

Analisis Sistem Pelayanan Front Office Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Politeknik Unggul LP3M Medan

¹Tumini Sipayung¹, Roma Sihombing²
Politeknik Unggul LP3M¹, STT Injili Indonesia Medan²

Email: sipayung.tumini@gmail.com¹ sihombingroma@yahoo.com²

ABSTRAK - Tujuan penelitian ini untuk menganalisis sistem pelayanan *front office* terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Politeknik Unggul LP3M Medan. Penelitian ini memakai metode survei dengan pendekatan deskriptif kualitatif, di mana angket atau kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan front office di Politeknik Unggul LP3M Medan secara umum berada pada kategori baik, meskipun terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan pelayanan dan kejelasan informasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Politeknik Unggul LP3M Medan perlu fokus pada peningkatan pelatihan staf, penyempurnaan prosedur administrasi, dan penguatan komunikasi antara front office dan pelanggan. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah peningkatan kualitas pelayanan front office yang tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat citra institusi di mata masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Front Office, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT - The purpose of this study was to analyze the front office service system on the level of customer satisfaction at Politeknik Unggul LP3M Medan. This research uses a survey method with a qualitative descriptive approach, where a questionnaire is the main instrument for collecting data. The results showed that the quality of front office services at Politeknik Unggul LP3M Medan was generally in the good category, although there were several aspects that needed to be improved, such as service speed and clarity of information. This study concludes that to improve customer satisfaction, Politeknik Unggul LP3M Medan needs to focus on improving staff training, improving administrative procedures, and strengthening communication between the front office and customers. The practical implication of this research is the improvement of front office service quality that not only increases customer satisfaction but also strengthens the institution's image in the eyes of the community.

Keywords: Front Office Service, Customer Satisfaction, Service Quality

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan pada institusi pendidikan menjadi salah satu fokus penting dalam menjaga kepuasan pelanggan. Salah satu aspek yang berpengaruh adalah kinerja front office dalam memberikan layanan kepada mahasiswa dan pemangku kepentingan lainnya. Front office merupakan garis terdepan dalam memberikan kesan pertama terhadap institusi, sehingga perannya sangat krusial dalam membentuk persepsi pelanggan.

Politeknik Unggul LP3M Medan merupakan salah satu institusi pendidikan vokasi yang terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya. Sebagai institusi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, Politeknik Unggul LP3M Medan perlu secara berkala mengkaji efektivitas sistem pelayanan front office dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa serta pemangku kepentingan lainnya.

Menurut Rangkuti (2006), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai selisih antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Konsep kepuasan pelanggan telah menjadi pusat perhatian dalam diskusi bisnis dan manajemen. Pelanggan menjadi fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas layanan. Karena itu, konsumen memiliki peran penting dalam menilai kepuasan terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Di era globalisasi dan kompetisi yang semakin sengit, kepuasan pelanggan merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi, termasuk di dalamnya institusi pendidikan seperti Politeknik Unggul LP3M Medan. Sebagai lembaga pendidikan yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa dan masyarakat, Politeknik Unggul LP3M Medan perlu memastikan bahwa sistem pelayanan front office yang mereka terapkan dapat memenuhi dan bahkan melampaui harapan konsumen.

Tujuan penelitian ini untuk melakukan analisis terhadap sistem pelayanan front office yang ada di Politeknik Unggul LP3M Medan dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem tersebut. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, Politeknik Unggul LP3M Medan dapat melakukan

perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan front office mereka.

Keberhasilan sebuah lembaga pendidikan tidak hanya ditentukan oleh prestasi akademik mahasiswa, tetapi juga oleh kemampuan mereka dalam menyediakan layanan yang berkualitas bagi konsumen internal dan eksternal, termasuk mahasiswa, orang tua mahasiswa, dan masyarakat umum. Oleh karena itu, analisis sistem pelayanan front office menjadi sangat penting untuk dilakukan guna memastikan bahwa Politeknik Unggul LP3M Medan tetap menjadi pilihan utama bagi calon mahasiswa dan mitra kerja di masa yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai metode survei dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan angket atau kuesioner sebagai alat utama dalam pengumpulan data. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari mahasiswa aktif Politeknik Unggul LP3M dan pengunjung yang berinteraksi dengan front office, dimana langkah pertama dalam memperoleh data yang valid dalam penelitian adalah tahap pengumpulan data. Hal ini penting karena tujuan utama penelitian adalah memastikan bahwa data yang dikumpulkan berkualitas dan memenuhi standar yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan angket atau kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait dengan sistem pelayanan front office terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kotler dan Keller (2009), menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah sensasi pelanggan, merupakan perasaan senang atau tidak puas yang muncul ketika membandingkan sebuah produk dengan harapan pelanggan terhadap produk tersebut. Kirom (2016), mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah keadaan terpenuhinya kebutuhan, preferensi dan ekspektasi pelanggan terhadap sebuah produk dan jasa. Pelanggan yang puas akan terus menggunakan produk tersebut secara berkelanjutan,

