

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PROSES PEMBELAJARAN BAHASA INGGRIS PADA POLITEKNIK LP3I MEDAN

Ika Sari Dewi

Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Medan

Email: [ikasariidewi24@gmail.com](mailto:ikasariidewi24@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam proses pembelajaran bahasa Inggris pada Politeknik LP3I Medan. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data adalah penelitian observasi lapangan, kuesioner dan kepustakaan. Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa tingkat III dengan sampel sebanyak 50 responden. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual* yang membandingkan antara persepsi Pelanggan (mahasiswa Politeknik LP3I Medan) atas layanan yang mereka terima dalam proses pembelajaran bahasa Inggris (*perceived service*) dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan (*expected service*). Berdasarkan hasil penelitian, didapat kesenjangan (Gap) antara persepsi dan harapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai gap terbesar terdapat pada indikator *tangible* dengan nilai gap sebesar 0,8 yaitu pada variabel fasilitas dan media pembelajaran bahasa Inggris dan nilai gap terendah terdapat pada indikator *responsiveness* dengan nilai gap sebesar 0,2 yaitu pada variabel kemampuan dosen merespon pertanyaan mahasiswa dengan cepat dan tepat.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pembelajaran, Metode *Servqual*, Persepsi & Harapan.**

## ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the service quality of English learning process at Polytechnic LP3I Medan. The types of data used are primary and secondary data. The methods of collecting the data are observation research, questionnaires and literature. The Data analysis method used is descriptive quantitative method which is obtained from questionnaires that has been distributed to third-level students with sample of 50 respondents. This study uses the *Servqual* method which compares the perceptions of Customers (students of Polytechnic LP3I Medan) for the services they receive in English learning process (*perceived service*) with the actual service they expect (*expected service*). Based on the results of the study there are some gap between perception and expectation. The results of the study showed that the tangible indicator with variable of facilities and english learning media is the biggest indicator with a gap value of 0.8 and the lowest gap value is found in the responsiveness indicator with variable of the lecturer ability to respond to student questions correctly and quickly with a gap value of 0.2.

Keywords: Learning Service Quality, *Servqual* Method, Perception & Hope.

## PENDAHULUAN

Bahasa merupakan alat komunikasi dalam kehidupan manusia. Bahasa digunakan untuk menyampaikan informasi dan berinteraksi baik secara individual maupun secara sosial. Balitbang Depdiknas (2001:7) menyatakan bahwa bahasa merupakan alat untuk mengungkapkan makna (gagasan, pikiran, pendapat dan perasaan). Dengan kata lain, makna yang ingin disampaikan dan dipahami orang lain terkandung dalam bahasa yang digunakan baik secara lisan maupun tulisan.

Bahasa Inggris merupakan bahasa yang digunakan oleh banyak negara didunia sebagai bahasa resmi negara dalam berkomunikasi. Dikarenakan banyaknya negara didunia menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa resmi negaranya maka bahasa Inggris ditetapkan sebagai bahasa Internasional. Hal ini dilakukan untuk memudahkan masyarakat dunia dalam berkomunikasi antara satu dengan yang lainnya. Memiliki kemampuan komunikasi dalam

bahasa Inggris akan sangat membantu masyarakat Indonesia untuk dapat bersaing dengan negara lain. Untuk itu pembelajaran bahasa Asing khususnya bahasa Inggris di Indonesia sangat diperlukan. Pemerintah melalui kementerian pendidikan menetapkan mata kuliah bahasa Inggris sebagai mata kuliah umum yang wajib diajarkan di setiap universitas dan perguruan tinggi di Indonesia.

Begitu pentingnya pembelajaran bahasa Inggris di Indonesia membuat beberapa perguruan tinggi tidak hanya meningkatkan kualitas pembelajaran bahasa Inggris bagi peserta didiknya tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan dalam proses pembelajaran bahasa Inggris itu sendiri. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang di terima atau diperolehnya (Parasuraman et all : 1985). Pelayanan yang baik turut memberikan andil besar dalam proses pembelajaran yang berlangsung sehingga mendapatkan hasil yang maksimal pula. Pelayanan dalam proses pembelajaran meliputi, media pembelajaran, fasilitas belajar, metode pembelajaran yang tepat dan kemampuan SDM (pengajar) yang memadai demi tercapainya hasil yang maksimal.

