

Pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen sekolah tinggi ilmu ekonomi persada bunda pekanbaru

Erfa Okta Lussianda

Akademi Sekretaris Manajemen, Persada Bunda, Jalan. Diponegoro No. 42, Pekanbaru.

Email: erfachianda10@gmail.com, Telp : 081281126542

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen STIE Persada Bunda. Penelitian ini dilakukan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda Pekanbaru. Teknik dan analisis data yang dilakukan adalah teknik analisis deskriptif. Populasi berjumlah 328 orang mahasiswa STIE Persada Bunda dengan memiliki sampel sebanyak 77 orang sampel. Untuk memeriksa instrumen penelitian ini menggunakan kuisisioner untuk mendapatkan analisis validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, dan menggunakan analisa statistik yaitu analisa Regresi sederhana serta pengujian hipotesis uji T dan uji F. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini berpengaruh signifikan antara kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen. Dari hasil pengujian uji t, diperoleh hasil t hitung sebesar 7,888, jika dibandingkan dengan t tabel sebesar 1,696 sehingga t hitung lebih besar dari t tabel yang artinya kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap kinerja dosen.

Kata Kunci: Kepuasan; kinerja

The influence of student satisfaction on the performance of high school economics lecturers in pekanbaru

Abstract

The purpose of this study was to determine the extent of the influence of student satisfaction on the performance of STIE Persada Bunda lecturers. This research was conducted at the Pekanbaru College of Persada Bunda Economics. The techniques and data analysis carried out are descriptive analysis techniques. The population is 328 STIE Persada Bunda students with a sample of 77 samples. To examine this research instrument using a questionnaire to obtain the analysis of validity, reliability, descriptive analysis, and using statistical analysis, namely simple regression analysis and testing of the hypothesis T test and F test. The results of this study indicate that the hypothesis proposed in this study has a significant effect between satisfaction students on lecturer performance. From the results of testing the t test, the results of t arithmetic are 7,888, when compared with the t table of 1,696 so that the t count is greater than t table, which means that student satisfaction has a significant effect on the performance of the lecturer.

Keywords: *Satisfaction; performance*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan proses yang menentukan laju pertumbuhan suatu negara. Pendidikan yang baik akan menunjang terwujudnya pembangunan negara yang baik. Pendidikan dipandang sebagai suatu sistem yang akan menghadapi berbagai tantangan seperti masalah mutu, efisiensi, dan efektivitas proses belajar mengajar. Proses belajar mengajar adalah hal yang paling utama dalam proses pendidikan secara keseluruhan, proses belajar mengajar merupakan kegiatan yang paling pokok. Ini berarti bahwa berhasil tidaknya pencapaian tujuan pendidikan banyak bergantung pada bagaimana proses belajar mengajar itu sendiri.

Pendidikan tidak hanya didapat di rumah saja, namun pendidikan juga bisa didapat dari mana saja, salah satunya adalah perguruan tinggi. Didalam pendidikan akan melibatkan manusia dalam kegiatan belajar. Kegiatan belajar lebih banyak diartikan kegiatan di dalam sekolah maupun universitas. Belajar merupakan sebuah proses yang kompleks yang terjadi pada semua orang dan berlangsung seumur hidup. Sejak masih bayi hingga liang lahat. Salah satu pertanda bahwa seseorang telah belajar sesuatu adalah adanya perubahan tingkah laku dalam dirinya.

Mahasiswa dalam menjalani aktivitas belajar di sebuah perguruan tinggi mempunyai harapan tertentu terhadap proses pembelajaran yang diberikan dosen kepadanya. Bila mahasiswa merasa proses pembelajaran yang diberikan dosen sesuai dengan harapan, maka mahasiswa akan merasa puas terhadap proses pembelajaran yang berlangsung. Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Salah satu pertanda bahwa seseorang telah belajar sesuatu adalah adanya perubahan tingkah laku dalam dirinya. mempengaruhi keberhasilan pendidikan meliputi kurikulum, sarana prasarana, guru, siswa, dan model pengajaran yang tepat. Semua komponen tersebut saling terkait dalam mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang diinginkan. Pendidik bertanggung jawab mengantarkan peserta didik untuk memiliki kepribadian yang baik dan menguasai keilmuan yang diajarkan sesuai dengan kurikulum. Pendidik harus memiliki pengetahuan dan pemahaman keilmuan yang diajarkan secara mendalam, memiliki antusias dan menguasai metode pengajaran yang baik.

Tinjauan Pustaka

Menurut Sedarmayanti (2011:260) mengungkapkan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Menurut Wibowo (2010:7) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Didalam penelitian ini peneliti meneliti tentang motivasi dan lingkungan kerja. Jika lingkungan kerja baik maka kinerja yang dihasilkan juga akan baik.

Tinggi rendahnya kinerja seorang pegawai tentunya ditentukan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya baik secara langsung ataupun tidak langsung. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67), menyatakan bahwa: Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation).

