



## **GAMBARAN *SERVICE EXCELLENT* PADA PEGAWAI DI UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN MEDAN**

Fredinan De Hotman Zebua <sup>1)</sup>, Hotpascaman Simbolon <sup>2)</sup>, Karina M. Brahmana <sup>3)</sup>  
Universitas HKBP Nommensen, Fakultas Psikologi, Jl Sutomo No. 4 Medan  
[fredinan.zebua@uhn.ac.id](mailto:fredinan.zebua@uhn.ac.id)<sup>1</sup>, [Hotpascaman@uhn.ac.id](mailto:Hotpascaman@uhn.ac.id)<sup>2</sup>, [Karinabrahmana@uhn.ac.id](mailto:Karinabrahmana@uhn.ac.id)<sup>3</sup>

### **ABSTRAK**

*The development of Science and Technology (IPTEK) currently requires better competition in advancing an organization, Higher Education (PT) is an organization that involves various elements, one of which is human resources (HR). Service quality will greatly determine the success of higher education in competing, excellence in competition between universities in the future will also be determined by the quality of service outside the classroom, in this case excellent service. The purpose of this study was to see an overview of excellent service to employees at Unversista HKBP Nommensen Medan. The sample in this study were students, totaling 380 people. The measuring instrument used in this research is one of the measuring tools, namely excellent service which is arranged in the form of a Likert scale. The research data were analyzed using descriptive tests with the help of SPSS 17.0 for windows. Where the results are excellent service at the University of HKBP Nommensen Medan which is in the medium category.*

### **INFORMASI ARTIKEL**

Dikirim : 10 Februari 2021  
Revisi Pertama : 11 Februari 2021  
Diterima : 22 Februari 2021  
Tersedia online : 01 Maret 2021

**Kata Kunci** : **Excellent Service**

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) saat ini dibutuhkan persaingan yang lebih baik dalam memajukan sebuah organisasi, dalam hal inimanajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang berperan penting dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perguruan Tinggi (PT) merupakan suatu civitas akademisi yang bergerak dalam bidang pendidikan dan ilmu pengetahuan serta teknologi. Handayani, Keban, & Ratminto (2003) menyatakan bahwa Perguruan Tinggi (PT) merupakan suatu organisasi yang melibatkan berbagai elemen-elemen salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM)).

Sadili Samsudin (2006) mengemukakan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor pertama dan utama dalam proses pembangunan dan pencapaian tujuan organisasi. Apabila di dalam organisasi sudah memiliki modal besar, teknologi canggih, sumber daya alam melimpah namun tidak ada sumber daya manusia yang dapat mengelola dan memanfatkannya maka tidak akan mungkin dapat meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itulah pentingnya peran sumber daya manusia dalam organisasi itu sangat diperlukan sebagai unsur utama dan unsur pengendali keberhasilan organisasi.

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi pada dasarnya hanyalah suatu cara atau metode dalam mengelola sumber daya manusia agar dapat mendukung dalam pencapaian tujuan organisasi, melalui upaya-upaya yang dapat mengembangkan kompetensi sumber daya manusia menjalankan peran dan tugasnya dalam suatu organisasi, oleh karena itu tujuan dari manajemen sumber daya manusia adalah memanfaatkan dan mengembangkan sumber daya manusia dalam organisasi untuk bekerja dengan baik dalam mewujudkan tujuan organisasi, termasuk *service excellent*. Menurut Wherther dan Davis (1993), hal ini juga dibutuhkan oleh perguruan tinggi yang mana sumber daya di perguruan tinggi (tenaga pegawai) harus bisa mewujudkan tujuan organisasi (lembaga pendidikan) melalui *service excellent*. Pernyataan yang sebelumnya di dukung oleh ungkapan Rektor UII Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akan sangat menentukan keberhasilan sebuah perguruan tinggi dalam bersaing, keunggulan dalam kompetisi antar perguruan tinggi ke depan juga akan ditentukan oleh kualitas layanan di luar kelas (Humas UII, 2015).

