

**STUDI KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM S1 STMB TELKOM BANDUNG
TAHUN 2007**

Melky Fernandus Pakpahan¹

Universitas Telkom



BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Tinjauan Terhadap Objek Studi (STMB TELKOM)

Nama Institusi : Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis Telkom (STMB
TELKOM)

Alamat : Komplek TTC Jl. Gegerkalong Hilir No. 47 Bandung
40152.

Telepon : 022-2011384, 85, 88

Fax. : 022-2011387

Web Site : www.stmbtelkom.ac.id

Gambar 1.1.

Kampus dan Logo STMB Telkom



Sumber: Marketing STMB Telkom

1.1.1 Sejarah STMB TELKOM

- 23 Mei 1990

Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis Telkom (STMB Telkom) didirikan oleh Direksi PT. Telkom dengan nama *Master in Business Administration (MBA)* Bandung melalui akta notaris Wiratni Ahmad, SH., nomor : 163/1990, sebagai Graduate School (sekolah pasca sarjana).

- 5 Mei 1993

MBA Bandung berubah menjadi Sekolah Tinggi Manajemen Bandung (STMB) melalui Surat Keputusan Dewan Pimpinan YPT tentang Perubahan Nama dan Organisasi MBA Bandung menjadi Sekolah Tinggi Manajemen Bandung (STMB), No. : KEP.45/KP08/YPT/93

- 25 September 1997

STMB membuka program S1 dengan program studi : Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI) melalui surat Ketetapan DIKTI No. : 581/DIKTI/Kep/1997

- 5 Agustus 2002

Program studi S1 MBTI mendapat akreditasi "A" melalui keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. : 014/ BAN-PT/Ak-VI/S1/VIII/2002

- 3 Januari 2006

Secara resmi nama dan logo STMB Telkom mulai berlaku melalui Surat Keputusan Dewan Pengurus YPT tentang Revisi Penetapan nama dan logo

baru Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis Telkom (STMB Telkom) No. :
 KEP.006/SET-06/YPT/ 2006 tanggal 9 Januari 2006.

- 26 Juni 2006

STMB Telkom mendapat ketetapan tentang Surat Pendaftarann Ciptaan, berlaku selama 50 (lima puluh) tahun sejak pertama kali diumumkan, dari Departemen Hukum dan Hak Azasi Manusia Republik Indonesia No. : 030714, 19 Mei 2006.

Tabel 1.1.
 Daftar Pejabat STMB Telkom

NO.	PERIODE	NAMA PEJABAT	ASAL	NAMA INSTITUSI
1	1990 - 1991	Tjahjono Surjodibroto, Ir., Msc.	PT. Indosat	MBA Bandung
2	1991 - 1992	Retno S. Renggana, Ir., MSc.	IPPM	MBA Bandung
3	1992 - 4 Mei 1993	Nana Hernawan Marta, Drs., MBA	PT. Telkom	MBA Bandung
4	5 Mei 1993 - 1994	Nana Hernawan marta, Drs., MBA	PT. Telkom	STMB
5	1994 - 17 Juni 2001	Mas Bambang Baroto, PhD	PT. Telkom	STMB
6	18 Juni 2001 - 3 Agustus 2004	Thomas Wijanarto, Ir., MBA	PT. Telkom	STMB
7	4 Agustus 2004 - 2 Januari 2005	Anton Adibroto, DR	BPPT	STMB
8	3 Januari 2006 - 31 Mei 2006	Anton Adibroto, DR	BPPT	STMB Telkom
9	1 Juni 2006 - Sekarang	Asep Suryana Natawiria, Drs. MM.	PT. Telkom	STMB Telkom

Sumber. www.stmbtelkom.ac.id

1.1.2 Falsafah, Visi, Misi, Nilai , Tujuan, dan Program Studi

a. Falsafah

“Melalui Pendidikan Kita Mewujudkan Keunggulan dan Kecerdasan Bangsa”

b. Visi

“Berlandaskan keimanan pada Tuhan Yang Maha Esa serta bermodal utama sumber daya manusia yang handal, inovatif dan profesional, kami mewujudkan Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis Telkom sebagai lembaga pendidikan yang unggul, mandiri dan menjadi pilihan di Indonesia. Semangat kerjasama dan kewirausahaan menjadi sumber dinamika untuk kemajuan dan membangun keunggulan nyata di bidang manajemen bisnis telekomunikasi dan informatika. “Kami memberikan pengabdian terbaik bagi masyarakat.”

c. Misi

“Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis Telkom menyelenggarakan pendidikan, penelitian, pengabdian pada masyarakat yang bermutu tinggi di bidang manajemen, khususnya manajemen bisnis telekomunikasi dan informatika. Kami berupaya menghantarkan lulusan Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis Telkom mampu berpengaruh pada penentuan arah kebijakan dan pengelolaan bisnis telekomunikasi dan informatika di Indonesia.”

d. Nilai

- 1) Kewirausahaan
- 2) Terbaik untuk keunggulan
- 3) Terbaik untuk Keunggulan
- 4) Integritas

e. Tujuan

- 1) Keunggulan dan kemandirian dengan mewujudkan kontribusi nyata dibidang pendidikan kepada masyarakat
- 2) Kemajuan bidang Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika
- 3) Kepuasan pelanggan melalui pelayanan terbaik
- 4) Kesejahteraan karyawan
- 5) Tingkat pengembalian usaha yang wajar

f. Program Studi

- 1) Program S2 → Magister Manajemen (MM) :
 - Magister Manajemen (Umum) :
 - MM Eksekutif, MM Reguler, MM Co-op
 - MM Bisnis Telekomunikasi (MM Biztel) :
 - MM Biztel Eksekutif & MM Biztel Reguler
 - Certified of Business Managment (CBM)
- 2) Program S1 :
 - Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI)
- 3) Program Pelatihan :
 - Reguler & In House Training
- 4) Program Pengabdian Pada Masyarakat (P3M) & Konsultasi

1.1.3 Fasilitas dan Staff Pengajar

a. Fasilitas

Dukungan berbagai fasilitas terdiri atas:

- Luas gedung : 7.400 M²
- Jumlah ruang kuliah : 4 Kelas Amphi Theater dan 14 Kelas Standar (kapasitas 30 - 50 mahasiswa, dilengkapi AC, OHP, dan in-focus)
- Perpustakaan : Luas 262.8 m², koleksi buku: 5.915 judul, 7.000 eksemplar
- Laboratorium : Luas 130 m², 1 unit (Komputer, kapasitas 50 mahasiswa)
- Fasilitas lain : Warung internet, Warung telekomunikasi, tempat fotocopy, koperasi mahasiswa, UKM Center, *HOT SPOT*, *food corner* (kantin), lapangan olahraga (futsal, basket), lapangan tenis (indoor), lapangan bulutangkis (indoor), *wall climbing*, parkir (kapasitas 300 mobil), ruang serbaguna (kapasitas 400 orang), masjid dan mushola.

b. Staff Pengajar

STMB Telkom di tunjang dengan staf pengajar yang merupakan kombinasi antara professional dan praktisi industri telekomunikasi menjadikan kegiatan belajar mengajar dan aktifitas kampus semakin hidup. Sebanyak 90% pengajar STMB Telkom telah berstatus S2 dan S3 baik dalam maupun luar negeri, sehingga hal ini merupakan jaminan dalam pengajaran manajemen bisnis telekomunikasi dan informatika.

