi tersebut tentu saja bukan perkara yang mudah. Akan tetapi, Unisba telah menyadari bahwa salah satu kunci keberhasilannya adalah kesiapan secara "kaffah" (menyeluruh) dalam melakukan "continuous improvement" (perbaikan terus menerus) dalam rangka "competitive advantage" (keunggulan secara kompetitif). Dengan kunci keberhasilan yang dipegang ini, Unisba menggariskan kegiatan strategis, salah satunya peningkatan mutu pengembangan *ruhul Islam* dengan salah satu program strategis peningkatan mutu pesantren.

Seiring dengan salah satu spirit positif modernitas, peningkatan mutu pesantren perlu dilakukan melalui upaya penciptaan iklim yang menyenangkan (*favourable*) (Soekanto, 1997: 387). Hal ini seiring dengan *shifting paradigm* (pergeseran paradigma) pendidikan dari yang bercorak *teacher centered* (berpusat pada pengajar) ke pendidikan yang bercorak *student centered* (berpusat pada pembelajar).

Upaya peningkatan mutu pesantren pun perlu ditempuh melalui peningkatan kepuasan peserta. Menurut Tjiptono (Melia, 2013: 18), dalam konteks pelayanan jasa (termasuk jasa pendidikan), kepuasan dipengaruhi oleh lima hal, yaitu bukti langsung atau sarana fisik (*tangibles*), kehandalan atau kemampuan dalam memberikan pelayanan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) petugas dalam memberikan pelayanan, jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*).

Sebagai langkah awal dalam *quality improvement*, diperlukan data mengenai kinerja pelayanan panitia pesantren berdasarkan pendapat peserta melalui tingkat kepuasan peserta pesantren mahasiswa yang meliputi prosedur dan persyaratan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Itulah sebabnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *Analisis deskriptif terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Pesantren Mahasiswa Universitas Islam Bandung*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan pesantren mahasiswa pada tahap pendaftaran.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey. Menurut Riduan (2004: 49), survey adalah pengumpulan data dari suatu populasi besar atau kecil tetapi data yang dipelajari adalah sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distributif, dan hubungan antar variabel. Survey dipilih dalam penelitian ini mengingat populasi yang besar. Jenis survey yang dipakai dalam penelitian ini adalah *cross-sectional survey* (survey sekali waktu). Data hanya dikumpulkan untuk waktu tertentu dengan tujuan menggambarkan karakteristik populasi.

Sample diambil secara simple random sampling yaitu pengambilan sampel secara acak dengan asumsi bahwa karakteristik populasi bersifat homogen.

Penelitian ini memiliki urgensi karena program pesantren mahasiswa merupakan bagian dari upaya pembinaan *ruhul Islam* di Unisba. Karena Unisba sendiri didirikan dengan dorongan *ruhul Islam*, maka *ruhul Islam* sendiri seharusnya merupakan *core* diferensiasi yang membedakan Unisba dari universitas-universitas lain. Jika Unisba mau

menjadi *World Class university*, pembinaan ruhul Islam perlu dilakukan akselerasi. (Agustini dalam *Mimbar: Jurnal Sosial dan pembangunan Volume XXIV*, No. 2, 2008: 110-111).

2. Pengertian Tingkat Kepuasan

Kepuasan berasal dari kata “puas” yang berarti kenyang, lega, dan plong. Dari kata “puas”, lahir kata kepuasan berarti kebahagiaan, kegembiraan, dan kesenangan. Dari kata ini, lahir pula kata “memuaskan” yang berarti melegakan, membahagiakan, menggirangkan, menyenangkan, menggembirakan, meriangkan (Endarmoko, 2007: 490).

Kepuasan adalah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya (Kotler dkk., 2000: 50). Oleh karena itu, kepuasan merupakan selisih antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Bila dibuat dalam rumus, maka akan diperoleh formula di bawah ini:

Dengan uraian di atas, tingkat kepuasan peserta pesantren mahasiswa adalah penanda kebahagiaan mahasiswa unisba setelah mengikuti kegiatan pesantren mahasiswa. Tingkat kepuasan peserta pesantren mahasiswa berasumsi bahwa mahasiswa merupakan individu yang bersifat aktif. Mahasiswa bukan makhluk pasif yang tak memiliki pilihan. Oleh karena itu, mahasiswa dapat memberikan penilaian atas pelayanan dalam kegiatan pesantren mahasiswa.

