Analisis Kinerja Dosen Mengajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Semester 2 Tahun Ajaran 2015-2016

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Oleh

CITRA SAVITRI

Dosen Jurusan Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Universitas Buana Perjuangan Karawang
Citra.adien@gmail.com

ABSTRAK

Human Resource is one of the best indicators in an effort to improve the quality for every company, no exception to the study program management in an effort to provide the best quality in the learning process is poss a good competence which is implemented through the faculty of pedagogy, professional ability, the personality ability and social ability. From the reality quality that's given, the authors formulate the problem as follows are: "how is the satisfaction of the teaching lecture performance against student satisfaction of management study program in the 2nd semester of the acadmic year 2015-2016 Buana Perjangan University Karawang

The purpose of the research is to measure the quality of teaching lecture performance against satisfaction management study program which has obtained every students for two semesters. The quality measurement uses the primary data through surveys, interviews and direct observation and distributing questionnaires to the correspondent of 20 people.

The result of research show the percentage of the the quality of teaching lecture performance in the study program management Buana Perjuangan University Karawang is very satisfaction where's the results obtained amounted to 66.66% and

33.33% every students are satisfaction with the teaching lecture performance in the study program management in the 2nd semester of the acadmic year 2015-2016. It means, the teaching lecture performance in management study program fulfill the expectations of student satisfaction. Nevertheless every lecturers should improve the learning methods in teaching and learning, other than as terms of tridharma of university but also for producing the highest human resources that have the highest competence and able to be competitive in the world of work later.

Keyword : Performance, Quality, Lecture, Satisfaction, Students.

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya Manusia merupakan salah satu aset terpenting bagi negara untuk meningkatkan kemampuan dalam pertumbuhan dan pembangunan ekonominya. Semakin berkualitas Sumber daya Manusia yang dimiliki maka akan mempermudah proses pembangunan dan pertumbuhan suatu negara tersebut. Indonesia merupakan salah satu negara yang meiliki jumlah penduduk terbanyak ke empat di dunia. Ini berarti peluang bagi negara Indonesia untuk meningkatkan kualitas dari segala aspek sangatlah tinggi. Namun pada kenyataannya pertambahan jumlah penduduk masih menjadi masalah yang harus dipecahkan.

Pendidikan merupakan hal penting demi menghasilkan Sumber Daya Manusia yang berkompeten dan mampu bersaing dan berdaya guna baik seluruh orang dan organisasi. Semakin baik dan berkualitas pendidikan yang dienyam maka semakin besar peluangnya untuk menjadi seorang individu yang berkompetensi. Mahasiswa merupakan calon penerus bangsa yang diharapkan mampu untuk memberikan sumbangsihnya dalam pertumbuhan dan pembangunan suatu negaranya. Namun pada kenyataannya, banyak faktor yang menghalangi seorang untuk meraih kesuksesannya. Salah satunya adalah saat mahasiswa tidak memiliki motivasi dan

minat pada mata kuliah tersebut atau tidak memiliki kepercayaan bahwa ia mampu menyelesaikan masalah. Selain pengaruh keluarga dan rumah tangga juga berpengaruh pada peningkatan kompetensi seorang mahasiswa.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari permasalahan yang telah penulis kemukakan, maka dalam bahasan ini penulis akan merumuskan beberapa permasalahan tentang bagaimanakah tingkat kinerja dosen mengajar terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen semseter 2 UBP Karawang tahun ajaran 2015-2016?

BAB II . LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas

Menurut Juran, Joseph M. (1994:64) kualitas berarti kesesuaian dengan penggunaan, suatu produk dapat dikatakan berkualitas jika produk tersebut memiliki kemampuan untuk memuaskan konsumen pemakainya (*Quality in Costumer Satisfaction*) maka kemampuan ini dimasukkan ke dalam 5 dimensi, yaitu:

- 1. Produk harus memenuhi harapan konsumen pemakainya.
- 2. Produk memiliki aturan penggunaan yang mudah
- 3. Produk harus dapat diandalkan (*reliable*) menurut spesifikasinya dan target produk tersebut.
- 4. Adanya pelayanan yang memadai untuk jasa perbaikan dan klaim kerusakan.
- 5. Adanya kemudahan dalam pemeliharaan dan ketahanan produk dalam jangka waktu yang cukup lama.

