

## PROFESIONALISME FRONT OFFICE DALAM LAYANAN ADMINISTRASI DAN AKADEMIK DI UNIVERSITAS TERBUKA

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20439353&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Paper ini merupakan bagian dari hasil penelitian yang dilakukan penulis pada tahun 2013 di 5 Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ-UT), yaitu Jakarta, Bogor, Serang, Palembang dan Purwokerto. Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan profesionalisme petugas front office UT dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. Analisis dilakukan terhadap faktor-faktor yang berpengaruh terhadap profesionalisme petugas front office dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif. Jumlah responden yang diambil adalah sebanyak 30 responden petugas front office. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan interviu. Analisis data dengan menggunakan distribusi frekuensi dan uji statistik regresi. Hasil penelitian menyimpulkan profesionalisme petugas front office yang mencakup aspek kreativitas, inovasi dan responsivitas dapat dikatakan sudah mencapai taraf cukup baik (73,18%). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap profesionalisme front office adalah Sumber Daya Manusia, Sistem Layanan, dan Strategi Layanan. Besarnya pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap profesionalisme front office adalah sebesar 89,2%, sedangkan sisanya sebesar 10,8% oleh sebab-sebab lain.