Mahasiswa juga memiliki tujuan. Dalam hal akademik, tujuan itu mereka harap dapat direalisasikan dengan memilih kuliah di Unisba. Mahasiswa juga merupakan individu yang inisiatif. Aspirasinya dapat ditindaklanjuti untuk perbaikan kualitas pelayanan kegiatan pesantren ke depan.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat menentukan masa depan suatu perusahaan. Dalam studi tentang kepuasan pelanggan ditemukan bahwa 44% dari pelanggan yang hanya merasa puas, akhirnya berganti merk. Sedangkan mereka yang merasa sangat puas, 75% menyatakan akan menjadi pelanggan setia (Kotler dkk. 2000: 51).

3. Unsur-unsur Kepuasan

Adapun unsur-unsur kepuasan yang merupakan pengembangan terhadap keputusan tersebut adalah sebagai berikut. Dalam penelitian yang dilakukan Manulang, Ida (2008: 77-78). ini, dilakukan uji t atas pengaruh variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan. Diperoleh t hitung untuk variabel *tangibles* sebesar 2,776; *reliability* 6,040; *Responsiveness* 4,654; *assurance* 3,375 dan *empathy* 2,680. Semesntara itu, t tabel adalah sebesar 1,99. Dengan demikian, t hitung untuk varuabel-variabel tersebut lebih besar daripada t tabel yang berarti bahwa kelima variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini, menurut penelitiannya, menunjukkan adanya kesesuaian dengan pendapat Zeithami dan Bitner yang menyatakan bahwa variabel *tangibles* merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan pelanggan untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Penelitian ini juga senada dengan temuan Jasfar dan Suhartono bahwa variabel *tangibels* berpengaruh secara signifikan terhadap

kepuasan pelanggan pada penerbangan nasional yang menggunakan jasa penerbangan Adam Air dengan rute perjalanan Medan-Jakarta.

Penelitian yang sama dilakukan Yudhy, Ferry dan Susy Suhendra (2010) dilatarbelakangi oleh kenyataan bahwa jasa perbankan semakin sehari semakin banyak. Untuk memenangkan persaingan, maka peningkatan kualitas pelayanan menjadi sangat penting. Penelitian ini mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPR Arthaguna Sejahtera dengan menggunakan kuisisioner untuk mendapatkan data yang terdiri atas *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance* dan *tangible*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa angka R square (koefisien determinasi) yang diperoleh adalah sebesar 0,53. Ini berarti bahwa 53% kepuasan nasabah dapat dijelaskan dengan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Sedangkan sisanya, yaitu 47% dijelaskan oleh faktor lain.

4. Tingkat Kepuasan Peserta Pesantren Mahasiswa

Tingkat kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pesantren mahasiswa Unisba tergambar berikut ini.

1. Tingkat kepuasan peserta dalam hal keramahan petugas pendaftaran

Tingkat kepuasan peserta dalam hal keramahan petugas pendaftaran adalah sebagai berikut. Presentase responden yang tidak menjawab memiliki jumlah persentase lebih besar yaitu 43% diikuti rasa puas 23%, rasa cukup puas 20%, rasa sangat puas 9%, rasa tidak puas 4% dan rasa sangat tidak puas sebesar 1%. Presentase ini disebabkan karena ada peserta yang menilai stafnya kurang ramah. Petugas yang minim membuat waktu calon pendaftar tidak efisien. Ada beberapa orang yang terlalu pelit memberikan informasi. Salah satu staf ada yang *jutek banget*: ditanya baik-baik tapi jawabnya *gitu*.

Keramahan merupakan bagian dari unsur *responsiveness* dan *empathy*. Kedua unsur ini secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan peserta pesantren. Merujuk pada hasil penelitian Manulang (2008: 77-78), unsur *responsiveness* berpengaruh dengan tingkat signifikansi sebesar 4,654 dan *empathy* berpengaruh sebesar 2,680.

2. Persentase tingkat kepuasan peserta dalam hal kecukupan jumlah loket pendaftaran

Persentase tingkat kepuasan peserta dalam hal kecukupan jumlah loket pendaftaran adalah sebagai berikut. Presentase responden yang merasa cukup puas dalam hal kecukupan jumlah loket pendaftaran merupakan persentase terbesar yakni 44%, diikuti rasa puas 32%, rasa tidak puas 12%, rasa sangat puas 10% dan rasa sangat tidak puas 2%. Presentase ini disebabkan karena ada peserta yang tidak puas karena tempat pendaftarannya terlalu tinggi dan tersembunyi yang menyulitkan pencarian. Loket yang disediakan untuk pendaftaran dinilai peserta terlalu sedikit dan membuat antri.