Keberadaan *service excellent* yang bisa dirasakan oleh mahasiswa akan menjadi sebuah pencapaian yang sangat positif bagi Universitas HKBP Nommensen Medan sebagaimana salah satu dimensi dari *service excellent* yang dikemukakan oleh Kasmir (2017) yaitu daya tanggap (*responsivness*), merupakan keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, hal ini dapat kita lihat dari perilaku pegawai dalam melayani mahasiswa, contoh perilakunya adalah pegawai harus tanggap dalam membantu urusan akademik mahasiswa salah satunya dalam pengurusan beasiswa, inilah yang juga bisa disebut dengan nilai *cordial* Universitas HKBP Nommensen Medan. Dalam hal ini Nilai ibadah "melayani bukan untuk dilayani" (Markus 10:45). Artinya, dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi harus bersahabat melayani bukan untuk dilayani.

Dari uraian penelitian yang dilakukan oleh peneliti memperoleh informasi bahwa *service excellent* di Universitas HKBP Nommensen Medan masih tergolong rendah yang berdampak pada tingkat kepuasan mahasiswa dalam menerima pelayanan yang diberikan pegawai. Selain itu juga gambaran *service excellent* yang rendah pada pegawai akan memiliki dampak dalam mencapai tujuan organisasi yang meliputi visi dan misi Universitas HKBP Nommensen Medan. Dari beberapa fenomena yang peneliti temukan sebelumnya membuat peneliti tertarik untuk melihat gambaran sebenarnya pelayanan prima (*service excellent*) yang

diaplikasikan oleh pegawai untuk melayani berbagai keluhan dan kebutuhan mahasiswa dan juga berfungsi untuk mendukung proses berjalannya sebuah organisasi.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka peneliti mengambil judul “GAMBARAN *SERVICE EXCELLENT* PADA PEGAWAI DI UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN MEDAN”.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **Pengertian Pelayanan Prima**

Menurut Kasmir (2017) pelayanan prima atau *service excellent* merupakan pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan pada pelanggan dan akan mampu mempertahankan pelanggan yang ada (lama). Menurut Barata (2003), pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/ perusahaan.

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan**

Kasmir (2017) mengutarakan pada dasarnya pelayanan yang diberikan oleh manusia dipengaruhi oleh hal-hal berikut ini:

1. Jumlah tenaga kerja.
2. Kualitas tenaga kerja (pengetahuan dan keterampilan).
3. Motivasi karyawan.
4. Kepemimpinan.
5. Budaya organisasi.
6. Kesejahteraan karyawan.
7. Lingkungan kerja dan faktor lainnya.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Leonard L. Barry, A. Parasuraman dan Zeithaml dkk (dalam Tjiptono 2011) yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), menyangkut fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang profesional.
2. Keandalan (*reability*), adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsivness*), merupakan keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), hal ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), hal ini mencakup tingkat perhatian secara personal kepada pelanggan yang biasa didapat melalui komunikasi yang baik ataupun pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.

### **Pengertian Pegawai**

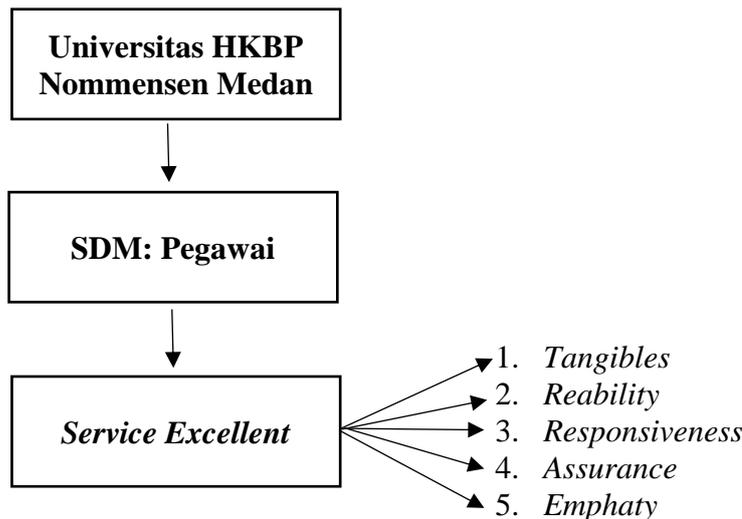
Menurut Robbins (2006) pegawai adalah “orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang di tetapkan oleh pemberi kerja”. Menurut Soedaryono (dalam Anggreni 2016) pegawai adalah “seseorang yang melakukan penghidupan dengan bekerja dalam kesatuan organisasi baik kesatuan pemerintah maupun kesatuan kerja swasta”.