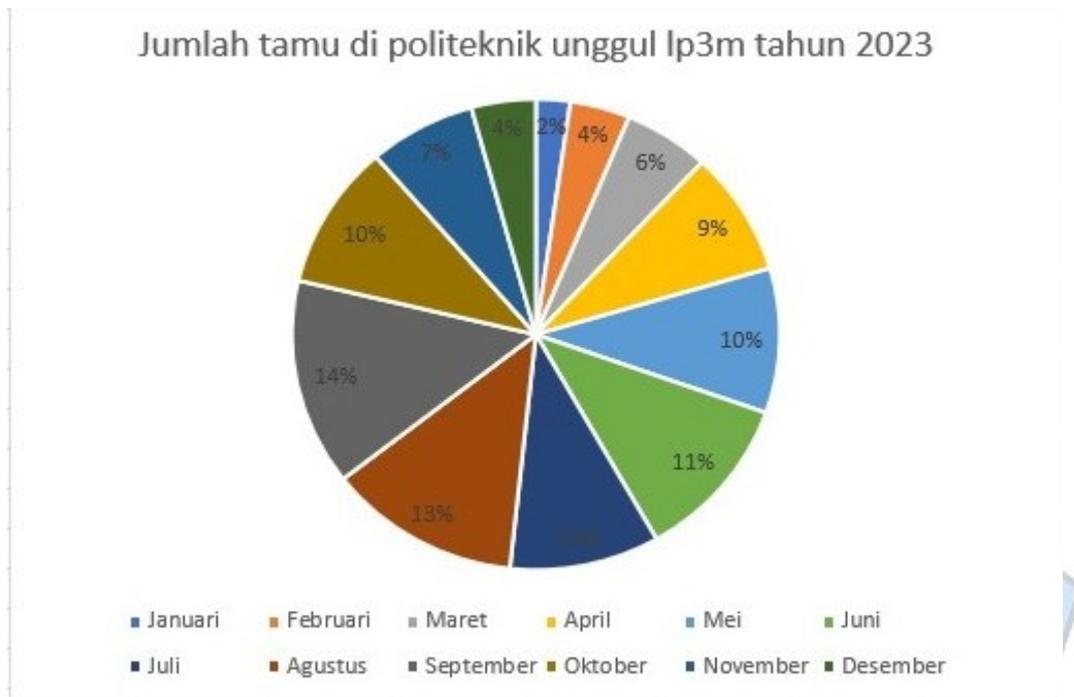
mendorong loyalitas terhadap produk dan layanan tersebut, serta dengan sukarela merekomendasikan mereka kepada orang lain. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan mencerminkan pendapat mereka terhadap produk dan layanan berdasarkan pengalaman yang mereka alami. Pelanggan merasa puas jika pelayanan dari produk dan layanan tersebut memenuhi harapan mereka dan memberikan pengalaman yang memuaskan.

Kepuasan pelanggan adalah hasil dari bagaimana pelanggan menilai nilai yang mereka terima dalam sebuah transaksi atau hubungan. Nilai ini diukur berdasarkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan, dibandingkan dengan harga dan biaya yang dikeluarkan oleh mereka (Basith, et al., 2014).

Tugas front office di Politeknik Unggul LP3M meliputi berbagai tanggung jawab yang bertujuan untuk memastikan kelancaran operasi dan memberikan layanan pelanggan yang baik. Berikut adalah beberapa tugas utama dari front office:

1. **Menerima dan Menyambut Tamu:** Front office bertugas menyambut tamu yang datang, memberikan informasi awal, dan memastikan mereka merasa diterima dengan baik.
2. **Memberikan Informasi:** Memberikan informasi tentang program studi dan jadwal perkuliahan di Politeknik Unggul LP3M.
3. **Menangani Keluhan:** Menangani keluhan dan masalah yang dihadapi tamu atau mahasiswa dengan cepat dan efisien untuk memastikan kepuasan mereka.
4. **Mengelola Panggilan Telepon:** Menerima dan mengarahkan panggilan telepon, termasuk mengarahkan untuk pendaftaran kuliah.