1.1.4 Penyelenggaraan Pendidikan dan Kurikulum

a. Penyelenggaraan Pendidikan

- 1) Pelaksanaan program pendidikan pada STMB diselenggarakan dengan menggunakan Sistem Kredit Semester (SKS). Kredit semester adalah satuan yang digunakan untuk menyatakan besarnya beban studi mahasiswa dan pengakuan atas keberhasilan usaha belajar mahasiswa. Usaha belajar yang diperlukan mahasiswa untuk menyelesaikan suatu program yang terdiri atas kegiatan perkuliahan, praktikum, magang, dan skripsi. Pengertian satuan kredit semester (SKS) adalah sebagai berikut :
 - Nilai satu SKS untuk kegiatan perkuliahan ditetapkan setara dengan beban studi tiap minggu selama satu semester, yang meliputi : 50 menit kegiatan tatap muka dengan tenaga pengajar, 50 menit kegiatan akademik terstruktur diluar jadwal perkuliahan yang direncanakan oleh tenaga pengajar, dan 50 menit kegiatan akademik mandiri.
 - Nilai satu SKS untuk kegiatan praktikum ditetapkan setara dengan beban studi dua sampai dengan tiga jam per minggu selama satu semester.
 - Nilai satu SKS untuk kegiatan magang atau kegiatan lapangan sejenisnya ditetapkan setara dengan beban studi empat sampai dengan lima jam per minggu selama satu semester .
 - Nilai satu SKS untuk kegiatan penyusunan skripsi ditetapkan setara dengan beban studi tiga sampai dengan empat jam per minggu selama satu semester.
- 2) Satu semester setara dengan kegiatan belajar antara 14 samapi dengan 16

(empat belas sampai dengan enam belas) kali pertemuan, termasuk evaluasi pada ujian tengah semester selanjutnya disebut UTS dan ujian akhir semester selanjutnya disebut UAS.

- 3) Beban studi kumulatif program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika selanjutnya disebut MBTI adalah 145 SKS, dan tersebar dalam delapan semester.
- 4) Batas waktu studi program Sarjana (S1) ditetapkan paling lama 14 semester program (7 tahun), dan batas waktu studi minimal adalah tujuh semester (3,5 tahun). Ketentuan batas waktu studi bagi mahasiswa pindahan/melanjutkan disesuaikan melalui hasil konversi.

Semester Padat selanjutnya disebut SP dilaksanakan guna membantu mahasiswa menyelesaikan studi tepat waktu dengan kualitas baik.

b. Kurikulum

Kurikulum STMB disusun berdasarkan kompetensi dengan mengacu pada Keputusan Mendiknas Nomor : 232/U/2000 Tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa *unctis* Keputusan Mendiknas Nomor : 045/U/2002 Tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi, dan disetujui oleh sidang senat STMB dan ditetapkan oleh Keputusan Ketua STMB Nomor : 40/STMB/PD-32/2003 Tentang Penetapan Kurikulum baru Program S-1 MBTI.

Kurikulum MBTI terdiri atas Kelompok Bidang Keahlian selanjutnya disebut KBK Ilmu Dasar, Integritas dan Budi Pekerti, Manajemen Bisnis, Pengetahuan Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, serta Keterampilan Analisis Bisnis dan *Entrepreneurship*.

- KBK Integritas dan Budi Pekerti (IB) adalah kelompok bahan kajian dan pelajaran dalam kurikulum MBTI yang ditujukan terutama untuk

menunjang pembentukan kepribadian dan sikap mahasiswa sebagai bekal memasuki kehidupan bermasyarakat.

- KBK Ilmu Dasar (ID) adalah kelompok bahan kajian dan pelajaran dalam kurikulum MBTI yang ditujukan terutama untuk memberikan landasan pembentukan keahlian dalam bidang manajemen bisnis telekomunikasi dan informatika.
- KBK Manajemen Bisnis (MB) adalah kelompok bahan kajian dan pelajaran dalam kurikulum MBTI yang ditujukan terutama untuk memberikan pengetahuan ekonomi dan manajemen bisnis secara umum yang berlandaskan kepada metode keilmuan, sehingga mampu mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan, serta melakukan inovasi dalam bidang manajemen bisnis pada umumnya.
- KBK Pengetahuan Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (TI) adalah kelompok bahan kajian dan pelajaran dalam kurikulum MBTI yang ditujukan terutama untuk memberikan pengetahuan bisnis telekomunikasi dan informatika yang berlandaskan kepada metode keilmuan, sehingga mampu mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan, serta melakukan inovasi dalam bidang bisnis telekomunikasi dan informatika.
- KBK Keterampilan Analisis Bisnis dan *Entrepreneurship* (AE) adalah kelompok bahan kajian dan pelajaran dalam kurikulum MBTI yang ditujukan terutama untuk memberikan keterampilan analisis bisnis dan *entrepreneurship*, yang akan memberikan kekhasan lulusan STMB.

Kurikulum dimaksud mulai diberlakukan sejak tahun akademik 2003/2004.

c. Kelompok Bidang Kajian

ATITUDE

- Integritas (3%)
- Budi Pekerti (3%)

KNOWLEDGE

- Ilmu-ilmu Dasar (12%)
- Manajemen Bisnis (37%)
- Pengetahuan Bisnis Telekomunikasi & Informatika (24%)

SKILL

- Keterangan dan Analisis Bisnis (13%)
- *Entrepreneurship* (8%)

Sumber. Brosur STMB Telkom program S1 tahun 2007

1.1.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dan tata kerja STMB Telkom sesuai dengan KEP.223/SDM-02/YPT/2006, diantaranya: (struktur organisasi lihat gambar 1.2)

Badan Normatif

Senat STMB Telkom

- 1) Senat STMB Telkom merupakan badan normatif dan perwakilan tertinggi bidang akademik di STMB Telkom.
- 2) Senat STMB Telkom Terdiri atas:
 - a. Ketua
 - b. Para Pembantu Ketua (Puket)
 - c. Para Direktur Program
 - d. Para Guru Besar
 - e. Wakil Dosen dan unsur yang ditetapkan oleh senat
- 3) Ketua STMB Telkom karena jabatannya menjadi Ketua Senat STMB Telkom.

