

**GOOD UNIVERSITY GOVERNANCE UNTUK MENINGKATKAN  
EXCELLENT SERVICE DAN KEPERCAYAAN  
MAHASISWA AKUNTANSI  
(Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Akuntansi UISU dan UMN)**

Zenni Riana<sup>\*1</sup>, Ulva Ayuningtias Tarigan<sup>\*2</sup>  
<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sumatera Utara  
zenni.riana@fe.uisu.ac.id

**ABSTRACT**

*This research was conducted at Accounting Students at the Islamic University of North Sumatra and Accounting Students at the Muslim University of Nusantara Al-Washliyah. The purpose of this study was to analyze the effect of Good University Governance to Improve the Excellent Service and Trust of Accounting Students (Case Study of Accounting Study Students at UISU and UMN). Research data obtained from questionnaires containing independent variables and dependent variables that have been distributed to stambuk 2016 accounting students as respondents in this study.*

*The population in this study were stambuk 2016 Accounting Students, amounting to 266 respondents consisting of Accounting Students from the Islamic University of North Sumatra Meda and Muslim University Nusantara Al-Washliyah Medan. The sample collection technique uses a method using Slovin Technique. Data collection techniques use Library Research and Field Research. The data analysis technique used is Descriptive Statistics Analysis, Data Trends, Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Linearity Test, Heteroscedasticity Test, Simple Linear Regression Test, and t Test.*

*The type of research used is Descriptive Analysis Technique using software or application spss version 20. The results of the study are: 1) Good university governance has a positive and significant effect on excellent service. 2) Good university governance has a positive and significant effect on trust.*

**Keywords:** *Good University Governance, Excellent Service, Trust.*

## **1. PENDAHULUAN**

Ditengah persaingan yang cukup berat, peningkatan mutu menjadi hal yang tidak terhindarkan agar dapat bersaing mendapat kepercayaan masyarakat. Perguruan tinggi di tuntut untuk dapat memberikan *Excellent Service* (pelayanan prima) yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Menghadapi kondisi ini hal utama yang harus di prioritaskan oleh perguruan tinggi adalah bagaimana *Good University Governance* (tata kelola) yang telah di terapkan oleh perguruan tinggi tersebut sehingga dapat melaksanakan *Excellent Service* (pelayanan prima) dan mendapat kepercayaan mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi, yang saat ini dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi (Siti

Maisaroh, 2005). Layanan akademik berikut fasilitas pendukungnya menjadi salah satu pertimbangan calon mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi untuk melanjutkan pendidikannya. Sehingga kualitas layanan menjadi salah satu indikator dari keberhasilan institusi pendidikan sebagai sebuah organisasi publik.

Partisipasi yang semakin luas akan berkontribusi terhadap pertukaran informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan serta untuk memperkuat berbagai keputusan yang ditetapkan. Tingkat keputusan yang kuat pada gilirannya akan mendorong efektivitas pelaksanaan (Kasmawati 2012). Bentuk partisipasi yang paling sederhana yaitu penyampaian keluhan mahasiswa terhadap *excellent service* (pelayanan prima) yang diberikan perguruan tinggi baik pelayanan akademik maupun sarana prasarana dan

kepercayaan mahasiswa terhadap Universitas maupun pengajarnya.

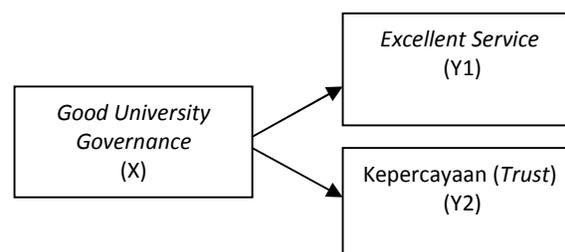
Universitas Islam Sumatera Utara (UISU) dan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah (UMN) merupakan salah satu PTS yang ada di Sumatera Utara Medan. UISU berdiri pada tahun 1951 dan UMN Al Washliyah berdiri pada tahun 1956. Perguruan tinggi ini bisa eksis diperlukan suatu perbaikan kinerja yang terus menerus dalam melayani masyarakat. Universitas Islam Sumatera Utara dan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah ingin berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan ekspektasi konsumen (mahasiswa) sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan mahasiswa dengan meningkatkan kualitas pelayanan terutama kualitas pelayanan akademik dan sarana prasarana. Namun setelah saya melakukan wawancara kepada beberapa mahasiswa UISU, terdapat keluhan yang berkaitan dengan fasilitas dan *excellent service* (pelayan prima) di Universitas, dimana beberapa mahasiswa mendapat berbagai permasalahan yang sering terjadi seperti permasalahan pengaturan jadwal kuliah yang sering bertabrakan baik dosennya maupun ruangnya, beberapa dosen yang mengajar tidak tepat waktu, kurangnya perangkat komputer, kurang lengkapnya koleksi buku-buku akuntansi di perpustakaan ekonomi, kurang efektifnya infokus di beberapa kelas, internet (*wifi*) yang susah untuk diakses, pengisian siacad yang lama dalam memberi nilai, sarana areal parkir yang kurang luas, dan kurang bersihnya fasilitas toilet di program studi akuntansi.