Politeknik LP3I Medan merupakan institusi yang bergerak di bidang jasa pendidikan vokasi yang memfokuskan diri pada kemampuan peserta didiknya yang siap pakai dalam meghadapi dunia kerja dan dunia usaha. Pada politeknik LP3I Medan kurikulum mengenai pembelajaran bahasa Inggris dilakukan pada semester I sampai dengan semester IV. Hal ini dilakukan agar peserta didik dapat terbiasa menggunakan bahasa Inggris dan dapat meningkatkan kemampuan bahasa Inggrisnya. Pembelajaran bahasa Inggris pada politeknik LP3I Medan tidak hanya menitikberatkan pada proses pembelajaran saja tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan dalam proses pembelajaran bahasa Inggris tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran bahasa Inggris yang dilakukan di Politeknik LP3I Medan. Dengan mengetahui kualitas pelayanan dalam proses pembelajaran bahasa Inggris maka dapat mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan mahasiswa atas layanan yang diterima ataupun diperolehnya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam proses pembelajaran bahasa Inggris pada Politeknik LP3I Medan dengan indikator *tangible, reability, responsiveness, assurance, dan emphaty*.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)**

Parasuraman et, all (1985) menyatakan bahwa *Service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang di terima atau diperolehnya. Kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan dalam ukuran besarnya ketidaksesuaian antara harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka terhadap jasa yang akan diperoleh. Kualitas pelayanan jasa yang diperoleh selanjutnya diinterpretasikan pada perbedaan dalam tingkat/derajat dan arah pada persepsi kualitas pelayanan dan harapan pelayanan yang akan diterima oleh konsumen. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Cristopher Lovelock yang dikutip Freddy Rangkuti (2002:18), mengemukakan bahwa konsumen mempunyai beberapa kriteria yang pada dasarnya identik dengan berbagai jenis jasa untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggan yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* (tanggapan), yaitu kemampuan untuk membantu konsumen menyediakan jasa secara akurat sesuai dengan yang diinginkan.
4. *Assurance* (kepastian), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya resiko maupun keraguan.
5. *Empathy* (empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas pelayanan juga digambarkan sebagai bentuk sikap, tetapi tidak sama dengan kepuasan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kemampuan perusahaan.

### **Metode Service Quality**

Metode Service Quality (*Servqual*) dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985). Model ini biasa disebut pula dengan Gap Analysis Model yang menjelaskan kepuasan pelanggan dalam mengkonsumsi atau menggunakan suatu jasa. Model ini menegaskan bahwa apabila kinerja suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar daripada persepsi seharusnya (*expectations*), maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan begitupun sebaliknya.

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap harapan yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap harapan konsumen yang akan diterima. Metode *Servqual* memiliki dua perspektif yaitu perspektif internal dan perspektif eksternal. Perspektif eksternal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan konsumen, dirasakan konsumen, dan kepuasan konsumen.

### **Konsep Kualitas Pelayanan (*Servqual*)**

Menurut Wijaya (2017) “Konsep *Servqual* digunakan untuk menghitung gap antara persepsi konsensus terhadap jasa dan nilai ekspektasi atau harapan”.

Dalam model ini, terdapat lima gap (kesenjangan) yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa antara lain :

- a. Gap antara pengharapan konsumen dan persepsi manajemen.  
Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen tercipta akibat manajemen perusahaan salah mengerti terhadap apa yang diharapkan pelanggan.
- b. Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa.  
Kesenjangan antara persepsi manajemen perusahaan atas harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan terjadi akibat kesalahan jasa yang dirasakan komunikasi dari mulut ke kebutuhan personal pengalaman masa lalu jasa yang diharapkan penyampaian jasa penjabaran spesifikasi persepsi manajemen komunikasi eksternal konsumen pemasar

- penerjemahan persepsi manajemen perusahaan yang tepat atas harapan para pelanggan perusahaan ke dalam bentuk tolok ukur kualitas pelayanan.
- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.  
Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia perusahaan untuk memenuhi standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan.
  - d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.  
Kesenjangan antara pemberian pelayanan kepada pelanggan dan komunikasi eksternal tercipta karena perusahaan ternyata tidak mampu memenuhi janji-janjinya yang dikomunikasikan secara eksternal melalui berbagai bentuk promosi.
  - e. Gap antara yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.  
Kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diterima ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan.