Pendapat lain disampaikan Schuler (1999:89) kualitas atau mutu berarti memberikan produk dan pelayanan yang konsisten mengikuti seluruh dimensi kualitas dalam satu

usaha tunggal. Beraneka ragam definisi mengenai kualitas ini dikarenakan perbedaan perspektif atau pandangan yang digunakan.

Elliys L. Pambayun (1998), menyebutkan bahwa salah satu stategi dan pendekatan dalam meraih kesuksesan yang professional dan proporsional adalah dengan melakukan abdi layanan yaitu pelayanan paripurna yang merupakan syarat mutlak bagi organisasi yang bergerak dalam organisasi bisnis. Dari beberapa teori tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas berpusat kepada pelanggan dimana pelanggan mempunyai kebutuhan dan harapan tertentu atas kualitas pelayana yang diberikan dan kemampuan perusahaan dalam memberikan produk dan jasa secara baik dan benar. Pada penelitian ini penulis lebih cenderung menggunakan teori Parasuraman (1995).

2.1.2. Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Richard.F.Gerson, 2004:3). Kepuasan pelanggan bermakna perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan konsumen ketika menggunakan produk tersebut. Bila konsumen merasakan performa produk sama atau melebihi ekspektasinya, berarti mereka puas. Sebaliknya jika performa produk kurang dari ekspektasinya, berarti mereka tidak puas.

Menurut Oliver, adalah "tingkat kepuasan perasaan setelah seseorang membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya". (J.Suprapto, 2001:233). Menurut Richard Oliver (Husein Umar, 2003:14) kepuasan pelanggan adalah "respon pemenuhan dari konsumen". Kepuasan adalah hasil penelitian dari konsumen bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Pengukuran kepuasan pelanggan, Kotler (2000: 38) menyebutkan sebagai "tools for tracking and measuring customer satisfaction". Dapat didefinisikan ke dalam empat metode sebagai berikut yang salah satunya adalah survei kepuasan pelanggan. Metode ini dilakukan perusahaan dengan melakukan survei terhadap pelanggannya untuk mengukur kepuasannya terhadap produk jasa yang telah diterimanya. Cara ini dilakukan untuk mendapatkan umpan balik dari pelanggan, selanjutnya dapat dijadikan dasar pemikiran bagi perusahaan untuk menentukan program perusahaan dimasa mendatang.

2.1.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan yang bisa dipengaruhi olehbeberapa faktor. Seperti yang diungkap oleh Cravens (1996:9) ada beberapa faktor kepuasan pelanggan yaitu:

1. Sistem Pengiriman

Memindahkan produk dari produsen ke pelanggan ataupemakai akhir dalam bisnis biasanya meliputi saluran distribusi dari para pemasok, pabrikan dan para perantara. Untuk dapat memuaskan pelanggan, jaringan ini harus berfungsi sebagai unit yang terpadu dan terkoordinir, di mana semua anggotanya mengerti dan menanggapi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

2. Performa produk atau jasa

Performa dan keunggulan suatu produk atau jasa sangatlah penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang bias disebut sebagai hal utama dalam bersaing.

3. Citra

Citra dan merek perusahaan yang baik merupakan keunggulan bersaing yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dari sudut positif. Terbentuknya citra merek (*brand image*) dan nilai merek (*brand equity*) adalah pada saat pelanggan memperoleh pengalaman yang menyenangkan dengan produk.

4. Hubungan harga-nilai

Pelanggan mengiginkan nilai yang ditawarkan merek sesuai dengan harga yang diberikan, oleh karenanya terdapat hubungan yang menguntungkan antara harga dan nilai. Merek dipromosikan oleh perusahaan sebagai suatu nilai yang unik sesuai harganya. Di lain pihak, manajemen memutuskan untuk bersaing atas dasar

harga rendah di antara merek-merek di mana para pembeli sudah menetapkan nilai yang seimbang.

