



REPUBLIK INDONESIA  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

# SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00202004150, 30 Januari 2020

## Pencipta

Nama : **Budi Suryowati, Ludwina Harahap,**  
Alamat : Jl. Bacang No.46 RT.005/RW.007, Rawasari, Cempaka Putih, Jakarta Pusat, Dki Jakarta, 10570  
Kewarganegaraan : Indonesia

## Pemegang Hak Cipta

Nama : **Budi Suryowati, Ludwina Harahap,**  
Alamat : Jl. Bacang No.46 RT.005/RW.007, Rawasari, Cempaka Putih, Jakarta Pusat, 7, 10570  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Jenis Ciptaan : **Poster**  
Judul Ciptaan : **Peningkatan Tata Kelola Baik (Good Corporate Governance) Unit Bisnis Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus PTS X)**

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 27 Juni 2019, di Jakarta

Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.

Nomor pencatatan : 000177575

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.  
Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL

Dr. Freddy Harris, S.H., LL.M., ACCS.  
NIP. 196611181994031001

**LAMPIRAN PENCIPTA**

No	Nama	Alamat
1	Budi Suryowati	Jl. Bacang No.46 RT.005/RW.007, Rawasari, Cempaka Putih
2	Ludwina Harahap	Jl. Perdatam IV/14 RT.007/RW.008, Pangadegan, Pancoran

**LAMPIRAN PEMEGANG**

No	Nama	Alamat
1	Budi Suryowati	Jl. Bacang No.46 RT.005/RW.007, Rawasari, Cempaka Putih
2	Ludwina Harahap	Jl. Perdatam IV/14 RT.007/RW.008, Pangadegan, Pancoran



# PENINGKATAN TATA KELOLA BAIK (GOOD CORPORATE GOVERNANCE) UNIT BISNIS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PTS X)

Ludwina Harahap, S.E., M.S.Ak. dan Budi Suryowati, S.E., MM.

## ABSTRACT

Layanan yang baik dibutuhkan dalam mengelola suatu unit bisnis pelayanan/jasa dan dapat memberikan efek positif terhadap pelanggan (mahasiswa) berupa kepuasan serta berdampak pada loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan analisis deskriptif, *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dibantu Microsoft Excel dan SPSS23.0 untuk mengolah kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang diperoleh adalah sebesar 76,22 persen, artinya indeks kepuasan konsumen berada pada kriteria “sangat puas”, dan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen “belum maksimal” sehingga unit bisnis tetap/masih “harus” melakukan perbaikan agar mencapai indeks kepuasan konsumen yang lebih tinggi lagi yaitu 100%. Kuadran Cartesius menunjukkan bahwa layanan yang sangat penting untuk ditingkatkan yaitu fasilitas yang ada di ruang layanan unit bisnis yaitu meja dan kursi, dan petugas yang menyampaikan layanan harus mampu memberikan layanan dengan sikap yang menyenangkan bagi mahasiswa.

**Kata kunci :** Tata kelola, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*

## PENDAHULUAN

Konsekuensi atas tuntutan global saat ini dan di masa datang, universitas dituntut melakukan pembenahan dan pengembangan; mengimplementasikan tata kelola kelembagaan dan organisasi yang baik (*good university governance*) secara berkelanjutan, dalam rangka memenuhi kepuasan mahasiswa terhadap lembaga. Tingkat kepuasan konsumen dapat dijadikan rujukan untuk melakukan perbaikan secara total (total quality management) dalam rangka implementasi atau peningkatan tata kelola baik di PTS. X tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga (unit bisnis layanan A), apakah layanan yang diberikan sudah dapat memenuhi harapan mahasiswa?. Dengan mengetahui kekurangan (harapan) konsumen terhadap lembaga akan mempermudah proses perbaikan mutu yang akan dilakukan dalam rangka peningkatan tatakelola baik.