Hampir sama dengan Universitas Islam Sumatera Utara, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah (UMN) juga memiliki fasilitas dan *excellent service* (pelayanan prima) yang kurang memadai seperti, beberapa dosen yang mengajar tidak tepat waktu, kurangnya perangkat komputer, tidak memiliki AC disetiap ruangan dan internet (*wifi*) yang tidak ada. Para mahasiswa di Universitas Islam Sumatera Utara (UISU) dan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah (UMN) akan merasa belum mendapatkan *Excellent Service* (Pelayanan Prima) terhadap Universitas jika terdapat tata kelola perguruan tinggi (*Good University Governance*) yang kurang baik. Begitu juga dengan kepercayaan mahasiswa (*trust*) dengan terselenggaranya *good university governance* merupakan pra syarat utama untuk

mewujudkan aspirasi mahasiswa, namun hal tersebut tidak langsung memberikan kepercayaan mahasiswa. Kepercayaan timbul karena adanya suatu rasa percaya kepada pihak lain yang memang memiliki kualitas. Dalam hal ini *excellent service* merupakan bentuk kualitas organisasi jasa yang dapat menciptakan kepercayaan.

Salah satu strategi yang dapat dilakukan Program Studi Akuntansi UISU dan UMN Al Washliyah adalah dengan melaksanakan prinsip-prinsip *Good University Governance* (GUG) dalam tata kelola Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi menuju peningkatan mutu yang berkelanjutan. GUG adalah suatu sistem tata kelola yang baik dengan menganut prinsip-prinsip dari *good governance* yaitu *tranparency* (keterbukaan informasi), *accountability* (akuntabilitas), *responsibility* (pertanggungjawaban), *indepedency* (dalam pengambilan keputusan), *fairness* (kesetaraan dan kewajaran/adil) (Wijatno, 2009). Dengan adanya implementasi GUG diharapkan dapat mewujudkan *Excellent Servive* (Pelayanan Prima) terutama dalam pelayanan akademik dan sarana prasarana. *Excellent service* adalah pelayanan yang tidak hanya memenuhi harapan pelanggan tetapi juga melebihi harapan dari pelanggan. *Excellent service* tersebut dapat menjadi modal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat (mahasiswa) terhadap Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi. Hal ini sejalan dengan argumen (Nurchayani, dkk. 2012). Penerapan prinsip *good corporate governance* secara konsisten dan berkesinambungan, dapat menghasilkan suatu kepercayaan publik. Peran kepercayaan yang penting dapat menimbulkan keinginan mahasiswa untuk membujuk calon mahasiswa lain untuk masuk perguruan tinggi tempat mereka kuliah, sehingga perlu diperhatikan oleh seluruh para pengelola perguruan tinggi.

**Gambar 1**  
**Kerangka Penelitian**



## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan subyek penelitian atau wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:80).