5. Kinerja atau Prestasi karyawan

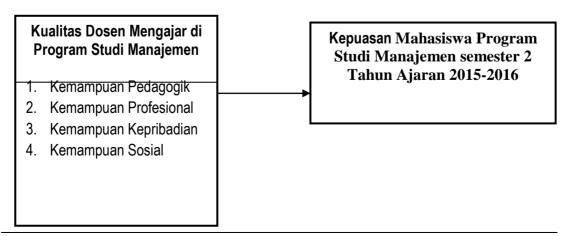
Kinerja produk dan sistem pengiriman tergantung pada bagaimana semua bagian organisasi bekerjasama dalam proses pemenuhan kepuasan pelanggan. Setiap orang dalam organisasi mempengaruhi pelanggan, baik hal-hal yang menyenangkan atau pun yang tidak menyenangkan.

6. Persaingan

Kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi kepuasan pelanggan dan merupakan peluang untuk memperoleh keunggulan bersaing. Pesaing yang spesifik menimbulkan dampak baik atau buruk dalam rangka memenuhi keinginan segmentasi pasar. Mengetahui kesenjangan (*gap*) antara keinginan pembeli dengan tawaran yang diberikan para pesaing merupakan peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.1.5 Kerangka Pikir

Berdasarkan latar belakang masalah dan mengacu pada teoritis yang telah penulis kemukakan disimpulkan bahwa kinerja yang baik dan berkualitas dari dari seorang dosen akan melahirkan menghasilkan seorang mahasiswa yang berkompetensi. Peningkatan kompetensi akan terjadi jika seorang dosen mampu memberikan kualitas mengajar yang baik pula. Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan di atas maka dalam hal ini penulis menggambarkan kegiatan tersebut ke dalam diagram berikut ini:



Gambar 1. Diagram Kerangka Pikir

BAB III.METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan ialah metode deskriptif kualitatif, yaitu mendeksprisikan analisis kualitas kinerja dosen mengajar di program studi manajemen terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen. Penilaian dilakukan dengan perhitungan analisis deskripsi untuk mengetahui kualitas kinerja terhadap kepuasan mahasiswa.

3.2 Variabel Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan satu variabel kualitas kinerja dosen mengajar terhadap kepuasan mahasiswa.

3.2.3 Pengukuran Variabel

Berdasarkan rencana pengukuran variabel penelitian ini, untuk mengetahui kualitas kinerja dosen mengajar terhadap kepuasan mahasiswa penulis menggunakan angket sebanyak 28 soal.

No.	Pernyataan	Kompetensi
1.	Kesiapan memberikan kuliah dan / atau praktek / praktikum	Pedagogik
2.	Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkulihan	
3.	Kemampuan menghidupakan suasana kelas	
4.	Kejelasan menyampaikan materi dan jawaban terhadap pertanyaan	
5.	Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran	
6.	Keanekaragaman cara pengukuran hasil belajar	

7.	Pemberian umpan balik terhadap tugas	
8.	Kesesuaian materi ujian dan / atau tugas dengan tujuan	
	mata kuliah	
9.	Kesesuaian nilai yang di berikan dengan hasil belajar	
10.	Kemampuan menjelaskan pokok bahasan / topik secara	Profesional
	tepat	
11.	Kemampuan memberikan contoh relevan dari konsep	
	yang di ajarkan	
12.	Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang / topik yang	
	di ajarkan dengan bidang / topik lain	
13.	Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang / topik yang	
	diajarkan dengan konteks kehidupan	
14.	Penguasaan akan isu-isu mutahir dalam bidang yang di	
	ajarkan	
15.	Penggunaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan	
	kualitas perkuliahan	
16.	Pelibatan mahasiswa dalam penelitian / kajian dan atau	
	pengembangan / rekayasa / desai yang di lakukan dosen	
17.	Kemampuan menggunakan beragam teknologi	
	komunikasi	
18.	Kewibawaan sebagai pribadi dosen	Kepribadian
19.	Kearifan dalam mengambil keputusan	
20.	Menjadi contoh dalam bersikap dan prilaku	
21.	Santunnya kata dan tindakan	
22.	Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi	
	dan kondisi	
23.	Adil dalam memperlakukan mahasiswa	
24.	Kemampuan dalam menyampaikan pendapat	Sosial

25.	Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang	
	lain	
26.	Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti	
	kuliahnya	
27.	Mudah bergaul dikalangan sejawat, karyawan, dan mahasiswa	
28.	Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa	

3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi manajemen angkatan tahun 2015 semester 2 tahun ajaran 2015-2016.