## TINJAUAN PUSTAKA

Menciptakan suatu tatakelola yang baik (*good corporate governance*) adalah suatu pekerjaan yang tidak mudah, yaitu mengenai mengubah cara kerja organisasi, membuat organisasi menjadi akuntabel, dan membangun pelaku-pelaku ekonomi untuk ikut berperan membuat sistem baru yang bermanfaat secara umum. Artinya untuk mencapai tujuan organisasi hanya dengan cara mengubah karakteristik dan cara kerja dalam suatu organisasi.

Tata kelola adalah sistem yang dipergunakan untuk mengarahkan dan mengendalikan kegiatan bisnis perusahaan. Tata kelola mengatur pembagian tugas, hak, dan kewajiban pihak-pihak dalam organisasi terhadap kehidupan perusahaan, termasuk para pemegang saham, dewan pengurus, para manajer dan semua anggota *stakeholders* non-pemegang saham

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan pelanggan pada dasarnya merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Kualitas layanan dikonsolidasikan kedalam 5 (lima) dimensi yang luas yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Valerie Zeithaml, et.al., 2016)

*Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan sebagai alat untuk menentukan atau mengetahui perbaikan atribut mana yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen

*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan melalui tingkat kepentingan atau harapan dan tingkat kinerja atau kenyataan dari atribut-atribut produk serta jasa yang diukur

## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Sumber Data

Penelitian menggunakan data primer dengan instrumen kuesioner dengan skala likert (nilai 1-4). Variabel yang digunakan: bukti fisik (*tangibility*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*).

### Populasi dan Sampel

Metode yang dipakai untuk memperoleh data adalah *accidental sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 281 responden.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan dari tiap pernyataan yang ada dalam kuesioner. Kuesioner dianggap valid jika  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  dengan  $df = n-k$ . Kuesioner dianggap tidak valid jika  $r\text{-hitung} \leq r\text{-tabel}$ . Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi responden dalam menjawab kuesioner. Dikatakan baik jika nilai Cronbach Alpha  $> 0.6$ .

**Analisis Data.** Dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

No	Pernyataan	Rata-rata skor Harapan		Rata-rata skor Kenyataan	
		Mean Importance Score (MIS)	Factor (WF)	Mean Performance Score (MPS)	Weight Score (WS)
1	Ruang layanan ADAK nyaman	3,57	0,04	3,05	0,12
2	Ruang layanan ADAK memiliki meja dan kursi yang baik	3,51	0,04	2,84	0,11
3	Ruang layanan ADAK dilengkapi dengan computer	3,59	0,04	3,24	0,13
4	Ruang layanan ADAK memiliki pendingin ruangan yang baik	3,62	0,04	3,26	0,13
5	Pelayanan petugas layanan ADAK rapih	3,59	0,04	3,24	0,13
6	Tampilan petugas layanan ADAK menarik	3,48	0,04	3,00	0,12
7	Formulir-formulir layanan ADAK selalu tersedia	3,45	0,04	3,05	0,12
8	Tersedianya informasi yang terkait dengan layanan ADAK	3,48	0,04	3,06	0,12
9	Informasi yang disampaikan oleh petugas layanan ADAK dapat dipercaya	3,52	0,04	3,11	0,12
10	Layanan yang diberikan petugas ADAK sesuai dengan waktu yang dijanjikan	3,48	0,04	2,99	0,12
11	Petugas ADAK tidak pernah melakukan kesalahan dalam memberikan layanan	3,36	0,04	2,70	0,10
12	Petugas layanan ADAK ada ditempat selama jam layanan	3,42	0,04	2,82	0,11
13	Petugas layanan ADAK selalu siap membantu mahasiswa	3,54	0,04	3,08	0,12
14	Petugas layanan sigap membantu mahasiswa	3,59	0,04	3,01	0,12
15	Biro ADAK memiliki reputasi yang baik	3,43	0,04	3,06	0,12
16	Petugas ADAK memberikan jaminan terhadap layanan yang diberikan	3,44	0,04	2,97	0,12
17	Data yang tersimpan di ADAK aman	3,53	0,04	3,19	0,13
18	Petugas ADAK memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam memberikan layanan	3,57	0,04	3,10	0,13
19	Petugas ADAK memiliki keterampilan administrasi yang baik	3,55	0,04	3,17	0,13
20	Petugas ADAK dalam memberikan layanan dengan sikap yang menyenangkan	3,52	0,04	3,01	0,12
21	Petugas ADAK memberikan layanan dengan sopan	3,55	0,04	3,18	0,13
22	Petugas pelayanan ADAK mudah dihubungi	3,42	0,04	2,87	0,11
23	Posisi ruangan ADAK berada di tempat yang mudah dijangkau (strategis)	3,57	0,04	3,28	0,13
24	Petugas ADAK mendengarkan setiap keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa	3,50	0,04	2,91	0,12
25	Petugas ADAK memahami kebutuhan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik	3,46	0,04	2,99	0,12
	Rata-rata	3,51	1,00	3,05	
	Total	87,66			3,05
	Weight Score				76,22
	Customer Satisfaction Index				