Kecukupan loket pendaftaran merupakan bagian dari variabel *tangibles* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pesantren mahasiswa. Menurut hasil penelitian yang dilakukan Manulang (2008: 77-78), variabel *tangibles* berpengaruh dengan tingkat signifikansi 2,776.

3. Persentase tingkat kepuasan peserta dalam hal kemudahan prosedur pendaftaran

Tingkat kepuasan peserta dalam hal kemudahan prosedur pendaftaran adalah sebagai berikut. Presentase terbesar kepuasan peserta dalam hal kemudahan prosedur

adalah cukup puas dengan persentase sebesar 43%, diikuti rasa puas 35%, rasa sangat puas dan tidak puas 10% dan rasa sangat tidak puas 2%. Presentase ini disebabkan karena ada peserta yang tidak puas karena harus mengantri terlalu panjang. Peserta sendiri tidak tertib, memasuki kamar tidak sesuai dengan yang seharusnya. Panitia dalam hal ini kurang tegas. Ada peserta yang datang terlambat tetapi titip tanda tangan pada saat pendaftaran. Pendaftaran terasa mendadak dan tak ada surat izin kepada dosen. Surat izin sangat penting karena ada dosen yang meminta.

Kemudahan prosedur pendaftaran merupakan bagian dari variabel *reliability* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pesantren mahasiswa. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Manulang (2008: 77-78) bahwa variabel *reliability* berpengaruh dengan tingkat signifikansi 6,04.

5. Simpulan dan Saran

Tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan pesantren mahasiswa pada tahap pendaftaran adalah sebagai berikut. Tingkat kepuasan tertinggi dirasakan peserta (dengan range 1-5) dalam hal kehadiran petugas pendaftaran sebesar 3,54, disusul kemudian oleh kemudahan dalam mengetahui gelombang pesantren (3,51), kemudian kecukupan waktu antara pemberian informasi ke pelaksanaan pendaftaran (3,40), kecepatan proses pendaftaran (3,39), kemudahan prosedur pendaftaran (3,38), kecukupan loket pendaftaran (3,33), kerapian tempat pendaftaran (3,32) dan kepuasan terendah adalah keramahan petugas pendaftaran (2,07). Angka dalam skala ini menunjukkan bahwa para peserta belum merasa puas, apalagi sangat puas dengan pelayanan pendaftaran. Angka 2,07 (tingkat keramahan petugas pendaftaran) merupakan angka terkecil dalam tingkat kepuasan dari seluruh pelayanan pesantren ini.

Bagian akademik disarankan merancang pendaftaran pesantren secara *online*. Hal ini disebabkan karena ada peserta yang berasal dari luar Kota Bandung yang kesulitan melakukan pendaftaran karena pendaftaran pesantren dilakukan pada saat libur kuliah antara semester ganjil dan genap.

UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG

Daftar Pustaka

- Agustini, Prima Mulyasari, dalam *Mimbar: Jurnal Sosial dan pembangunan* Volume XXIV, No. 2, 2008: 110-111).
- Endarmoko, Edi (2007). *Tesaurus Bahasa Indonesia*, PN. Balai Pustaka, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor 25/M.PAN/2/2004 *Tentang Pedoman Penyusunan Tingkat Kepuasan Masyarakat*
- Kerangka Rencana Strategis Universitas Islam Bandung* (2013-2017)
- Koltko, Mark E-Rivera (2006). *Rediscovering The later Version of Maslow's Hierarchy of Needs: Self Transcendence and opportunities fot Theory, Research and Unification* dalam Review of General Psychology (Psycnet.apa.org)
- Kotler, Philip dkk. (2000). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia, Perason Education Asia*-Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Manulang, Ida (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*, Tesis (tidak diterbitkan), Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
- Melia (2013), *Pengaruh Kepemimpinan dan Sistem Informasi Administrasi Terhadap Mutu Layanan Guru Di Sma Negeri 1 Purwakarta*, Draft Tesis, Pasca Sarjana Universitas Islam Bandung, Bandung
- Soekanto, Soekanto (1997), *Sosiologi: Suatu Pengantar*, PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Rahminawati, Nan (2011), *Analisis terhadap Manajemen pembelajaran pada Pesantren Mahasiswa Universitas Islam Bandung (Laporan Penelitian, belum Diterbitkan)*, Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Islam Bandung.
- Riduan (2008). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Alfabeta, Bandung.
- Yudhy, Ferry dan Susy Suhendra (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit: Studi Kasus pada BPR Arthaguna Sejahtera*, Laporan Penelitian (Tidak Diterbitkan), Universitas Guna Darma, Jakarta.