### Peranan Serta Fungsi Pegawai

Menurut Soedarjadi (2009) pegawai dalam intitusi memiliki fungsi dan peranan yang harus dilaksanakan yaitu:

1. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan.
2. Menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan pinstitusi demi kelangsungan institusi.
3. Bertanggung jawab pada hasil produksi.
4. Menciptakan ketenangan kerja di institusi sebagai pegawai.

### Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

### Identifikasi Variabel Masalah

Dalam penelitian kualitatif deskripsi ini, peneliti hendak melihat gambaran *service excellent* pada pegawai di Universitas HKBP Nommensen Medan. Dimana yang menjadi variabel adalah *service excellent*. Berdasarkan telaah pustaka, maka peneliti menetapkan variable dalam penelitian ini adalah *service excellent*.

### Defenisi Operasional

*Service excellent* adalah kemampuan untuk memberikan penampilan yang professional sesuai dengan operasional, kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat pada saat adanya masalah adminitrasi kampus, kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat sesuai dengan peraturan kepegawaian, kemampuan untuk memberikan jaminan sifat yang bisa dipercaya, dan kemampuan untuk memberikan perhatian dalam melayani konsumen. Variabel ini diukur dengan menggunakan teori yang dikembangkan oleh Leonard L. Barry, A. Parasuraman dan Zeithaml dkk (dalam Tjiptono 2011) dalam hal ini dimensi *service excellent*.

### Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau sampel yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2017). Dimana populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas HKBP Nommensen Medan. Dimana populasi penelitian berjumlah 8137 orang (data 10 Februari 2020) , yang terdiri dari mahasiswa aktif.

### Sampel.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, sampel yang di ambil adalah sebanyak 381 orang. Dalam hal ini peneliti akan mengambil perwakilan mahasiswa setiap fakultas dengan proporsi sebanyak 38 orang per fakultas.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data utama adalah dengan metode survey dengan menggunakan skala psikologi sebagai alat ukur untuk mengungkapkan aspek-aspek psikologis. Skala yang dilakukan dalam penelitian ini adalah skala Likert, yaitu skala yang berisi pernyataan-pernyataan sikap (attitude statement), (Arikunto, 2002).

### Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menguji hipotesis dalam rangka penarikan kesimpulan untuk mendapai tujuan penelitian. Adapun metode statistik yang akan digunakan untuk menguji hipotesis dan menganalisa gambaran *service excellent* pada pegawai di Universitas HKBP Nommensen Medan adalah analisis data deskriptif dengan metode statistik deskriptif.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Hasil Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian di Universitas HKBP Nommensen Medan peneliti memperoleh data dari skala penelitian, setelah data tersebut dikumpulkan dalam microsoft excel, kemudian dilakukan analisis data dengan menggunakan teknik Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov.

**Tabel 1. Data Hipotetik dan Data Empirik**

		Variabel	
		<i>Service Excellent</i>	
Hipotetik	Nilai	Minimum	24
		Maksimum	120
	Mean		72
	SD		16
Empirik	Nilai	Minimum	43
		Maksimum	120
	Mean		84,1816
	SD		11,07023

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan pemaparan data penelitian diatas dapat diketahui bahwa mean empirik *service excellent* pegawai sebesar 84,1816 hasil ini diperoleh dari hasil perhitungan dari skor (nilai yang diberikan responden dari alat ukur) dan mean hipotetik sebesar 72.