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang didapat pada unit bisnis adalah sebesar 76,22 persen

Hasil berada pada rentang nilai 75,24 - 100, yang berarti indeks kepuasan konsumen di unit bisnis berada pada kriteria “sangat puas

Nilai CSI sebesar 76.22 (<100%) mengindikasikan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh konsumen masih “perlu” dilakukan perbaikan untuk mencapai indeks kepuasan konsumen yang lebih tinggi lagi (maks 100%). Kepuasan yang belum terpenuhi tersebut terjadi dikarenakan perbedaan antara tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja, maka unit bisnis perlu melakukan berbagai perbaikan terhadap kinerja yang hasilnya belum sesuai dengan harapan konsumen

Sesuai Diagram Kartesius, perbaikan yang harus dilakukan:

Kuadran 1 (Attributes to improve/ prioritas utama) : “atribut 2 dan 20”

Kuadran 2 (Mantain performance/ dipertahankan) : atribut 1, 3, 4, 5, 9, 13, 17, 18, 19, 1 dan 23

Kuadran 3 (Attributes to maintain/ prioritas rendah) : atribut no 6, 10, 11, 12, 14, 16, 22, 24, dan 25.

Kuadran 4 (Main priority/ berlebihan) : atribut no 7, 8, dan 15 .

## KESIMPULAN & REKOMENDASI

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan unit bisnis A (berdasarkan nilai CSI) sebesar 76,22 persen, berarti bahwa indeks kepuasan konsumen berada pada kriteria “sangat puas”. Nilai CSI sebesar 76.22 berarti kepuasan yang dirasakan oleh konsumen “belum maksimal”, unit bisnis masih “harus” melakukan perbaikan agar mencapai indeks kepuasan konsumen yang lebih tinggi lagi yaitu 100%, dimana tidak ada perbedaan antara tingkat kepentingan (harapan) dengan tingkat kinerja atau kenyataan. Layanan yang sangat penting untuk ditingkatkan yaitu fasilitas yang ada di ruang layanan yaitu meja dan kursi, dan petugas yang menyampaikan layanan harus mampu memberikan layanan dengan sikap yang menyenangkan bagi mahasiswa.

## REFERENSI :

- Aritonang, L. (2005). *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Christopher Lovelock dan Jochen Wirtz (2016). *Services Marketing, People, Technology, Strategy* – Pearson. 8<sup>th</sup> Ed ISBN-13: 978-0-13-611874-9 (LW)
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller (2016). *Marketing Management 15th Edition*. New Jersey, USA: Prentice Hall Pearson Education International Inc. ISBN-10: 0136009980, ISBN-13: 978013 6009986
- Rencana Strategis PTS. X: 2018.
- Rangkuti F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP.Jakarta (ID): PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yabing, Jiang, Viju Raghupathi, and Wullianallur Raghupathi. Content and Design of Corporate Governance Web Sites. *Information Systems Management* 26: 13–27. DOI: 10.1080/10580530802 384704.

## SUPPORT AND SPONSORED BY :



**UNIVERSITAS TRILOGI**  
Teknopreneur | Kolaborasi | Kemandirian