- 4) Tugas Senat STMB Telkom adalah sebagai berikut:
- a. Merumuskan kebijakan penilaian prestasi akademik dan pengembangan STMB Telkom.
 - b. Merumuskan kebijakan penilaian prestasi akadeik dan pengembangan kecakapan serta kepribadian civitas akademik STMB Telkom.
 - c. Merumuskan norma dan tolak ukur penyelenggaraan STMB Telkom.
 - d. Memberikan pertimbangan atas rencana kerja dan anggaran pendapatan dan belanja sekolah tinggi yang diajukan oleh pimpinan STMB Telkm.
 - e. Menilai pertanggung jawaban Pimpinan STMB Telkom atas pelaksanaan kebijakan akademik yang telah diterapkan.
 - f. Merumuskan peraturan pelaksanaan kebebasan akademik, kebebasan mimbar akademik dan otonomi keilmuan pada STMB Telkom.
 - g. Memberikan pertimbangan kepada Yayasan berkenaan dengan calon-calon yang diusulkan untuk diangkat menjadi pimpinan STMB Telkom dan dosen STMB Telkom yang akan dicalonkan memangu jabatan akademik di atas lektor.
 - h. Menegakkan norma-norma yang berlaku bagi civitas akademika STMB Telkom.

Unsur Pimpinan

Ketua

- 1) Ketua berfungsi sebagai penanggung jawab penyelenggaraan pendidikan, pengajaran, pelatihan, penelitian dan pengabdian masyarakat pada STMB Telkom.
- 2) Ketua mempunyai tugas pokok memimpin penyelenggaraan pendidikan, pengajaran, pelatihan, penelitian dan pengabdian masyarakat serta membina dosen, tenaga penunjang akademik, tenaga penunjang non akademik, mahasiswa dan seluruh unsur-unsur yang berada di STMB Telkom.

Pembantu Ketua (Puket)

- 1) Pembantu ketua (Puket) bertanggung jawab langsung kepada ketua.
- 2) Puket I bidang Akademik mempunyai tugas pokok membantu ketua dan mengkoordinasikan pelaksanaan pendidikan dan pengajaran, pelatihan dan konsultasi manajemen, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta memimpin bidang dukungan akademik.
- 3) Puket II bidang Administrasi Umum mempunyai tugas pokok membantu ketua dalam memimpin pelaksanaan kegiatan di bidang dukungan manajemen.
- 4) Puket III bidang Kemahasiswaan mempunyai tugas pokok membantu ketua dalam memimpin pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan dan pengembangan lembaga.

Unsur Pelaksanaan Akademik

Program Studi Sarjana (S1)

- 1) Program Studi Sarjana (S1) berfungsi menyelenggarakan kegiatan pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat dalam bidang manajemen bisnis telekomunikasi dan informatika.
- 2) Program Studi Sarjana (S1) dipimpin oleh seorang Direktur Program Studi yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada ketua.
- 3) Direktur program Studi Sarjana (S1) mempunyai tugas pokok:
 - a. Merumuskan kebijakan akademik yang berkaitan dengan kegiatan pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat pada program studi sarjana (S1).
 - b. Merumuskan dan melaksanakan program kerja.
 - c. Memimpin pelaksanaan operasional.
 - d. Merumuskan target kualitas proses belajar mengajar.
 - e. Melakukan evaluasi performasi akademik.
 - f. Merencanakan, mengelola dan memelihara sumber daya.
 - g. Melakukan penilaian kinerja dan pembinaan terhadap faculty dan tenaga penunjang.
 - h. Membuat laporan kegiatan secara berkala kepada ketua.
- 4) Unsur pelaksana Program Studi Sarjana (S1) terdiri atas:

- a. Direktur Program Studi S1
- b. Sekretariat Program Studi S1
- c. *Faculty*
- d. Laboratorium
- e. Staff Pelaksana

Sekretariat Program Studi Sarjana (S1)

- 1) Sekertaris program studi sarjana (S1) mempunyai tugas pokok membantu Direktur Program Studi S1 dalam mengelola dan mengkoordinir pelaksanaan pengajar, administrasi akademik dan perkuliahan serta laboratorium.
- 2) Sekretariat Program Studi Sarjana (S1) dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Direktur Program Studi Sarjana (S1).

Faculty

- 1) *Faculty* mempunyai tugas pokok merencanakan pembelajaran, melaksanakan proses pembelajaran, melakukan evaluasi pembelajaran, membimbing dan melatih, melakukan penelitian, melakukan tugas tambahan serta melakukan pengabdian kepada masyarakat.
- 2) *Faculty* dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab secara operasional kepada Direktur Program Studi.

Laboratorium

- 1) Laboratorium adalah sarana yang berada pada program studi yang berfungsi sebagai fasilitas praktikum bagi mahasiswa

- 2) Laboratorium dipimpin oleh seorang kepala laboratoria setingkat Kepala Urusan yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Sekretaris Program Studi yang bertalian.

Unsur pelaksanaan Administrasi

Bidang Dukungan Akademik

- 1) Bidang Dukungan Akademik berfungsi mendukung kegiatan akademik dalam bidang administrasi perpustakaan dan sistem informasi.
- 2) Bidang Dukungan Akademik dipimpin oleh seorang kepala bidang yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada ketua.
- 3) Kepala bidang dukunga akademik mempunyai tugas pokok:
 - a. Merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan kegiatan administrasi akademik, perpustakaan dan sistem informasi.
 - b. Merumuskan dan melaksanakan program kerja.
 - c. Memimpin pelaksanaan operasional.
 - d. Merumuskan target kualitas proses.
 - e. Melakukan evaluasi performansi.
 - f. Merencanakan, mengelola, dan memelihara sumber daya.
 - g. Melakukan penilaian kinerja dan pembinaan terhadap staf pada bidangnya.
 - h. Membuat laporan kegiatan secara berkala kepada ketua.

- 4) Unsur Bidang Dukungan Akademik terdiri dari:
 - a. Kepala Bidang Dukungan Akademik
 - b. Bagian Administrasi Akademik (BAAk)
 - c. Unit Pelaksanaan Teknis (UPT)
 - d. Staf Pelaksana

Bagian Administrasi Akademik (BAAk)

- 1) Bagian Administrasi Akademik (BAAk) berfungsi mengelola administrasi akademik yang mencakup kegiatan admisi, pengajaran dan ujian.
- 2) BAAk dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Dukungan Akademik.
- 3) Kepala BAAk mempunyai tugas pokok :
 - a. Merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan kegiatan admisi, pengajaran dan ujian
 - b. Merumuskan dan melaksanakan program kerja
 - c. Memimpin pelaksanaan operasional
 - d. Merumuskan target kualitas proses
 - e. Melakukan evaluasi performansi
 - f. Merencanakan, mengelola dan memelihara sumber daya
 - g. Melakukan penilaian kinerja dan pembinaan terhadap staf pada bidangnya

- h. Membuat laporan kegiatan secara berkala kepada bagian dukungan akademik
- 4) Unsur BAAk terdiri dari:
- a. Kepala BAAk
 - b. Urusan Admisi
 - c. Urusan Pengajaran dan Ujian
 - d. Staff Pelaksana

Unit Pelaksana Teknis (UPT)

- 1) Unit Pelaksana Teknis (UPT) berfungsi mengelola kegiatan perpustakaan dan sistem informasi.
- 2) UPT dipimpin oleh seorang Kepala UPT (Ka.UPT) setingkat Kepala Bagian yang dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Dukungan Akademik.
- 3) Kepala UPT mempunyai tugas pokok:
 - a. Merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan kegiatan perpustakaan dan sistem informasi.
 - b. Merumuskan dan melaksanakan program kerja.
 - c. Memimpin pelaksanaan operasional.
 - d. Merumuskan target kualitas proses.
 - e. Melakukan evaluasi performansi.