### **Definisi Persepsi**

Menurut Schiffman dan Kanuk (2000) mengenai definisi persepsi adalah: "*Perception is defined as the process by which an individual selects, organizes, interprets stimuli into a meaningful and picture of the word*". Maksudnya, persepsi adalah proses individual untuk pemilihan, pengorganisasian dan penafsiran yang merangsang sesuatu dan sesuai dengan gambaran dunia. Jadi persepsi terbentuk melalui tiga (3) tahap, yaitu pemilihan, pengorganisasian dan penafsiran. Dalam tahap pemilihan, individu hanya memilih informasi yang berkaitan dengan kebutuhannya, mendukung keyakinannya serta mengingat informasi yang sesuai dan memperkuat keyakinannya.

Tahap pengorganisasian persepsi adalah suatu tahapan dimana individu mengolah dan mengatur informasi yang diterima agar menjadi suatu kesatuan yang utuh. Dalam tahap ini individu cenderung untuk melihat informasi sebagai kelompok-kelompok informasi yang digolongkan berdasarkan kesamaan antar obyek. Proses terakhir dari persepsi adalah memberikan interpretasi atas stimuli yang diterima oleh konsumen. Setiap stimuli yang menarik perhatian konsumen baik disadari atau tidak disadari, akan diinterpretasikan oleh konsumen. Dalam proses interpretasi konsumen membuka kembali berbagai informasi dalam memori yang telah tersimpan dalam waktu yang lama (*long term memory*) yang berhubungan dengan stimuli yang diterima. Informasi dalam *long term memory* akan membentuk konsumen untuk menginterpretasikan stimuli. Interpretasi itu didasarkan pengalaman-pengalaman pada masa lalu, dan pengalaman itu tersimpan dalam memori jangka panjang konsumen.

### **Definisi Harapan**

Menurut Tjiptono (1997) Harapan adalah perkiraan atau keyakinan tentang apa yang akan diterimanya bila ia memberi atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Oleh sebab itu, harapan diyakini memiliki peranan yang besar dalam menentukan kualitas dan kepuasan konsumen. Dalam mengevaluasi, konsumen akan menggunakan harapannya sebagai standar atau ukuran. Oleh sebab itu, harapan diyakini memiliki peranan yang besar dalam Harapan konsumen dapat merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk. menentukan kualitas dan kepuasan konsumen. Harapan konsumen dapat merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk. Dalam mengevaluasi, konsumen akan menggunakan harapannya sebagai standar atau ukuran.

## **Proses Pembelajaran**

Proses pembelajaran adalah proses yang di dalamnya terdapat kegiatan interaksi antara guru-siswa dan komunikasi timbal balik yang berlangsung dalam situasi edukatif untuk mencapai tujuan belajar (Rustaman, 2001:461). Dalam proses pembelajaran, antara dosen dan mahasiswa harus terjalin interaksi yang saling mendukung demi tercapainya hasil belajar yang optimal. Rooijackers (1991:114) berpendapat bahwa Proses pembelajaran merupakan suatu kegiatan belajar mengajar menyangkut kegiatan tenaga pendidik, kegiatan peserta didik, pola dan proses interaksi tenaga pendidik dan peserta didik dan sumber belajar dalam suatu lingkungan belajar dalam kerangka keterlaksanaan program pendidikan. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Winkel (1991:200) “proses pembelajaran adalah suatu aktivitas psikis atau mental yang berlangsung dalam interaksi aktif dalam lingkungan, yang menghasilkan perubahan-perubahan pengetahuan, pemahaman, keterampilan dan nilai sikap”. Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa proses pembelajaran adalah upaya yang dilakukan antara tenaga pendidik dan peserta didik untuk berbagi pengetahuan, pemahaman, nilai sikap, dan keterampilan dalam suatu lingkungan belajar.

## **Konsep Pembelajaran Bahasa Inggris**

Konsep pembelajaran bahasa Inggris tidak terlepas dari konsep belajar itu sendiri. Hal yang harus dipahami adalah bahwa belajar bahasa adalah suatu proses interaksi yang dilakukan tenaga pendidik kepada peserta didik untuk memunculkan keinginan belajar dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui media, lingkungan, dan lainnya dengan tujuan tercapainya kemampuan berkomunikasi. Teori pembelajaran bahasa kedua (*SLA Theory*) menunjukkan bahwa seorang anak belajar karena adanya kebutuhan untuk itu, dan mereka dapat memenuhi kebutuhannya melalui belajar bahasa. Teori itu juga mengatakan bahwa kemampuan berbahasa berkembang secara bertahap dari yang mudah ke yang lebih kompleks.