3.3.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini dengan mengambil sebagian mahasiswa program studi manajemen sebanyak 20 orang.

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *random sampling* dengan mengambil sebagian dari subjek penelitian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pokok

Teknik pokok yang digunakan dalam penelitian ini adalah memberi tes berupa Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3.4.2 Teknik Pelengkap

Teknik pelengkap yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data-data yang berdasarkan data dokumentasi dan peninjauan ke lapangan.

2. Teknik Kepustakaan

Teknik kepustakaan ini digunakan untuk mengkaji dan mencari teori-teori yang dapat mendukung penelitian ini dapat mencari sasaran dan tujuan yang diharapkan.

3.5 Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan cara:

- 1. Memberikan angket kepada mahasiswa program studi manajemen semester 2
- 2. Menganalisis dan mengumpulkan data penelitian
- 3. Mendeskripsikan data kualitas kinerja dosen mengajar terhadap kepuasan mahasiswa

BAB IV. PEMBAHASAN

Setelah diadakan penelitian dan analisis hasil angket kualitas kinerja dosen mengajar dengan kepuasan mahasiswa, maka diperolehlah hasil sebagai berikut:

1. Angket Kualitas Kinerja Dosen Mengajar

No	Smstr	Mata Kuliah	Dosen	Kompetensi			
110			Dosen	1	2	3	4
1	2	Pendidikan	Aji Tuhagana,S.Ag,	4,11	4,10	4,18	4,15
		Agama Islam	SE,M.M.,				
2	2	Pendidikan	Nadya Putri S, S.Pd,	3,64	3,66	3,65	3,56
		Kewarga	M.Pd				
		Negaraan					
3	2	Bahasa Inggris ll	Flora Patricia,	4,20	4,00	4,17	4,24
			SE,M.M.,				
4	2	Pengantar	Enjang Suherman,	3,84	3,89	3,88	3,86
		Manajemen	SE,M.M.,				
5	2	Pengantar	Wanta, SE,M.M.,	4,08	4,08	4,05	4,17

		Manajemen					
6	2	Pengantar	Sihabudin,SE,M.M.,	3,96	3,94	3,93	4,04
		Manajemen					
7	2	Pengantar	Aji Tuhagana, S.Ag	4,04	3,98	3,95	4,13
		Manajemen	,SE,M.M.,				
8	2	Pengantar	Budi Rismayadi,	4,16	4,09	4,04	4,09
		Ekonomi Mikro	SE,M.M.,				
9	2	Pengantar	Citra Savitri, SE,M.M.,	4,21	4,13	4,13	4,20
		Ekonomi Mikro					
10	2	Pengantar	Wanta, SE, M.M.,	3,81	3,63	3,76	3,86
		Akuntansi 11					
11	2	Pengantar	Asep Jamaludin	3,79	3,91	3,97	3,80
		Akuntansi 11	,SE,M.M.,				
12	2	Praktek	Wanta SE,M.M.,	3,70	3,72	3,78	3,81
		Pengantar					
		Akuntansi 11					
13	2	Praktek	Asep Jamaludin	3,78	3,76	3,88	3,79
		Pengantar	,SE,M.M.,				
		Akuntansi 11					
14	2	Aplikasi	Suroso ,SE,M.M.,	3,93	3,88	3,93	3,86
		Komputer					
15	2	Praktek Aplikasi	Wanta, S,M.M.,	3,91	3,83	3,88	3,71
		Komputer					
16	2	Praktek Aplikasi	Suroso,SE,M.M.,	3,91	3,91	3,89	3,99
		Komputer					
17	2	Praktek Aplikasi	Flora Patricia, SE, M.M.,	4,14	4,05	4,06	4,12
		Komputer					
18	2	Statistik	Netti	3,88	3,91	3,97	3,82
		Ekonomi l	Nurlenawaty,Ir,M.M.,				

Berdasarkan hasil evaluasi dosen dalam pelayanan pendidikan dan pengajaran menunjukkan kinerja semester genap TA.2015/2016 sudah baik, dimana 33,33% dosen dengan nilai kinerja sangat baik; 66,6% dan dosen dengan nilai kinerja sangat baik.