- f. Merencanakan, mengelola dan memelihara sumber daya.
 - g. Melakukan penilaian kinerja dan pembinaan terhadap staf pada bidangnya.
 - h. Membuat laporan kegiatan secara berkala kepada bagian dukungan akademik.
- 4) Unsur UPT terdiri dari:
- a. Kepala UPT (Ka.UPT)
 - b. Urusan Perpustakaan
 - c. Urusan Sistem Informasi Manajemen
 - d. Staff Pelaksana

Bidang Dukungan Manajemen

- 1) Bidang Dukungan Manajemen berfungsi mendukung kegiatan akademik dan bidang administrasi keuangan, SDM, Logistik, Sekretariat dan Mutu.
- 2) Bidang Dukungan Manajemen dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Ketua.
- 3) Kepala Bidang Dukungan Manajemen mempunyai tugas pokok:
 - a. Merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan kegiatan administrasi keuangan, SDM, logistik, sekretariat dan mutu.
 - b. Merumuskan dan melaksanakan program kerja.
 - c. Memimpin pelaksanaan operasional.

- d. Merumuskan target kualitas proses.
 - e. Melakukan evaluasi performansi.
 - f. Merencanakan, mengelola dan memelihara sumber daya.
 - g. Melakukan penilaian kinerja dan pembinaan terhadap staf pada bidangnya.
 - h. Membuat laporan kegiatan secara berkala kepada ketua.
- 4) Unsur Bidang Dukungan Manajemen terdiri dari:
- a. Kepala Bidang Dukungan Manajemen
 - b. Bagian Administrasi Umum (BAU)
 - c. Bagian Sekretariat dan Mutu
 - d. Staff Pelaksana

Bagian Administrasi Umum (BAU)

- 1) Bagian Administrasi Umum (BAU) berfungsi mengelola administrasi keuangan, SDM dan logistik.
- 2) BAU dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Kepala bagian Dukungan Manajemen.
- 3) Kepala BAU mempunyai tugas pokok:
 - a. Merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan kegiatan administrasi keuangan, SDM dan logistik.
 - b. Merumuskan dan melaksanakan program kerja.

- c. Memimpin pelaksanaan operasional.
 - d. Merumuskan target kualitas proses.
 - e. Melakukan evaluasi performansi.
 - f. Merencanakan, mengelola dan memelihara sumber daya.
 - g. Melakukan penilaian kinerja dan pembinaan terhadap staf pada bidangnya.
 - h. Membuat laporan kegiatan secara berkala kepada Bagian Dukungan Manajemen..
- 4) Unsur BAU terdiri dari:
- a. Kepala BAU (Ka.BAU)
 - b. Urusan Keuangan
 - c. Urusan SDM
 - d. Urusan Logistik
 - e. Staff Pelaksana

Bagian Sekretariat dan Mutu

- 1) Bagian Sekretariat dan mutu berfungsi mengelola kegiatan sekretariat, public relation, mutu dan performansi.
- 2) Bagian sekretariat dan mutu dipimpin oleh seorang kepala bagian yang dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada kepala bagian Dukungan Manajemen.

- 3) Kepala Bagian sekretariat mempunyai tugas:
 - a. Merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan kegiatan kesekretariatan, public relation, mutu dan performansi.
 - b. Merumuskan dan melaksanakan program kerja.
 - c. Memimpin pelaksanaan operasional.
 - d. Merumuskan target kualitas proses.
 - e. Melakukan evaluasi performansi.
 - f. Merencanakan, mengelola dan memelihara sumber daya.
 - g. Melakukan penilaian kinerja dan pembinaan terhadap staf pada bidangnya.
 - h. Membuat laporan kegiatan secara berkala kepada bagian dukungan manajemen.

- 4) Unsur bagian Sekretariat dan Mutu terdiri dari:
 - a. Kepala Bagian sekretariat dan Mutu
 - b. Urusan sekretariat dan Public Relation
 - c. Urusan Mutu dan Performansi
 - d. Staff Pelaksana

Bidang Kemahasiswaan Dan Pengembangan Lembaga

- 1) Bidang kemahasiswaan dan pengembangan lembaga berfungsi mendukung kegiatan akademik dalam bidang kemahasiswaan, pemasaran dan hubungan kemitraan.
- 2) Bidang kemahasiswaan dan pengembangan lembaga dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada ketua.
- 3) Kepala Bagian Kemahasiswaan dan pengembangan Lembaga mempunyai tugas pokok:
 - a. Merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan kegiatan kemahasiswaan, pemasaran dan hubungan kemitraan.
 - b. Merumuskan dan melaksanakan program kerja.
 - c. Memimpin pelaksanaan operasional.
 - d. Merumuskan target kualitas proses.
 - e. Melakukan evaluasi performansi.
 - f. Merencanakan, mengelola dan memelihara sumber daya.
 - g. Melakukan penilaian kinerja dan pembinaan terhadap staf pada bidangnya.
 - h. Membuat laporan kegiatan secara berkala kepada ketua.
- 4) Unsur Bidang Kemahasiswaan dan pengembangan lembaga terdiri dari:
 - a. Kepala Bidang Kemahasiswaan dan pengembangan lembaga

- b. Bagian Alumni dan Ekstra Kurikuler (BA-EK)
- c. Bagian Pemasaran
- d. Staff pelaksana

Bagian Alumni dan Ekstra Kurikuler (BA-EK)

- 1) Bagian Alumni dan Ekstra Kurikuler (BA_EK) berfungsi mengelola alumni, pengembangan kopetensi alumni dan kegiatan ekstra kurikuler serta kesejahteraan mahasiswa.
- 2) BA-EK dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Kepala bagian Kemahasiswaan dan Pengembangan Lembaga.
- 3) Kepala BA-EK mempunyai tugas pokok:
 - a. Merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan kegiatan administrasi alumni, pengembangan kompetensi alumni dan kegiatan ekstra kurikuler serta kesejahteraan mahasiswa.
 - b. Merumuskan dan melaksanakan program kerja.
 - c. Memimpin pelaksanaan operasional.
 - d. Merumuskan target kualitas proses.
 - e. Melakukan evaluasi performansi.
 - f. Merencanakan, mengelola dan memelihara sumber daya.
 - g. Melakukan penilaian kinerja dan pembinaan terhadap staf pada bidangnya.