### Hasil Uji Deskriptif Service Excellent

**Tabel 2. Hasil Uji Deskriptif Service Excellent**

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Rendah	5	1.3%
2	Sedang	250	67.1%
3	Tinggi	125	32.9%
Total		380	100%

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel diatas maka dapat kita ketahui bahwa *service excellent* pada pegawai di Universitas HKBP Nommensen Medan, dimana terdapat 5 orang mahasiswa/i berada pada

kategori rendah, 250 orang mahasiswa/i yang berada pada kategori sedang, dan 125 orang mahasiswa/i yang berada pada kategori tinggi. Dari tabel pengkategorisasian secara umum yang dilakukan ternyata mahasiswa/i lebih banyak berada pada kategori sedang.

## Uji Normalitas

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		VAR00001
N		380
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	84.1816
	Std. Deviation	11.07023
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.036
	Negative	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z		1.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.195

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah

Hasil uji normalitas pada variabel service excellent dalam penelitian ini diperoleh sebesar 0,195 maka sebaran dalam penelitian ini dikatakan normal. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil perhitungan data penelitian menunjukkan nilai K-S-Z pada variabel service excellent pegawai adalah 1,078 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,195 > 0,05$  maka diketahui bahwa data penelitian adalah normal atau memenuhi persyaratan uji normalitas.

## Deskripsi Hasil Penelitian Berdasarkan Dimensi Variabel

**Tabel 4. Hasil Deskripsi Berdasarkan Dimensi**

No	Dimensi	Kategorisasi	Jumlah	Persentase
1	Bukti Langsung	Rendah	15	3.9
		Sedang	224	58.9
		Tinggi	141	37.1
<b>Total</b>			<b>380</b>	<b>100</b>
2	Kehandalan	Rendah	18	4.7
		Sedang	263	69.2
		Tinggi	99	26.1
<b>Total</b>			<b>380</b>	<b>100</b>
3	Daya Tanggap	Rendah	27	7.1
		Sedang	244	64.2
		Tinggi	109	28.7
<b>Total</b>			<b>380</b>	<b>100</b>
4	Jaminan	Rendah	19	5.0
		Sedang	165	43.4
		Tinggi	196	51.6
<b>Total</b>			<b>380</b>	<b>100</b>
5	Empati	Rendah	16	4.2
		Sedang	255	67.1
		Tinggi	109	28.7
<b>Total</b>			<b>380</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel diatas maka dapat kita ketahui bahwa dimensi dari bukti langsung pada variabel service excellent pada pegawai di Universitas HKBP Nommensen Medan, dimana terdapat 15 orang berada pada kategori rendah, 224 orang yang berada pada kategori sedang, dan 141 orang yang berada pada kategori tinggi. Dari tabel pengkategorisasian ternyata mahasiswa lebih banyak berada pada kategori sedang.

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi dari kehandalan pada variabel service excellent pada pegawai di Universitas HKBP Nommensen Medan, dimana terdapat 18 orang berada pada kategori rendah, 263 orang yang berada pada kategori sedang, dan 99 orang yang berada pada kategori tinggi. Dari tabel pengkategorisasian ternyata mahasiswa/i lebih banyak berada pada kategori sedang.

Dari tabel diatas maka dapat digambarkan bahwa dimensi dari daya tanggap pada variabel service excellent pada pegawai di Universitas HKBP Nommense Medan, dimana terdapat 27 orang berada pada kategori rendah, 244 orang yang berada pada kategori sedang, dan 109 orang yang berada pada kategori tinggi. Dari tabel pengkategorisasian ternyata mahasiswa/i lebih banyak berada pada kategori sedang.

Dari tabel diatas maka dapat kita ketahui bahwa dimensi dari jaminan pada variabel service excellent pada pegawai di Universitas HKBP Nommensen Medan, dimana terdapat 19 orang berada pada kategori rendah, 165 orang yang berada pada kategori sedang, dan 196 orang yang berada pada kategori tinggi. Dari tabel pengkategorisasian ternyata mahasiswa/i lebih banyak berada pada kategori tinggi.