Berikut adalah grafik jumlah tamu yang berkunjung di Politeknik Unggul LP3M tahun 2023.



Berdasarkan grafik rata-rata jumlah tamu yang berkunjung di Politeknik Unggul LP3M adalah 2 (dua) orang dan jumlah tamu lebih meningkat jika mendekati jadwal perkuliahan dimulai atau awal semester.

Berdasarkan hasil survei, ditemukan beberapa temuan kunci yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan:

1. **Keramahan dan Sikap Staf:** Mayoritas responden merasa bahwa staf front office di Politeknik Unggul LP3M menunjukkan sikap yang ramah dan sopan. Hal ini menciptakan suasana yang nyaman dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. **Kecepatan Layanan:** Sebagian besar responden mengapresiasi kecepatan layanan yang diberikan oleh front office. Namun, ada beberapa keluhan mengenai waktu tunggu yang dirasakan terlalu lama pada saat-saat sibuk.
3. **Keefektifan Informasi:** Informasi yang diberikan oleh front office dinilai cukup efektif dan membantu dalam menyelesaikan permasalahan atau pertanyaan pelanggan. Meskipun demikian, ada saran untuk meningkatkan kejelasan dan kelengkapan informasi yang diberikan.

4. **Penanganan Keluhan:** Penanganan keluhan oleh front office dianggap memadai oleh responden, meskipun ada beberapa yang merasa bahwa prosesnya bisa lebih cepat dan lebih solutif.

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan front office di Politeknik Unggul LP3M secara umum sudah berjalan lancar dan berdampak positif pada tingkat kepuasan pelanggan. Keramahan dan kecepatan layanan menjadi faktor utama yang diapresiasi oleh pelanggan. Namun, ada ruang untuk perbaikan terutama dalam hal penanganan keluhan dan penyampaian informasi yang lebih lengkap dan jelas.

Beberapa rekomendasi yang dapat diusulkan berdasarkan temuan penelitian ini adalah:

1. **Pelatihan Berkelanjutan untuk Staf:** Menyediakan pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan penanganan keluhan bagi staf front office.
2. **Sistem Antrian yang Lebih Efisien:** Mengembangkan sistem antrian yang lebih efisien, terutama pada saat-saat sibuk, untuk mengurangi waktu tunggu pelanggan.
3. **Peningkatan Informasi:** Menyediakan materi informasi yang lebih lengkap dan jelas, baik secara langsung di front office maupun melalui platform digital seperti website institusi.
4. **Feedback Pelanggan:** Menerapkan sistem feedback pelanggan yang lebih aktif untuk terus memantau dan meningkatkan kualitas layanan.

SIMPULAN

1. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan front office di Politeknik Unggul LP3M Medan secara keseluruhan memuaskan, namun masih terdapat beberapa hal yang memerlukan perbaikan. Faktor-faktor seperti keramahan staf, kecepatan pelayanan, dan kemampuan menyelesaikan masalah pelanggan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
2. Tingkat kepuasan pelanggan di Politeknik Unggul LP3M Medan secara umum cukup tinggi. Namun, ada beberapa area yang menunjukkan kepuasan yang lebih rendah, terutama dalam hal kejelasan informasi yang diberikan dan efisiensi proses administrasi.

3. Berdasarkan temuan penelitian, direkomendasikan agar Politeknik Unggul LP3M Medan meningkatkan pelatihan bagi staf front office untuk memperbaiki komunikasi dan keterampilan penyelesaian masalah. Selain itu, perlu adanya peninjauan kembali terhadap prosedur administrasi untuk memastikan proses yang lebih efisien dan mudah dipahami oleh pelanggan.
4. Peningkatan kualitas pelayanan front office bukan hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga bisa meningkatkan citra positif Politeknik Unggul LP3M Medan di mata masyarakat, yang pada gilirannya dapat menarik lebih banyak calon mahasiswa.
5. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi manajemen Politeknik Unggul LP3M Medan dalam merancang strategi perbaikan layanan yang lebih efektif dan berfokus pada kebutuhan serta harapan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahrul Kirom, 2010, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung, Pustaka reka Cipta.
- Basith, A., Kumadji, S., & Hidayat, K.(2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan De'Pns Pancake and Waffle di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11 (1), 1-8.
- Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). **Marketing Management** (15th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. (2013). **Manajemen Pemasaran Jasa** (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". **Journal of Retailing**, 64(1), 12-40.

Sugiyono. (2017). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). **Service, Quality & Satisfaction**. Yogyakarta: Andi Offset.

Widodo, J. (2014). **Manajemen Pelayanan Prima**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). **Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm** (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). **Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm** (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