- h. Membuat laporan kegiatan secara berkala kepada Kepala Bagian Kemahasiswaan dan Pengembangan Lembaga.
- 4) Unsur BA-EK terdiri dari:
- a. Kepala BA-EK
 - b. Urusan Alumni dan pengembangan kompetensi
 - c. Urusan Ekstra Kurikuler dan kesejahteraan mahasiswa
 - d. Staff pelaksana

Bagian Pemasaran

- 1) Bagian Pemasaran berfungsi mengelola kegiatan pemasaran dan hubungan kemitraan.
- 2) Bagian pemasaran dipimpin oleh seorang kepala Bagian yang dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada kepala bidang kemahasiswaan dan pengembangan lembaga.
- 3) Kepala bidang pemasaran mempunyai tugas pokok:
 - a. Merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan kegiatan pemasaran dan hubungan kemitraan.
 - b. Merumuskan dan melaksanakan program kerja.
 - c. Memimpin pelaksanaan operasional.
 - d. Merumuskan target kualitas proses.
 - e. Melakukan evaluasi performansi.

- f. Merencanakan, mengelola dan memelihara sumber daya.
 - g. Melakukan penilaian kinerja dan pembinaan terhadap staf pada bidangnya.
 - h. Membuat laporan kegiatan secara berkala kepada kepala bagian kemahasiswaan dan pengembangan Lembaga.
- 4) Unsur bagian pemasaran terdiri dari:
- a. Kepala Bagian Pemasaran
 - b. Urusan Pemasaran
 - c. Urusan hubungan Kemitraan
 - d. Staff pelaksana

1.2 Latar Belakang

Salah satu indikator untuk menentukan kualitas sumber daya manusia adalah tingkat pengetahuan yang dimiliki, karena pengetahuan menjadi sumber daya utama untuk pembangunan sosial, ekonomi dan politik, sehingga menempatkan pelayanan pendidikan dan pelatihan pada posisi yang menentukan, karena manusia yang berpengetahuan adalah keluaran dari suatu sistem pendidikan atau pelatihan, baik formal, nonformal, maupun informal.

Tabel 1.2

Jumlah perguruan tinggi program sarjana menurut peringkat akreditasi dan jenisnya terhitung tahun 2004

Perguruan tinggi Penyelenggara	Peringkat Akreditasi				Jumlah
	A	B	C	D	
PTN	301	688	310	16	1315
PTS	258	1488	1286	148	3180
PTA	46	248	155	41	490
PTK	3	14	10	-	27
Jumlah	608	2458	1761	205	5012

sumber :Direktori Hasil Akreditasi Program Studi Tahun 2004, Departemen Pendidikan Nasional , Badan Akreditasi Nasional Pt Jakarta 2004

KETERANGAN:

2714 Akreditasi tahun 1996-2002

2298 Akreditasi tahun 2001

1517 Kaduarsa

3495 Punya status

PTN: Perguruan tinggi Negeri

PTS: Perguruan tinggi Swasta

PTA: Perguruan tinggi Agama

PTK: Perguruan tinggi Kedinasa

STMB Telkom sebagai salah satu perguruan tinggi yang patut diperhitungkan dalam percaturan ilmu pengetahuan memiliki program peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui program Strata 1 dan Strata 2, menyanggah beban yang cukup berat karena adanya pesaing yang cukup banyak dan akan terus bertambah banyak, baik yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri. Sudah barang tentu STMB Telkom dalam mengembangkan misinya akan terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memberi kepuasan bagi para konsumen / pelanggannya.

Pelanggan dapat dibagi atas masyarakat pemakai keluaran, penyumbang, atau mahasiswa yang langsung menerima, menikmati, dan merasakan layanan pendidikan dari STMB Telkom. Para pelanggan akan menyuarakan perasaannya terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan dapat menjadi pembangun atau perusak pada suatu sistem. Oleh karena itu, STMB Telkom dalam menjalankan misinya selalu berusaha mendengar suara dari para pelanggannya.

Salah satu unsur pelanggan STMB Telkom yang paling dominan adalah mahasiswa. Suara mahasiswa inilah yang perlu didengar apabila ingin memperbaiki kualitas pelayanan. Mengesampingkan suara mahasiswa merupakan satu strategi yang salah, karena kualitas tidak ditentukan oleh produsen tetapi oleh konsumen. Umberto Sihombing dalam penelitian terdahulu mengatakan, produsen hanya membuat barang dan jasa sedangkan yang menilai barang dan jasa tersebut adalah konsumen. Prinsip yang mengatakan bahwa apa pun yang diperbuat oleh produsen akan laku di pasar sudah tidak relevan lagi di masa ini. Oleh karena itu, produsen harus menyesuaikan produk dan jasanya dengan apa yang diinginkan oleh konsumen.

Kualitas harus direbut apabila ingin mempertahankan atau mendapatkan *competitive advantage* dalam dunia persaingan yang hari demi hari semakin ketat.

Hal ini disadari oleh STMB Telkom, dengan berusaha mendengar apa yang dikatakan mahasiswa tentang pelayanannya melalui hasil penelitian ini.

Seperti halnya dengan universitas/sekolah tinggi lainnya STMB Telkom tidak luput dari berbagai permasalahan baik yang disebabkan faktor internal maupun faktor eksternal. Pada pertumbuhan program ini, mahasiswa tidak secara otomatis berduyun-duyun datang dan belajar di STMB Telkom, karena mahasiswa termasuk manusia terdidik yang mempunyai sudut pandang dan penilaian tersendiri terhadap apa yang akan dikerjakannya.

Dalam perkembangannya, STMB Telkom banyak mengalami hal-hal yang tidak selalu diharapkan oleh pimpinan STMB Telkom atau tidak disadari keberadaannya, namun dapat memberi pengaruh yang kuat untuk menghadapi persaingan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berbagai aspek internal yang patut menjadi perhatian adalah tenaga pendidik, kaderisasi tenaga, kedisiplinan para tenaga pengajar, kecepatan dan ketepatan pelayanan oleh tenaga administrasi, kurikulum, keadaan fasilitas, dan lain sebagainya. Sementara itu, faktor eksternal adalah keadaan sosial masyarakat, kebijakan pemerintah, tuntutan dunia kerja, dan lain-lain. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, kualitas layanan STMB Telkom perlu diteliti secara berkesinambungan.

Diperlukan strategi yang tepat untuk membangkitkan motivasi belajar yang tepat dari mahasiswa STMB Telkom, sehingga mahasiswa memperoleh hasil optimal yang dapat menimbulkan kepuasan bagi dirinya. Secara tidak langsung sering terdengar keluhan dari para mahasiswa tentang kinerja STMB Telkom, yang diterjemahkan sebagai pelayanan yang kurang sesuai dengan apa yang mereka harapkan, di sisi lain adanya suara di luar baik antar sesama alumni, maupun orang tua yang menggemakan suara kurang-puasan pelayanan pendidikan STMB Telkom. Sejauh mana kebenaran keadaan ini perlu didukung oleh data yang benar.