Dari tabel diatas maka dapat digambarkan bahwa dimensi dari Empati pada variabel service excellent pada pegawai di Universitas HKBP Nommensen Medan, dimana terdapat 16 orang berada pada kategori rendah, 255 orang yang berada pada kategori sedang, dan 109 orang yang berada pada kategori tinggi. Dari tabel pengkategorisasian ternyata mahasiswa/i lebih banyak berada pada kategori sedang.

## Deskripsi Hasil Presentasi Penelitian Berdasarkan Dimensi Variabel

**Tabel 5. Presentasi Berdasarkan Dimensi *Service Excellent***

No	Dimensi	Jumlah Item	Skor Total Dimensi	Persentase
1	Bukti Langsung	5	6686	20,9%
2	Kehandalan	5	6483	20,2%
3	Daya Tanggap	3	3961	12,3%
4	Jaminan	5	6989	21,8%
5.	Empati	6	7870	24,6
	Total	24	31989	100%

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel diatas diperoleh hasil bahwa presentasi pada setiap dimensi dari variabel service excellent diperoleh gambaran yaitu : dimensi yang lebih tinggi terdapat pada dimensi empati yaitu sebesar 24,6%, kemudian jumlah persentase kedua berada pada dimesi jaminan sebesar 21,8%, selanjutnya untuk dimensi bukti langsung diperoleh hasil persentase sebesar 20,9%, ssedangkan untuk dimensi kehandalan diperoleh hasil persentase sebesar 20,2%, dan terakhir pada dimensi daya tanggap diperoleh hasil persentase sebesar 12,3%.

## Presentasi Berdasarkan Anova Perbedaan Setiap Dimensi Service Excellent

Berdasarkan output anova di berikut ini, diketahui nilai sig sebesar 0,000 <0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata kelima dimensi service excellent tersebut “berbeda” secara signifikan.

**Tabel 6. Presentasi Berdasarkan Anova Perbedaan Setiap Dimensi Service Excellent**  
ANOVA

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	22487.376	4	5621.844	641.820	.000
Within Groups	16598.718	1895	8.759		
Total	39086.094	1899			

Sumber: Data primer diolah

**Deskripsi Hasil Presentasi Berdasarkan Deskriptif Perbedaan Setiap Dimensi Service Excellent**

**Tabel 7. Presentasi Berdasarkan Deskriptif Perbedaan Setiap Dimensi Service Excellent**  
Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1	380	17.59	2.946	.151	17.30	17.89	7	25
2	380	10.42	1.995	.102	10.22	10.62	4	15
3	380	17.06	2.739	.141	16.78	17.34	8	25
4	380	18.39	3.367	.173	18.05	18.73	5	25
5	380	20.71	3.507	.180	20.36	21.06	7	30
Total	1900	16.84	4.537	.104	16.63	17.04	4	30

Sumber: Data primer diolah

Rata-rata nilai pada dimensi pertama yaitu bukti langsung sebesar 17.59, pada dimensi kedua yaitu daya tanggap sebesar 10.42, pada dimensi ketiga yaitu kehandalan sebesar 17.06, pada dimensi keempat yaitu jaminan sebesar 18.39, pada dimensi kelima yaitu empati sebesar 20.71. Dengan demikian maka secara deskriptif dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai paling tinggi adalah dimensi Empati sebesar 20.71.

**Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran service excellent pada pegawai di Universitas HKBP Nommensen Medan. Hasil pada penelitian ini mengungkapkan bahwa service excellent yang diterima oleh mahasiswa/I di Universitas HKBP Nommensen Medan, secara umum lebih banyak berada pada kategori sedang. Kategori sedang dalam hal ini dapat dijelaskan bahwa penilaian mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Universitas HKBP Nommensen lumayan baik, hal ini bisa memberikan pengertian bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai seperti cukup mampu menggunakan empati. Empati yang dimaksud dalam pelayanan ini adalah tingkat perhatian secara personal kepada mahasiswa yang biasa didapat melalui komunikasi yang baik ataupun pemahaman terhadap kebutuhan mahasiswa. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniady, Bisri, & Istiatin (2018) mengungkapkan bahwa dimensi empati secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin tinggi empati maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan bisnis Filateli di Kantor Pos Yogyakarta.