Selain proses pembelajaran bahasa yang baik dan terarah, kualitas pelayanan dalam Proses pembelajaran bahasa Inggris juga tidak kalah pentingnya. Pelayanan dalam proses pembelajaran tidak hanya meliputi kegiatan mengajar, membimbing, melatih, memberi contoh tetapi juga mencakup fasilitas belajar, media pembelajaran, dan kemampuan tenaga pendidik menyampaikan materi pembelajaran yang memadai sehingga peserta didik mendapatkan hasil belajar yang optimal. Ada banyak peserta didik yang mampu mencapai prestasi terbaik karena mendapatkan proses pembelajaran bahasa Inggris yang baik pula.

## **METODE PENELITIAN**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi lapangan, kuesioner dan kepustakaan. Metode deskriptif kuantitatif digunakan sebagai metode analisis data dengan memaparkan data-data yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa tingkat III kelas intake September sebanyak 101 responden dan sampel yang digunakan sebanyak 50 responden. Penilaian kualitas pelayanan dalam proses pembelajaran bahasa Inggris dilakukan dengan menggunakan metode *Serqual* yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi Pelanggan yang dalam hal ini merupakan mahasiswa Politeknik LP3I Medan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dalam proses pembelajaran bahasa Inggris dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan (*expected service*).

## PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian didapatkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa intake September (reguler) tingkat III Politeknik LP3I Medan dengan jumlah sampel 50 responden yang berisikan 10 pernyataan dengan masing - masing perindikator 2 pernyataan yang meliputi indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam proses pembelajaran bahasa Inggris pada Politeknik LP3I Medan.

### Perhitungan Persepsi dan Harapan

#### 1. Pengolahan Data Tingkat Persepsi

Pengolahan data tingkat persepsi didapatkan dengan menjumlah hasil jawaban responden pada masing-masing variabel, berikut ini merupakan tabel total nilai tingkat persepsi:

**Tabel 1.** Total Nilai Tingkat Persepsi

No	Variabel	SB	B	R	KB	TB	TOTAL
1	Kenyamanan ruang belajar	75	124	9	2	0	210
2	Kelengkapan fasilitas dan media belajar bahasa Inggris	40	132	27	0	0	199
3	Kemampuan dosen memberikan materi pembelajaran bahasa Inggris	125	100	0	0	0	225
4	Inisiatif dosen menanyakan kebutuhan mahasiswa	65	136	9	0	0	210
5	Kemampuan dosen merespon pertanyaan mahasiswa secara cepat dan tepat	115	104	3	0	0	222
6	Pengetahuan dosen mengenai keluhan mahasiswa	85	112	15	0	0	212
7	Dosen menyampaikan pengajaran menggunakan bahasa Inggris	90	104	18	0	0	212
8	Memberikan penjelasan pada mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam memahami materi pembelajaran bahasa Inggris	100	108	9	0	0	217
9	Kepedulian dosen mendahulukan kepentingan mahasiswa	80	116	15	0	0	211
10	Dosen tidak membedakan mahasiswa	115	92	9	0	1	217

sumber : Hasil Pengolahan Data (2018)

Berdasarkan tabel 1. dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki total nilai terbesar adalah variabel kemampuan dosen dalam memberikan materi pembelajaran bahasa Inggris yaitu sebesar 225. Hal ini menunjukkan tingkat persepsi mahasiswa terhadap variabel ini sangat besar. Sedangkan variabel yang memiliki total nilai terendah adalah variabel kelengkapan fasilitas dan media belajar bahasa Inggris yaitu sebesar 199.

Selanjutnya dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan nilai *mean* dan modus dari setiap variabel persepsi. Nilai *mean* tingkat persepsi dihitung dengan membagikan total nilai persepsi yang didapatkan pada masing-masing variabel dengan jumlah responden, maka didapatkan hasil seperti pada table 2 berikut ini :

**Tabel 2.** Perhitungan *Mean* dan Modus Tingkat Persepsi

No	Variabel	<i>Mean</i>	Modus
1	Kenyamanan ruang belajar	4,2	4
2	Kelengkapan fasilitas dan media belajar bahasa Inggris	3,98	4
3	Kemampuan dosen memberikan materi pembelajaran bahasa Inggris	4,5	5
4	Inisiatif dosen menanyakan kebutuhan mahasiswa	4,2	4
5	Kemampuan dosen merespon pertanyaan mahasiswa secara cepat dan tepat	4,44	5
6	Pengetahuan dosen mengenai keluhan mahasiswa	4,24	4
7	Dosen menyampaikan pengajaran menggunakan bahasa Inggris	4,24	4
8	Memberikan penjelasan pada mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam memahami materi pembelajaran bahasa Inggris	4,34	4
9	Kepedulian dosen mendahulukan kepentingan mahasiswa	4,22	4
10	Dosen tidak membeda – bedakan mahasiswa	4,34	5