Kelompok konsumen yang dibahas pada masalah ini adalah mahasiswa. Mahasiswa dipilih menjadi objek bahasan dikarenakan:

- a. Mahasiswa adalah konsumen yang langsung menerima, menikmati, dan merasakan layanan pendidikan. (Umberto Sihombing,2003)
- b. Mahasiswa adalah produk perguruan tinggi yang nantinya akan dikonsumsi dan dinilai oleh masyarakat. (Eko Indrajit,2006:128)
- c. Dalam perguruan tinggi berhasil tidaknya proses belajar sangat tergantung pada partisipasi mahasiswa masing-masing, betapapun pandainya para dosen yang mengajar. (Eko Indrajit,2006:138)
- d. Kualitas layanan suatu lembaga pendidikan dinilai dari lulusannya dan mahasiswa aktif. (Umberto Sihombing,2003).

Adapun data pendukung (akademis) untuk menguatkan alasan pengambilan topik bahasan adalah:

- a. Jumlah mahasiswa yang tidak lulus (mengundurkan diri)
- b. Jumlah mahasiswa yang belum lulus lebih dari 4 tahun kuliah.
- c. Jumlah mahasiswa yang lulus dibandingkan dengan mahasiswa yang masuk.

Tabel 1.3

Jumlah mahasiswa STMB Telkom tiap angkatan berdasarkan jenisnya tahun 2007

Jenis mahasiswa	2002	2003	2004	2005	JML
Mahasiswa Diterima	101	142	170	214	627
Mahasiswa Lulus	48	1	-	-	49
Drop Out/Undur diri	21	21	23	16	58
Tidak ada keterangan	-	-	-	-	
Sisa (Aktif)	32	120	147	198	497

sumber: BAAk STMB Telkom

1.3 Perumusan Masalah

Berdasar latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana persepsi dan harapan mahasiswa program S-1 terhadap pelayanan yang diberikan STMB Telkom ?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan STMB Telkom ?
- 3) Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa STMB Telkom ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Mengetahui persepsi dan harapan mahasiswa program S-1 terhadap pelayanan yang diberikan STMB Telkom.
- 2) Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa STMB Telkom terhadap pelayanan STMB Telkom.
- 3) Menggali faktor-faktor yang perlu diperhatikan STMB Telkom dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada mahasiswa.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah untuk:

- 1) Memberikan manfaat kepada STMB Telkom sebagai bahan masukan untuk peningkatan kualitas layanan yang berujung pada kepuasan konsumennya, dalam hal ini adalah mahasiswa .

- 2) Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

1.6 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini antara lain :

- 1) Pelanggan adalah seluruh mahasiswa STMB Telkom yang sudah mengikuti perkuliahan minimal satu tahun dan belum menyelesaikan skripsi.
- 2) Pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis jasa yang diberikan oleh STMB Telkom, tetapi hanya bagian layanan tertentu, diantaranya: bagian security, *purel/ marketing* , Akademic Asistent, Administrantion academic, keuangan (administrasi), perkuliahan, Kemahasiswaan dan alumni, laboratorium komputer, dan perpustakaan



BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yang diharapkan dapat menjawab beberapa tujuan dilakukan penelitian ini. Kesimpulannya adalah sebagai berikut :

1. Persepsi dan Harapan mahasiswa terhadap pelayanan STMB Telkom adalah sebagai berikut:

Tabel 5.1

Persepsi dan Harapan Mahasiswa terhadap Pelayanan STMB Telkom

No	Variabel	Total Skor		Kategori Pembobotan	
		Persepsi	Harapan	Persepsi	Harapan
1	Personil keamanan melayani dengan ramah	1721.67	1633.42	Baik	Penting
2	Personil keamanan dapat menanggulangi segala gangguan keamanan dengan cepat	1437.87	1721.67	Baik	Penting
3	Personil keamanan selalu siap sedia melayani anda	1506.49	1579.13	Baik	Penting
4	Personil keamanan dapat menjaga keamanan dengan baik	1479.94	1280.90	Baik	Netral
5	Jumlah personil keamanan dapat mengcover seluruh lokasi pada saat jam kerja	1402.40	1538.26	Cukup Baik	Penting
Rata-rata skor Security		1509.67	1550.68	Baik	Penting
6	Fasilitas di bagian Purel sangat nyaman	1478.94	1720.67	Baik	Penting
7	Staf Purel memberikan informasi dengan jelas	1506.49	1720.67	Baik	Penting

(Bersambung)

8	Staf Purel melayani mahasiswa dengan ramah	1435.87	1633.42	Baik	Penting
9	Staf Purel mengerti apa yang diinginkan mahasiswa	1359.56	1633.42	Cukup Baik	Penting
10	Staf Purel terbuka dalam menerima masukan	1372.49	1579.13	Cukup Baik	Penting
Rata-rata skor Purel		1430.67	1657.46	Baik	Penting
11	Staf sekretariat melayani dengan ramah	1279.90	1721.67	Cukup Baik	Penting
12	Staf sekretariat memberikan informasi dengan jelas	1373.49	1338.09	Cukup Baik	Netral
13	Staf sekretariat terbuka dalam menerima masukan	1305.47	1349.47	Cukup Baik	Netral
14	Staf sekretariat melayani dengan cepat	1236.14	1349.47	Cukup Baik	Netral
15	Staf sekretariat bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	1338.09	1633.42	Cukup Baik	Penting
Rata-rata skor Sekretariat S1		1306.62	1478.42	Cukup Baik	Penting
16	Staf BAAk memberikan informasi dengan jelas	1271.76	1633.42	Cukup Baik	Penting
17	Staf BAAk melayani mahasiswa dengan cepat	1125.64	1361.56	Cukup Baik	Netral
18	Staf BAAk bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	1172.00	1721.67	Cukup Baik	Penting
19	Staf BAAk melayani mahasiswa dengan ramah	927.24	1721.67	Buruk	Penting
20	Staf BAAk mengerti apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa	1104.27	1721.67	Cukup Baik	Penting
Rata-rata skor BAAK		1120.18	1632.00	Cukup Baik	Penting
21	Staf keuangan melayani dengan ramah	1348.47	1721.67	Cukup Baik	Penting
22	Adanya sistem pembayaran cicilan kepada mahasiswa yang kurang mampu	1480.94	1349.47	Baik	Netral
23	Pembayaran biaya perkuliahan yang mudah	1264.91	1419.80	Cukup Baik	Netral
24	Staf keuangan melayani mahasiswa dengan cepat	1359.56	1338.09	Cukup Baik	Netral

Tabel 5.1 Persepsi... (Sambungan)