Adapun hasil lain yang diungkapkan dalam penelitian ini terdapat dimensi yang rendah pada *service excellent* yaitu dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Dimana hal ini menunjukkan bahwa keinginan pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat dinilai masih kurang, sehingga terkesan masih lambat menurut penilaian mahasiswa, hal yang sama pada saat dilakukan verifikasi kepada mahasiswa ditemukan daya

tanggap pegawai masih rendah dimana di awal survey dan setelah penelitian mahasiswa menerima pelayanan kurang tepat dan cepat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurniadhy, Bisri & Istiatin (2018) menemukan hasil bahwa suatu sikap untuk memberikan layanan yang cepat dan tepat diwujudkan dengan upaya untuk membantu kesulitan para pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas dapat dikategorikan sebagai indikator dimensi daya tanggap atau responsiveness. Keinginan para petugas dalam menyikapi atau membantu para pelanggan yang diwujudkan dalam bentuk memberikan suatu pelayanan seperti yang diharapkan dapat diartikan sebagai daya tanggap (responsiveness) menurut Tjiptono (2010). Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat serta meliputi kesigapan karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Hasil tambahan yang dapat dilihat dari penelitian ini ditemukan perberbeda antara survey yang didapatkan oleh peneliti di awal dan setelah penelitian dilakukan empati pegawai mengalami peningkatan yang cukup baik yang dirasakan oleh mahasiswa. Selanjutnya peneliti melakukan verifikasi kepada mahasiswa dimana mahasiswa merasakan empati pegawai cukup baik setelah penelitian dibandingkan di awal penelitian, hal ini berdasarkan dari pelayanan yang dirasakan mahasiswa pegawai lebih antusias untuk mendengar dan memberikan respon yang baik terhadap keluhan yang dialami oleh mahasiswa. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniadhy, Bisri, & Istiatin (2018) mengutarakan bahwa memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya telah diwujudkan dalam bentuk empati oleh petugas Kantor Pos Yogyakarta. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009) memiliki rasa pengertian dan pengetahuan terhadap pelanggan, dengan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, ada rasa memiliki, jadwal operasi yang sesuai bagi pelanggan merupakan harapan bagi suatu perusahaan. Hasil penelitian Setiyono dan Yunanto (2012) menyimpulkan bahwa perhatian merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Pada penelitian ini hasil tambahan data diketahui nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata kelima dimensi service excellent tersebut “berbeda” secara signifikan. Berikut rata-rata nilai pada dimensi service excellent pertama yaitu bukti langsung sebesar 17.59, pada dimensi kedua yaitu daya tanggap sebesar 10.42, pada dimensi ketiga yaitu kehandalan sebesar 17.06, pada dimensi keempat yaitu jaminan sebesar 18.39, pada dimensi kelima yaitu empati sebesar 20.71. Dengan demikian maka secara deskriptif dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai paling tinggi adalah dimensi Empati sebesar 20.71.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Pada bagian ini akan diuraikan kesimpulan berupa rangkuman dari hasil penelitian serta saran yang berupa praktis dan metodologi untuk penelitian selanjutnya. Berdasarkan analisis data yang di peroleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu:

1. Berdasarkan kategori secara umum diperoleh hasil bahwa *service excellent* pada pegawai di Universitas HKBP Nommensen Medan, terdapat 5 orang berada pada kategori rendah, 250 orang yang berada pada kategori sedang, dan 125 orang yang berada pada kategori tinggi. Dari gambaran pengkategorisasian ternyata mahasiswa lebih banyak berada pada kategori sedang.
2. Dari gambaran persentase berdasarkan dimensi variabel *service excellent* diperoleh hasil setiap dimensi yang lebih tinggi terdapat pada dimensi empati yaitu sebesar 24,6%, kemudian jumlah persentase kedua berada pada dimensi jaminan sebesar 21,8%, selanjutnya untuk dimensi bukti langsung diperoleh hasil persentase sebesar 20,9%, sedangkan untuk dimensi kehandalan diperoleh hasil persentase sebesar 20,2%, dan terakhir pada dimensi daya tanggap diperoleh hasil persentase sebesar 12,3%.