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2018)

## 2. Pengolahan Data Tingkat Harapan

Pengolahan data untuk tingkat harapan dilakukan dengan menjumlahkan jawaban responden dari masing-masing variabel, berikut ini merupakan tabel total nilai tingkat harapan :

**Tabel 3.** Total Nilai Tingkat Harapan

No	Variabel	SB	B	R	KB	TB	TOTAL
1	Kenyamanan ruang belajar	220	24	0	0	0	244
2	Kelengkapan fasilitas dan media belajar bahasa Inggris	200	40	0	0	0	240
3	Kemampuan dosen memberikan materi pembelajaran Bahasa Inggris	190	48	0	0	0	238
4	Inisiatif dosen menanyakan kebutuhan mahasiswa	160	68	3	0	0	231
5	Kemampuan dosen merespon pertanyaan mahasiswa memiliki cepat dan tepat	160	72	0	0	0	232
6	Pengetahuan dosen mengenai keluhan mahasiswa	180	64	3	0	0	247
7	Dosen menyampaikan pengajaran menggunakan bahasa Inggris	215	24	3	0	0	242
8	Memberikan penjelasan pada mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam memahami materi pembelajaran bahasa Inggris	200	36	3	0	0	239
9	Kepedulian dosen mendahulukan kepentingan mahasiswa	145	76	6	0	0	227
10	Dosen tidak membeda – bedakan mahasiswa	180	52	3	0	0	235

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2018)

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa variabel pengetahuan dosen mengenai keluhan mahasiswa memiliki nilai paling besar pada total nilai tingkat harapan. Hal ini menunjukkan besarnya tingkat harapan mahasiswa terhadap kemampuan dosen menangani keluhan mahasiswa. Sedangkan variabel dengan =nilai total terendah adalah variabel kepedulian dosen mendahulukan kepentingan mahasiswa. Selanjutnya dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan nilai *mean* dan modus dari setiap variabel harapan. Nilai *mean* tingkat harapan pada masing-masing variabel dihitung dengan membagikan total nilai harapan masing-masing variabel dengan jumlah responden. Hasil perhitungan *mean* dan modus untuk setiap variabel harapan dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Perhitungan *Mean* dan Modus Tingkat Harapan

No	Variabel	<i>Mean</i>	Modus
1	Kenyamanan ruang belajar	4,88	5
2	Kelengkapan fasilitas dan media belajar bahasa Inggris	4,8	5
3	Kemampuan dosen memberikan materi pembelajaran bahasa Inggris	4,76	5
4	Inisiatif dosen menanyakan kebutuhan mahasiswa	4,62	5
5	Kemampuan dosen merespon pertanyaan mahasiswa secara cepat dan tepat	4,64	5
6	Pengetahuan dosen mengenai keluhan mahasiswa	4,94	5
7	Dosen menyampaikan pengajaran menggunakan bahasa Inggris	4,84	5
8	Memberikan penjelasan pada mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam memahami materi pembelajaran bahasa Inggris	4,78	5
9	Kepedulian dosen mendahulukan kepentingan mahasiswa	4,54	5
10	Dosen tidak membedakan – bedakan mahasiswa	4,7	5

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2018)

### Gap (Kesenjangan) antara Persepsi dan Harapan Mahasiswa

Untuk mengetahui nilai gap antara persepsi dan harapan digunakan nilai rata-rata persepsi dan harapan dari setiap variabel kualitas tersebut. Nilai-nilai untuk setiap variabel dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5.** Nilai Gap antara Persepsi dan Harapan