25	Staf keuangan bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	1479.94	1539.26	Baik	Penting
Rata-rata skor Keuangan		1386.76	1473.66	Cukup Baik	Penting
26	Fasilitas perkuliahan sudah memadai	1261.91	1721.67	Cukup Baik	Penting
27	STMB Telkom menyediakan dosen wali untuk konseling setiap mahasiswa	1506.49	1633.42	Baik	Penting
28	Staff pengajar pada umumnya, dapat menyampaikan materi perkuliahan dengan baik.	1402.40	1721.67	Cukup Baik	Penting
29	Staff pengajar pada umumnya, bersedia membantu mahasiswa dalam mengatasi keluhan pelajaran	1402.40	1721.67	Cukup Baik	Penting
30	Staf pengajar bekerja sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	1418.80	1721.67	Cukup Baik	Penting
Rata-rata skor Perkuliahan		1398.40	1704.02	Cukup Baik	Penting
31	Fasilitas Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) sudah memadai	1159.01	1721.67	Cukup Baik	Penting
32	Staf kemahasiswaan melayani dengan cepat	1325.35	1721.67	Cukup Baik	Penting
33	Staf kemahasiswaan dapat memenuhi janji yang sudah disampaikan	1213.79	1579.13	Cukup Baik	Penting
34	Staf kemahasiswaan berusaha untuk mengembangkan kegiatan Ekstra kulikuler mahasiswa	1222.06	1539.26	Cukup Baik	Penting
35	Staf kemahasiswaan selalu memperhatikan keluhan mahasiswa	1234.14	1458.05	Cukup Baik	Penting
Rata-rata skor BAEK		1230.87	1603.96	Cukup Baik	Penting
36	Jumlah komputer di laboratorium sudah memadai	1014.24	1633.42	Buruk	Penting
37	Staf pengajar di laboratorium bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	1140.17	1721.67	Cukup Baik	Penting
38	Staf pengajar di laboratorium dapat memberikan materi praktek dengan baik.	1080.71	1388.37	Buruk	Netral

Tabel 5.1 Persepsi...(Sambungan)

39	Staf pengajar di laboratorium membantu mahasiswa dalam menghadapi masalah praktek komputer	1122.64	1361.56	Cukup Baik	Netral
40	Software yang ada anda butuhkan untuk mendukung proses belajar mengajar	1175.16	1721.67	Cukup Baik	Penting
Rata-rata skor LabKom		1106.58	1565.34	Cukup Baik	Penting
41	Fasilitas perpustakaan yang memadai	1326.35	1721.67	Cukup Baik	Penting
42	Staff perpustakaan bekerja sesuai waktu yang sudah ditetapkan	1436.87	1579.13	Baik	Penting
43	Staf perpustakaan membantu mahasiswa dalam mencari buku yang dibutuhkan	1419.80	1327.35	Cukup Baik	Netral
44	Staf perpustakaan melayani dengan ramah	1388.37	1317.16	Cukup Baik	Netral
45	Staf perpustakaan selalu menerima masukan dari mahasiswa	1401.40	1721.67	Cukup Baik	Penting
Rata-rata skor Perpustakaan		1394.56	1533.40	Cukup Baik	Penting

Tabel 5.1 Persepsi...(Sambungan)

2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan STMB Telkom adalah sebagai berikut

Tabel 5.2

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan STMB Telkom

No	Variabel	Total Skor		Tingkat Kepuasan (%)	Gap (%)	Tingkat kepuasan
		Persepsi	Harapan			
1	Personil keamanan selalu siap sedia melayani anda	1506.49	1579.13	95.4	4.6	Puas
2	Staf Purel melayani mahasiswa dengan ramah	1435.87	1633.42	87.91	12.09	Puas
3	Staf sekretariat memberikan informasi dengan jelas	1373.49	1338.09	102.65	-2.65	Sangat Puas

(Bersambung)

4	Staf BAAk melayani mahasiswa dengan ramah	927.24	1721.67	53.86	46.14	Netral
5	Adanya sistem pembayaran cicilan kepada mahasiswa yang kurang mampu	1480.94	1349.47	109.74	-9.74	Sangat Puas
6	STMB Telkom menyediakan dosen wali untuk konseling setiap mahasiswa	1506.49	1633.42	92.23	7.77	Puas
7	Staf kemahasiswaan berusaha untuk mengembangkan kegiatan Ekstra kulikuler mahasiswa	1222.06	1539.26	79.39	20.61	Puas
8	Software yang ada anda butuhkan untuk mendukung proses belajar mengajar	1175.16	1721.67	68.26	31.74	Netral
9	Staf perpustakaan membantu mahasiswa dalam mencari buku yang dibutuhkan	1419.8	1327.35	106.97	-6.97	Sangat Puas
Rata-rata skor Assurance		1338.62	1538.16	87.03	12.97	Puas
1	Personil keamanan melayani dengan ramah	1721.67	1633.42	105.4	-5.4	Sangat Puas
2	Staf Purel mengerti apa yang diinginkan mahasiswa	1359.56	1633.42	83.23	16.77	Puas
3	Staf sekretariat melayani dengan ramah	1279.9	1721.67	74.34	25.66	Netral
4	Staf BAAk mengerti apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa	1104.27	1721.67	64.14	35.86	Netral
5	Staf keuangan melayani dengan ramah	1348.47	1721.67	78.32	21.68	Puas
6	Staf pengajar pada umumnya, bersedia membantu mahasiswa dalam mengatasi keluhan pelajaran	1402.4	1721.67	81.46	18.54	Puas
7	Staf kemahasiswaan selalu memperhatikan keluhan mahasiswa	1234.14	1458.05	84.64	15.36	Puas

Table 5.2 Tingkat....(Sambungan)

8	Staf pengajar di laboratorium membantu mahasiswa dalam menghadapi masalah praktek komputer	1122.64	1361.56	82.45	17.55	Puas
9	Staf perpustakaan melayani dengan ramah	1388.37	1317.16	105.41	-5.41	Sangat Puas
Rata-rata skor Emphaty		1329.05	1587.81	83.7	16.3	Puas
1	Personil keamanan dapat menjaga keamanan dengan baik	1479.94	1280.9	115.54	-15.54	Sangat Puas
2	Staf Puren terbuka dalam menerima masukan	1372.49	1579.13	86.91	13.09	Puas
3	Staf sekretariat bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	1338.09	1633.42	81.92	18.08	Puas
4	Staf BAAk memberikan informasi dengan jelas	1271.76	1633.42	77.86	22.14	Puas
5	Staf keuangan bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	1479.94	1539.26	96.15	3.85	Puas
6	Staf pengajar bekerja sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	1418.8	1721.67	82.41	17.59	Puas
7	Staf kemahasiswaan melayani dengan cepat	1325.35	1721.67	76.98	23.02	Puas
8	Staf pengajar di laboratorium bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	1140.17	1721.67	66.23	33.78	Netral
9	Staff perpustakaan bekerja sesuai waktu yang sudah ditetapkan	1436.87	1579.13	90.99	9.01	Puas
Rata-rata skor Reliability		1362.6	1601.14	85.1	14.9	Puas
1	Personil keamanan dapat menanggulangi segala gangguan keamanan dengan cepat	1437.87	1721.67	83.52	16.48	Puas
2	Staf Puren memberikan informasi dengan jelas	1506.49	1720.67	87.55	12.45	Puas