3. Berdasarkan output anova di atas, diketahui nilai sig sebesar 0,000 <0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata kelima dimensi service excellent tersebut “berbeda” secara signifikan.
4. Rata-rata nilai pada dimensi pertama yaitu bukti langsung sebesar 17.59, pada dimensi kedua yaitu daya tanggap sebesar 10.42, pada dimensi ketiga yaitu kehandalan sebesar 17.06, pada dimensi keempat yaitu jaminan sebesar 18.39, pada dimensi kelima yaitu empati sebesar 20.71. Dengan demikian maka secara deskriptif dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai paling tinggi adalah dimensi Empati sebesar 20.71.
5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reliabilitas alat ukur pada variabel *service excellent* diperoleh Alpha Cronbach sebesar 0,886, dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa alat ukur penelitian variabel *service excellent* memiliki keakuratan yang tinggi.
6. Hasil uji normalitas pada variabel *service excellent* dalam penelitian ini diperoleh sebesar 0,195 maka sebaran dalam penelitian ini dikatakan normal. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil perhitungan data penelitian menunjukkan nilai K-S-Z pada variabel *service excellent* pegawai adalah 1,078 dengan nilai signifikansi sebesar 0,195 > 0,05 maka diketahui bahwa data penelitian adalah normal atau memenuhi persyaratan uji normalitas.

### Saran

1. Bagi Pegawai  
Bagi pegawai di universitas swasta yang dimaksud peneliti, dalam hal ini perlu untuk mendengarkan dan mencatat kebutuhan maupun keluhan mahasiswa, memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat ketika mahasiswa mengurus administrasi di fakultas.
2. Bagi Instansi/Universitas  
Peneliti menyarankan untuk memberikan pelatihan berupa orientasi, *onboarding* dan *role play*, serta diharapkan kepada instansi untuk melakukan perekrutan/penerimaan pegawai dengan prosedur yang benar untuk mendapatkan pegawai yang handal dan kompeten, sehingga pegawai bisa memberikan pelayanan yang terbaik dalam melayani mahasiswa/I di Universitas HKBP Nommensen Medan.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti variabel yang sama dengan penelitian ini, dalam hal ini gambaran *service excellent* disarankan untuk memperhatikan faktor ataupun variabel lain yang dapat mempengaruhi pelayanan prima, seperti faktor kualitas pelayanan, motivasi karyawan, kepemimpinan, budaya organisasi, kesejahteraan karyawan, lingkungan kerja dan faktor lainnya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anggreni, P. (2017, July). Determinasi Motivasi Berpretasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bengkel Autotama Mobil Motor Di Karangsem. In *Forum Manajemen STIMI Handayani Denpasar* (Vol. 14, No. 2, pp. 78-91).
- Arikunto, S. (2002). Produser penelitian suatu pendekatan praktek. *Jakarta: PT. Rineka Cipta.*
- Asih, N. S., Nuridja, I. M., & Zuhri, A. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 7(2).
- Aswathappa, K. E. M. A. L. (2005). *Human resource and personnel management*. Tata McGraw-Hill Education.
- Azwar, S. (1999). Dasar-dasar psikometri. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar.*
- Azwar, S. (2004). Metode Penelitian, cet. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar.*
- Azwar, S. (2010). Sikap manusia teori dan pengukurannya 2nd ed. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar offset.*
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.