No.	Variabel	<i>Mean</i> Persepsi	<i>Mean</i> Harapan	Gap
1	Kenyamanan ruang belajar	4,2	4,88	-0,68
2	Kelengkapan fasilitas dan media belajar bahasa Inggris	3,98	4,8	-0,82
3	Kemampuan dosen memberikan materi pembelajaran bahasa Inggris	4,5	4,76	-0,26
4	Inisiatif dosen menanyakan kebutuhan mahasiswa	4,2	4,62	-0,42
5	Kemampuan dosen merespon pertanyaan mahasiswa dengan cepat dan tepat	4,44	4,64	-0,2
6	Pengetahuan dosen mengenai keluhan mahasiswa	4,24	4,94	-0,7
7	Dosen menyampaikan pengajaran menggunakan bahasa Inggris	4,24	4,84	-0,6
8	Memberikan penjelasan pada mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam memahami materi pembelajaran bahasa Inggris	4,34	4,78	-0,44
9	Kepedulian dosen mendahulukan kepentingan mahasiswa	4,22	4,54	-0,32
10	Dosen tidak membedakan – bedakan mahasiswa	4,34	4,7	-0,36

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2018)

Berdasarkan tabel diatas nilai gap yang paling tinggi adalah pada indikator *tangible* yaitu variabel kelengkapan fasilitas dan media belajar bahasa Inggris dengan nilai gap sebesar 0,82 yang artinya kesenjangan antara persepsi yang dirasakan mahasiswa masih jauh dengan yang diharapkan mahasiswa. Gap yang paling rendah adalah pada indikator *responsiveness* yaitu variabel kemampuan dosen merespon pertanyaan mahasiswa dengan cepat dan tepat dengan nilai gap sebesar 0,2 yang artinya kesenjangan antara persepsi yang dirasakan mahasiswa sudah mendekati dengan harapan yang diinginkan mahasiswa. Berikut ini merupakan paparan terhadap nilai gap untuk setiap indikator dan masing-masing variabelnya:

#### 1. Bentuk Wujud (*Tangible*)

Berdasarkan hasil penelitian dari variabel kenyamanan ruang belajar, nilai *mean* persepsi sebesar 4,2 dan nilai *mean* harapan 4,88 sehingga didapatkan nilai gap sebesar 0,68 yang artinya



pada variabel kenyamanan ruang belajar didapatkan kesenjangan (gap) sebesar 0,68 antara persepsi yang dirasakan mahasiswa dengan harapan yang diinginkan mahasiswa. Hasil ini juga sama dengan variabel kelengkapan fasilitas dan media belajar, nilai *mean* persepsi sebesar 3,98 dan nilai *mean* tingkat harapan sebesar 4,8 sehingga didapatkan nilai gap sebesar 0,82 yang artinya pada variabel kenyamanan ruang belajar didapatkan kesenjangan (gap) sebesar 0,82 antara persepsi yang dirasakan mahasiswa dengan harapan yang diinginkan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa mengenai indikator wujud (tangible) melalui kenyamanan ruang belajar dan fasilitas pembelajaran bahasa Inggris yang didapatkan masih jauh dari yang diharapkan.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian dari variabel kemampuan dosen memberikan materi pembelajaran bahasa Inggris, nilai *mean* persepsi sebesar 4,5 dan nilai *mean* harapan 4,76 sehingga didapatkan nilai gap sebesar 0,26 yang artinya pada variabel kemampuan dosen memberikan materi pembelajaran bahasa Inggris sudah mendekati dari apa yang diharapkan mahasiswa. Sama halnya dengan variabel keandalan lainnya yaitu variabel inisiatif dosen menanyakan kebutuhan mahasiswa, nilai *mean* persepsi sebesar 4,2 dan nilai *mean* harapan 4,62 sehingga didapatkan nilai gap sebesar 0,42 yang artinya pada variabel inisiatif dosen menanyakan kebutuhan mahasiswa didapatkan kesenjangan (gap) sebesar 0,42 antara persepsi yang dirasakan mahasiswa dengan harapan yang diinginkan mahasiswa. Hal ini menunjukkan untuk variabel keandalan mengenai kualitas pelayanan dalam pembelajaran bahasa Inggris sudah mendekati harapan mahasiswa.

## 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian dari variabel kemampuan dosen merespon pertanyaan mahasiswa dengan cepat dan tepat, nilai *mean* persepsi sebesar 4,44 dan nilai *mean* harapan 4,46 sehingga didapatkan nilai gap sebesar 0,2 yang artinya pada variabel kemampuan dosen merespon pertanyaan mahasiswa dengan cepat dan tepat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan mahasiswa. Sedangkan hasil penelitian dari variabel pengetahuan dosen mengenai keluhan mahasiswa, nilai *mean* persepsi sebesar 4,24 dan nilai *mean* harapan 4,94 sehingga didapatkan nilai gap sebesar 0,7 yang artinya pada variabel pengetahuan dosen mengenai keluhan mahasiswa didapatkan kesenjangan (gap) sebesar 0,7 antara persepsi yang dirasakan mahasiswa dengan harapan yang diinginkan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa untuk indikator ketanggapan (*responsiveness*) masih jauh dari harapan mahasiswa.