Table 5.2 Tingkat....(Sambungan)

3	Staf sekretariat melayani dengan cepat	1236.14	1349.47	91.6	8.4	Puas
4	Staf BAAk melayani mahasiswa dengan cepat	1125.64	1361.56	82.67	17.33	Puas
5	Staf keuangan melayani mahasiswa dengan cepat	1359.56	1338.09	101.61	-1.61	Sangat Puas
6	Staff pengajar pada umumnya, dapat menyampaikan materi perkuliahan dengan baik.	1402.4	1721.67	81.46	18.54	Puas
7	Staf kemahasiswaan dapat memenuhi janji yang sudah disampaikan	1213.79	1579.13	76.86	23.14	Puas
8	Staf pengajar di laboratorium dapat memberikan materi praktek dengan baik.	1080.71	1388.37	77.84	22.16	Puas
9	Staf perpustakaan selalu menerima masukan dari mahasiswa	1401.4	1721.67	81.4	18.6	Puas
Rata-rata skor Responsiveness		1307.11	1544.7	84.62	15.38	Puas
1	Jumlah personel keamanan dapat mengcover seluruh lokasi pada saat jam kerja	1402.4	1538.26	91.17	8.83	Puas
2	Fasilitas di bagian Purel sangat nyaman	1478.94	1720.67	85.95	14.05	Puas
3	Staf sekretariat terbuka dalam menerima masukan	1305.47	1349.47	96.74	3.26	Puas
4	Staf BAAk bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	1172	1721.67	68.07	31.93	Netral
5	Pembayaran biaya perkuliahan yang mudah	1264.91	1419.8	89.09	10.91	Puas
6	Fasilitas perkuliahan sudah memadai	1261.91	1721.67	73.3	26.7	Netral
7	Fasilitas Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) sudah memadai	1159.01	1721.67	67.32	32.68	Netral

Table 5.2 Tingkat....(Sambungan)

8	Jumlah komputer di laboratorium sudah memadai	1014.24	1633.42	62.09	37.91	Netral
9	Fasilitas perpustakaan yang memadai	1326.35	1721.67	77.04	22.96	Puas
Rata-rata skor Tangible		1265.03	1616.48	78.26	21.74	Puas

Table 5.2 Tingkat....(Sambungan)

3. Hal-hal untuk meningkatkan pelayanan STMB Telkom adalah sebagai berikut:

Tabel 5.3

Urutan Prioritas Perbaikan per Item Berdasarkan *Gap Analysis*

Bagian pelayanan	Variabel	Item Perbaikan	Gap (%)	Prioritas
BAAK	Assurance	Staf BAAk melayani mahasiswa dengan ramah	46.143	1
LABKOM	Tangible	Jumlah komputer di laboratorium sudah memadai	37.907	2
BAAK	Emphaty	Staf BAAk mengerti apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa	35.861	3
LABKOM	Reliability	Staf pengajar di laboratorium bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	33.775	4
BAEK	Tangible	Fasilitas Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) sudah memadai	32.681	5
BAAK	Tangible	Staf BAAk bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	31.927	6
LABKOM	Assurance	Software yang ada anda butuhkan untuk mendukung proses belajar mengajar	31.743	7
Perkuliahan	Tangible	Fasilitas perkuliahan sudah memadai	26.704	8
Sekre S1	Emphaty	Staf sekretariat melayani dengan ramah	25.659	9

(Bersambung)

BAEK	Responsiveness	Staf kemahasiswaan dapat memenuhi janji yang sudah disampaikan	23.136	10
BAEK	Reliability	Staf kemahasiswaan melayani dengan cepat	23.02	11
PERPUS	Tangible	Fasilitas perpustakaan yang memadai	22.961	12
LABKOM	Responsiveness	Staf pengajar di laboratorium dapat memberikan materi praktek dengan baik.	22.16	13
BAAK	Reliability	Staf BAAk memberikan informasi dengan jelas	22.141	14
Keuangan	Emphaty	Staf keuangan melayani dengan ramah	21.677	15
BAEK	Assurance	Staf kemahasiswaan berusaha untuk mengembangkan kegiatan Ekstra kulikuler mahasiswa	20.607	16

Table 5.3 Urutan...(Sambungan)

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis merasa perlu menyampaikan beberapa saran sehubungan dengan STUDI KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM S-1 STMB TELKOM TAHUN 2007.

5.2.1 Saran Penelitian

Faktor-faktor pelayanan yang harus ditingkatkan/diperbaiki dalam mewujudkan kepuasan mahasiswa yaitu:

- 1) Faktor keramahan dalam melayani mahasiswa.
- 2) Faktor fasilitas-fasilitas penunjang kesejahteraan mahasiswa
 - Perkuliahan
 - Penambahan kelas dan kapasitasnya.

- Lahan parkir.
- Diadakannya sarana multimedia .
- UKM
 - Penambahan dan transparansi dana untuk kegiatan UKM.
 - Penambahan fasilitas penunjang kegiatan UKM.
 - Diadakannya koperasi mahasiswa.
- Laboratorium Komputer
 - Penambahan jumlah komputer dengan kondisi baik (bisa dipakai).
 - Perbaiki komputer-komputer yang rusak dan bervirus.
- Perpustakaan
 - Penambahan jumlah bacaan yang lebih bervariasi dan terbaru.
 - Adanya fasilitas *Hotspot Internet Wireless* di perpustakaan.
- Lain-lain
 - Perluasan lahan parkir.
 - Penambahan jumlah lift.

- Adanya wadah untuk menampung keluhan mahasiswa (seperti *Customer Service*).
- Diadakannya tempat untuk memakai *Hotspot Internet Wireless*.
- Diadakannya aula atau tempat pertemuan dengan kapasitas besar.
- Penambahan karyawan dengan kualitas dan kuantitas yang baik.

3) Faktor waktu pelayanan

- Jadwal perkuliahan dan praktikum yang jelas dan tidak berubah-ubah.
- Waktu bimbingan dan perwalian tidak dipersulit.

4) Faktor kecepatan dalam melayani

- Sistem registrasi lebih dipermudah.
- Pengurusan surat-menyurat lebih dipercepat.
- Proses keluaran nilai mata kuliah lebih dipercepat.

5) Faktor kejelasan dalam memberikan informasi

- Adanya komunikasi yang terbuka antara mahasiswa dengan institusi.
- Sistem informasi mohon dibenahi.

5.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya

Adapun saran unttuk penelitian lanjutan antara lain:

- 1) Sebaiknya ada perbandingan dengan kampus lain.
- 2) Sebaiknya penelitian seperti ini dilakukan setiap tahun dan menyeluruh.
- 3) Sebaiknya lebih detil dalam ngambil data.
- 4) Adanya observasi ke semua bagian pelayanan, sehingga mengetahui keluhan dari pihak internal untuk bahan pertimbangan dan masukan.
- 5) Adanya kerjasama dengan bagian pelayanan yang termasuk dalam cakupan penelitian.