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester VI (enam) pada Universitas Islam Sumatera Utara dan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah . Berikut ini daftar populasi penelitian yang digunakan :

**Tabel 1**  
**Jumlah Populasi Penelitian**

No.	Nama Universitas	Jumlah Mahasiswa Akuntansi Semester VI (enam)
1	UISU	± 66 Mahasiswa
2	UMN Al Washliyah	± 200 Mahasiswa
Total Populasi		266 Mahasiswa

Sumber: Data wawancara/Data diolah, Tahun 2018

**Tabel 2**  
**Jumlah Sampel yang diambil setiap universitas**

No.	Nama Universitas	Jumlah Sampel
1	UISU	25 Mahasiswa
2	UMN Al Washliyah	75 Mahasiswa
Total Sampel		100 Mahasiswa

Sumber: Data diolah, Tahun 2018

Berdasarkan penelitian yang diteliti, dalam penelitian ini terdapat dua variabel penelitian , yaitu :

1. Variabel Independen (Variabel Bebas) menurut Sugiyono (2010:38) adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).
2. Variabel Dependen (Variabel Terikat) menurut Sugiyono (2010:39) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

### Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi sederhana, karena menguji pengaruh *Good University Governance* untuk meningkatkan *Excellent Service* (pelayanan prima) dan kepercayaan mahasiswa. Analisis regresi sederhana adalah proses melakukan estimasi untuk memperoleh suatu hubungan fungsional antara variabel acak Y dengan variabel X. Model regresi

sederhana dapat digunakan untuk memprediksi nilai Y. Analisis regresi sederhana adalah analisis regresi antara satu variabel Y dan satu variabel X (Lucas Setia Atmaja, 2009).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat secara parsial bahwa *Good University Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Excellent Service* dan *Good University Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Adapun penjelasan masing-masing variabel sebagai berikut:

- a. Pengaruh *Good University Governance* terhadap *Excellent Service*.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *Good University Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *excellent service* dan memiliki nilai probabilitas signifikansi dibawah 0.05 yaitu 0.000 dan nilai t sebesar 5,696, sehingga *Good University Governance* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *excellent service* pada Universitas Islam Sumatera Utara dan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah. Hasil penelitian ini berarti menerima hipotesis 1 penelitian, yaitu *Good University Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *excellent service* pada Universitas Islam Sumatera Utara dan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah.

*Good corporate governance* dapat didefinisikan sebagai struktur, sistem, dan proses yang digunakan oleh organ-organ perusahaan sebagai upaya untuk memberikan nilai tambah perusahaan secara berkesinambungan dalam jangka panjang. (The Indonesian For Corporate Governance, 2002). Veronika dalam Linda (2012) mengungkapkan bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh sangat tinggi terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu kesadaran dari pihak universitas untuk menjaga *excellent service* (pelayanan prima) harus ditingkatkan untuk memberi manfaat yang besar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Kesi Widjajanti Eviawati Kusumaningtyas Sugiyanto bahwa variabel *good university governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *excellent service* (studi

kasus fakultas ekonomi universitas semarang). Penelitian ini juga sejalan dengan teori menurut Surya dalam Dalimunthe (2010) menjelaskan bahwa mutu dan kualitas pelayanan menjadi lebih baik dan memuaskan dan tidak menimbulkan keluhan masyarakat dalam menerima pelayanan setelah adanya penerapan prinsip-prinsip *good corporate governance*.

b. Pengaruh *Good University Governance* terhadap Kepercayaan.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *Good University Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan memiliki nilai probabilitas signifikansi dibawah 0.05 yaitu 0.000 dan nilai t sebesar 5,048, sehingga *Good University Governance* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepercayaan pada Universitas Islam Sumatera Utara dan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah. Hasil penelitian ini berarti menerima hipotesis 2 penelitian, yaitu *Good University Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *excellent service* pada Universitas Islam Sumatera Utara dan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah.

Kepercayaan (*trust*) telah dipertimbangkan sebagai kualitas dalam berbagai transaksi antara penjual (perguruan tinggi) dan pembeli agar kepuasan konsumen (mahasiswa) dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan (Yousafzai et al, 2013). Untuk kepercayaan, mahasiswa memberikan penilaian yang baik artinya mahasiswa yakin dan percaya bahwa Fakultas ekonomi program studi akuntansi UISU dan UMN memiliki kemampuan, perhatian dan integritas untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu Kesi Widjajanti Eviawati Kusumaningtyas Sugiyanto bahwa variabel *good university governance* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepercayaan (studi kasus fakultas ekonomi universitas semarang).

## KESIMPULAN

*Good university governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *excellent service* karena nilai Sig 0,000 < 0,05 dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu (5,696 > 1,98447).