## 4. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian dari variabel dosen menyampaikan pengajaran dengan bahasa Inggris, nilai *mean* persepsi sebesar 4,24 dan nilai *mean* harapan 4,84 sehingga didapatkan nilai gap sebesar 0,6 yang artinya pada variabel dosen menyampaikan pengajaran menggunakan bahasa Inggris masih jauh dari harapan mahasiswa. Sedangkan variabel lainnya dari indikator *assurance* menunjukkan bahwa variabel dosen memberikan penjelasan pada mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam memahami materi pembelajaran bahasa Inggris mendapatkan nilai *mean* persepsi sebesar 4,34 dan nilai *mean* harapan 4,78 sehingga didapatkan nilai gap sebesar 0,44. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa pada indikator jaminan (*assurance*) belum sesuai dengan harapan mahasiswa.

## 5. Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan hasil penelitian dari variabel kepedulian dosen mendahulukan kepentingan mahasiswa, nilai *mean* persepsi sebesar 4,22 dan nilai *mean* harapan 4,54 sehingga didapatkan nilai gap sebesar 0,32 yang artinya pada variabel kepedulian dosen mendahulukan kepentingan mahasiswa sudah sesuai dengan harapan mahasiswa. Selanjutnya hasil penelitian dari variabel dosen tidak membeda-bedakan mahasiswa, nilai *mean* persepsi sebesar 4,34 dan nilai *mean* harapan sebesar 4,7 sehingga didapatkan nilai gap sebesar 0,36. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap indikator empati (*Emphaty*) sudah mendekati dengan apa yang menjadi harapan mahasiswa.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari kelima indikator yaitu indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *tangible* merupakan indikator yang memiliki tingkat gap paling besar diantara indikator lainnya. Indikator ini mencakup variabel kelengkapan fasilitas dan media belajar bahasa Inggris yang masih jauh dari harapan mahasiswa. Hal ini perlu mendapatkan perhatian khusus bagi Politeknik LP3I Medan agar proses pembelajaran bahasa Inggris dapat berjalan dengan baik dan kemampuan bahasa Inggris mahasiswa politeknik LP3I Medan mengalami peningkatan.
2. Indikator lainnya yang perlu mendapatkan perhatian adalah indikator ketanggapan (*responsiveness*) yang mencakup variabel pengetahuan dosen mengenai keluhan mahasiswa dengan nilai kesenjangan (*gap*) sebesar 0,7. Dosen dianggap belum bisa mengatasi keluhan mahasiswa mengenai proses pembelajaran bahasa Inggris pada Politeknik LP3I Medan.
3. Pada indikator *responsiveness* yaitu variabel kemampuan dosen merespon pertanyaan mahasiswa dengan cepat dan tepat memiliki nilai gap sebesar 0,2 yang artinya kesenjangan antara persepsi yang dirasakan mahasiswa sudah mendekati dengan harapan yang diinginkan mahasiswa. Dalam hal ini dosen memiliki kemampuan yang baik dalam merespon dan memberikan jawaban atas pertanyaan mahasiswa dalam proses pembelajaran bahasa Inggris pada Politeknik LP3I Medan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Depdiknas.2001. *Petunjuk Teknis Pembelajaran Bahasa Inggris*. Direktorat Pembinaan SMP Dirjen Manajemen, Depdiknas. Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1985. "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing* , Vol. 49 No. 3.
- Rangkuti, Freddy, 2002. *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rooijackers. Ad, 1991. *Mengajar dengan Sukses*. PT. Grasindo: Jakarta.
- Rustaman, N. 2001. *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan*. Bandung: Inperial Bakti Utama
- Schiffman , Leon G. dan Leslie Lazar Kanuk, 2000. *Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Sudaryono, 2014. *Aplikasi Statistik untuk Penelitian*, Jakarta : Lentera Ilmu Cendikia

Sugara, W, 2014. *Aplikasi QFD untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Jasa pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara. Jurnal*

Tjiptono, Fandy, 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wijaya, T, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.