Hasil kuesioner dari mahasiswa menunjukkan bahwa rata-rata kinerja dosen Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang TA.2015/2016 sudah baik dengan rentang nilai yang sangat bervariasi. Nilai kinerja dosen tertinggi 85% dan nilai terendah 49%. Dari 28 point pertanyaan dalam kuesioner tersebut pada umumnya hasilnya baik, penilaian yang rendah pada pertanyaan apakah kelas dimulai dan diakhiri tepat waktu (rata-rata 52%), dan apakah dosen bersangkutan memberikan umpan balik kepada mahasiswa (rata-rata 48%).

Penilaian kehadiran dosen mengajar dikelas 100% berada di atas Standar Minimum Pelayanan (SPM) Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang yang ditetapkan 86%. Sedangkan untuk penilaian ketepatan penyerahan nilai oleh dosen kepada bagian akademik sangat bervariasi yaitu 60% dosen menyerahkan nilai antara 1 – 7 hari setelah ujian, 24,5 % dosen menyerahkan nilai antara 8-14 hari dan 15,5 % dosen menyerahkan nilai setelah lebih dari 14 hari pelaksanaan ujian. Meskipun bobot penilaian ini rendah hanya 0,1% dari total penilaian PBM, tetapi kehadiran dosen mengajar dikelas merupakan salah satu indikator disiplin dosen dalam menyelesaikan tugas.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian, pembahasan dan analisis data yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa tingkat kepuasaan mahasiswa sangat puas dengan kinerja dosen yang baik dengan persentase 33,33 %, sementara pada tingkat sangat puas terhadap kinerja dosen mengajar sebesar 66,66%.

5.2 Saran-saran

Setelah diadakan penelitian, pembahasan, analisis data dan kesimpulan, selanjutnya penulis hendak memberikan saran-saran sebagai berikut:

- Perencanaan yang dibuat perusahaan harus sesuai dengan visi, misi dan tujuan program studi manajemen yaitu Menjadi Program Studi yang Berkualitas, Mandiri dan Kompetitif dalam Bidang Ilmu Manajemen ditingkat ASEAN Tahun 2025.
- 2. Peningkatan pendidikan bagi setiap dosen mengajar agar menjadi seorang pendidik yang profesional
- 3. Melakukan pelatihan- pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dalam menulis yang akan diterapkan dalam perkuliahan
- 4. Evaluasi, pemantauan dan observasi setiap minggunya pada setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak pimpinan.
- 5. Peningkatan fasilitas dan layanan yang diberikan pihak Lembaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma. Buchari. 2007. Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Amir, M. Taufiq. 2005. Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. Manajemen Kualitas Pendidikan Sisi Kualitatif. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Dessler, Gary. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi kesembilan. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Dharmmesta, S Bayu dan Handoko, Hani T. (2011). Managemen Pemasaran Analisis. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: BPFE.
- Engel, FJ. dkk, 1995, **Perilaku konsumen Jilid 2**, Alih Bahasa Budijanto, Binarupa Aksara, Jakarta:
- Juran, Joseph, M. (1994). Merancang Mutu. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Kottler, Philip, Kellen Lane. (2009). Manajemen Pemasaran, Erlangga
- Lupiyoadi, Hamdani. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, Philip 1997. Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol . Penerbit CV. Salemba Empat. Jakarta.
- Nasution. 2004. "Total Quality Management". PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Pamitra, Teddy. 2001. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Parasuraman. (2003) Pelayanan Pelanggan yang Sempurna. Jakarta: Gramedia
- Salehuddin, 1999, **Pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan**, Universitas Brawijaya Malang.
- Supranto, J. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Edisi Baru. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Sari Aida, Evaluasi Kepuasan Nasabah atas Layanan Perbankan Berbasis Mobile

Schuler, Randall S. dan Jackson, Susan E, (1999). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Keenam. Jakarta Erlangga.

Subroto, Budiarto & Dolly Sutajaya Nasution, 1994, Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, Institut Teknologi Bandung. (Tesis).

Sugiyono, 2000, Metode penelitian bisnis, Alfabeta, Bandung.

Sumarwan, Ujang. 2003. Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran). Bogor: Ghalia Indonesia.

Sunarto. 2003. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Ngeksigondo Utama.

Supranto J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta

Yazid, 1999, **Pemasaran jasa konsep dan implementasi**, Ekonesia, Yogyakarta.