*Good university governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan karena nilai Sig 0,000 < 0,05 dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu (5,048 > 1,98447). Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukannya sebelumnya Kesi Widjajanti Eviawati Kusumaningtyas Sugiyanto (2015) bahwa *good university governance* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adya Atep Barata. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Cetakan 2. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Antarwiyati, Praptim 2006. Determinan *Electronic Loyalti (E-Loyalti)*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Baihaki. (2016). *Persepsi Mahasiswa Terhadap Tata Kelola (Good University Governance)*. Lampung: Universitas Lampung.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. (Terjemahan Andres Winardi). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Buckley, J.C., McAninch, J.W., 2006. *Selective Management of Isolated and Nonisolated Grade IV Renal Injuries*. Journal Urology, 129, discussion 2502.
- Dalimunthe, RF. 2010. Analisis Persepsi Karyawan Bagian Administrasi Umum tentang Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan partisipasi) kaitannya dengan Kinerja Karyawan. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh tahun 2009 “Universitas Sumatera Utara.
- Fandy, Tjiptono. (2014). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fielden, J. (2008). *Global Trends in University Governance*. Education Working Paper Service, No.9. World Bank. Washington.
- Gabrino dan Jhonson, 2009. *The Different Roles of Satisfaction*. Journal of Marketing.

- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi *Multivariate* dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irmayanti Hasan. (2015). *Good University Governance*. Perguruan Tinggi Layanan Umum.
- Juliandi A, Irfan, Manurung S. 2014. Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi. Medan: UMSU Perss.
- Kasmawati , 2012. Prinsip-prinsip Dasar Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jurnal Volume 1 Nomor 1. Hlmn, 80-102.
- Kim S. K., et al. (2003). *A Simple Method for Estimation of Enzyme-Resistant Starch Content*. Journal of Starch/starke 55 pp 366-368.
- Kirana, A & Moordingsih. 2010. Studi Korelasi Efikasi Diri dan Dukungan Sosial Dengan Prestasi Akademik : Telaah pada Siswa Perguruan Tinggi. *Indigenous*, jurnal Ilmiah Berskala Psikologi Vol. 12, No. 1, Mei 2010: 37-46.
- K Widjajanti. 2015. Implementasi *Good University Governance* untuk Meningkatkan *Excellent Service* dan Kepercayaan Mahasiswa. Semarang: Fakultas Ekonomi Semarang.
- Lembaga Administrasi Negara, 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik, LAN. Jakarta.
- Mahmud, Marzuki. 2012. Manajemen Mutu Perguruan Tinggi. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Mamang sangadji, Etta, Sopiah, (2010). Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Myers, D.G. (2012). Social Psychology Edisi 10 Buku 1. Jakarta: Salemba Humanika.
- Nurchayani. 2012. Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* dan Kepemilikan Institusional Terhadap Kinerja Keuangan (Studi pada Perusahaan Peserta CGPI yang terdaftar di BEI pada Tahun 2009-2011). Malang: Jurnal Ekonomi (dipublikasikan) Universitas Brawijaya.
- Rahmayanti, Nina, 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins, Stephen P, 2003. Perilaku Organisasi. Index. Jakarta.
- Sentana, Aso (2006). *Service Excellent & Customer Satisfaction*. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Serdamayanti, (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Refika Aditama Eresco.
- Siti Maisaroh, 2005. Pengaruh Manajemen Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta. Laporan Penelitian. Universitas PGRI Yogyakarta.
- The Indonesian Institute for Corporate Governance (2002). *Riset The Indonesian Intitue for Corporate Governance*. [www.iicg.com](http://www.iicg.com). Diakses 23 Maret 2011.
- Vroom, Victor H. 2006. *On The Origins of Expetancy Theory*. Great Minds in Management Oxford University.
- Vroom, Victor H dan Hasibuan. (2001). *Work and Motivation*.
- Wijatno Serian, 2009. Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif, dan Ekonomis. Jakarta.
- Yousafzai, S. Y., Pallister, J.G dan Foxall, G.R. (2013). A Proposed Model of Etrust for Electronic Banking. Techovesion. <http://www.uisu.ac.id>  
<http://www.forlap.dikti.go>