- Cahyono, D. J. P., & Wahyono, D. (2017). Penyelesaian Perselisihan antara Badan Penyelenggara Perguruan Tinggi Swasta dengan Dosen. *Mimbar Keadilan*, 20-44.
- Fathoni, A. (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung: Rineka.
- Handayani, R., & Keban, Y. T. (2004). Analisis Kepuasan Pemakai Terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta= An Analysis on User Satisfaction of the Services Provided by National Library of Yogyakarta Province. *Sosiosains*, 17 (2004).
- Hapsari, A. M. (2015). Pengaruh Excellent Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Pizza Hut Malang Town Square). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 18(2).
- Hasan, H. F. A., Ilias, A., Rahman, R. A., & Razak, M. Z. A. (2008). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. *International Business Research*, 1(3), 163-175.
- Hasibuan, M. S. (2005). Manajemen sumber daya manusia edisi revisi. *Bumi Aksara, Jakarta*, 288.
- Hidayat, R., & Basit, A. (2018). Pengaruh Service Excellence terhadap Brand Equity pada Pelanggan Batik Air. *Nyimak: Journal of Communication*, 2(1), 17-35.
- Humas Universitas HKBP Nommensen Medan (2017). Visi Misi UHN. Situs Web Universitas HKBP Nommensen Medan [on-line]. Diakses pada tanggal 14 Mei 2020. <https://uhn.ac.id/content.php?ref=T3xt&idlink=11>
- Humas Universitas Islam Indonesia. (14 Novemer 2017). Pelayanan prima penting bagi perguruan tinggi. Situs web Univeristas Islam Indonesia. [on-line]. Diakses pada tanggal 14 Mei 2020 dari <https://www.uui.ac.id/pelayanan-prima-penting-bagi-perguruan-tinggi/>.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232-243.
- Mardiasmo, M. B. A. (2011). Perpajakan (Edisi Revisi). *Penerbit Andi*.
- Matlay, H., & Khan, H. (2009). Implementing service excellence in higher education. *Education+ Training*.
- Kasmir, (2017), Customer Services Excellent Teori dan Praktik. *PT.Raja Grafindo Persada:Jakarta*
- Martono, N. (2010). *Metode penelitian kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder (sampel halaman gratis)*. RajaGrafindo Persada.
- Maskur, M. (2019). Dimensi Pelayanan Pada Perguruan Tinggi: Studi Pada Mahasiswa Pascasarjana. *At-Tadbir: jurnal ilmiah manajemen*, 3(1).
- Puswiartika, D. (2013). *Pengaruh Service Excellence Training Bagi Staf Admintrasi BAAK Politeknik X Terhadap Kepuasan Pelanggan (Doctoral dissertation, Magister Profesi Psikologi Unika Soegijapranata)*.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rinala, I. N., Yudana, I. M., & Natajaya, I. N. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 4(1).
- RI, K. P. N. (2006). Undang-Undang RI No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2006). Perilaku organisasi. *Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia*.
- Roring, F., Oroh, S. G., & Gulla, R. (2015). Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(1), 2557.

- Samsudin, Sadili, (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Bandung:Pustaka Setia*.
- Sasongko, T. (2018). Jema: Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi dan Manajemen. JEMA: Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi dan Manajemen (Vol. 15). Universitas Islam Malang.
- Shabri, I., & Yanti, R. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 2(1), 51-56.
- Siswanto, B. (2005). Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional. *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Sebayang Suranata Edy Immanuel. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumur Kantor Cbang Pembantu USU. *Jurnal Ilmiah Skylandsea* . 3 (1), 2614-5154.
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D.
- Tambunan, P. R., & Suryawardani, B. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pt. jne perwakilan kawalayaan tahun 2014.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality & Satisfaction Edisi 3. *Yogyakarta: Andi, 1*.
- Veithzal, R., & Jauvani, E. (2003). Manajemen Sumber daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori Ke Praktik, Jakarta: PT. *Raja Grafindo Persada*.
- Widi, G. A. F. T. (2013). Persepsi Pekerja Terhadap Implementasi Kebijakan Upah Minimum Kota (UMK)(Studi di Kecamatan Sukun Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(3), 125-134.