Sedangkan menurut Keith Davis dalam Anwar prabu Mangkunegara (2009:67), dirumuskan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah:

Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (Ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + Skill). Artinya, pegawai yang memiliki IQ rata-rata (IQ 110 – 120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (sikap secara mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya seorang pegawai harus siap mental,

mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2006:15) faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal:

Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang sedangkan faktor eksternal adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja dapat bersumber dari dalam individu pegawai maupun dari luar individu. Tinggal bagaimana kebijakan organisasi mampu menyelaraskan antara faktor-faktor tersebut.

Menurut Wilson Bangun (2012:232), tujuan dan manfaat penilaian kinerja diantaranya adalah :

Evaluasi Antar Individu Dalam Organisasi. Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi. Tujuan ini dapat memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.

Pengembangan Diri Setiap Individu Dalam Organisasi. Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan. Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan.

Pemeliharaan Sistem. Berbagai sistem yang ada dalam organisasi, setiap subsistem yang ada saling berkaitan antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Salah satu subsistem yang tidak berfungsi dengan baik akan mengganggu jalannya subsistem yang lain. Oleh karena itu, sistem dalam organisasi perlu di pelihara dengan baik.

Dokumentasi. Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa akan datang. Manfaat penelitian kinerja disini berkaitan dengan keputusan-keputusan manajemen sumber daya manusia, pemenuhan secara legal manajemen sumber daya manusia, dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas.

Menurut Robert dan John dalam Rivai. (2005: 378), indikator kinerja antara lain sebagai berikut:

Kuantitas dari hasil, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai . Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.

Kualitas dari hasil, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya), yaitu seberapa baik penyelesaiannya.

Ketepatan waktu , yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Kehadiran, kehadiran karyawan baik dalam pulang kerja, masuk kerja, izin, maupun tanpa keterangan yang seluruhnya mempengaruhi kinerja .

Kemampuan bekerja sama, yaitu kemampuan karyawan melakukan kegiatan bersama-sama dengan karyawan lain dalam suatu kegiatan yang tidak dapat dikerjakan oleh perorangan.

Pengertian Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono dalam Sarjono, 2007). Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno dan Retnoningsih, 2012:393).

Mahasiswa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai orang yang belajar diperguruan tinggi (2012). Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa (dalam Srinadi, 2008).

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010:33). Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa (dalam Srinadi, 2008). Sementara Sarjono (2007) kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver dalam Supranto, 2011: 233). Pengertian kepuasan adalah istilah evaluatif yang menggambarkan suka dan tidak suka (Simamora dalam Winarsih, 2007:22). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler dalam Winarsih, 2007:22). Mengacu pada definisi-definisi tersebut di atas kepuasan mahasiswa berarti perasaan senang, puas dan kelegaan pembelajar pada perguruan tinggi terhadap apa-apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi.

Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan.

Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpersepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah.

Levin, Brook dan Howard dalam High Expectation mengatakan Perguruan Tinggi yang membangun harapan tinggi kepada semua mahasiswa dan memberikan dorongan untuk mencapai harapan-harapan tersebut akan mempunyai tingkat kesuksesan akademik yang tinggi. Harapan-harapan mahasiswa sebagai pelanggan utama adalah harapan yang berkenaan dengan hardware (non human element), software (human element), kualitas hardware dan kualitas software dan nilai tambah dari proses pembelajaran (Sopiatin, 2010:37).

Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Alma, 2005) terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Daya tanggap, kesedian personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah.

Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/ sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya.

Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya.

Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya (Sopiatin, 2010).

Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan akan dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi saingannya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perguruan tinggi harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan kuantitas pelanggan (Supranto, 2011:234).

METODE

Adapun jenis penelitian ini adalah Penelitian deskriptif. Menurut (Siregar, 2013), Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih tanpa membuat perbandingan atau penghubungan dengan variable yang lain. Waktu yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah selama 2 (dua) bulan pada Januari 2018. Dalam penelitian ini sampel penelitian berjumlah 100 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik stratified proportional random sampling. Penyusunan angket atau kuesioner berpedoman pada teori dan penilaiannya didasarkan kepada skala likert dengan beberapa alternatif jawaban dengan diberi bobot penilaian positif dan negatif. Analisis yang digunakan

dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yang terdiri dari uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji t, koefisien determinasi dan analisis regresi linear sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dengan menggunakan program komputer SPSS versi 21 dapat dilihat bahwa variabel kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh yang searah terhadap kinerja dosen artinya semakin baik kepuasan mahasiswa yang diberikan maka akan meningkatkan kinerja dosen. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan oleh penulis.

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha untuk variabel kepuasan mahasiswa dan kinerja dosen lebih besar dari pada nilai yang ditetapkan para ahli sebesar 0,50 artinya bahwa angket yang berisi indikator dari variabel dinyatakan realibel atau handal. Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi dapat dijelaskan hasil regresi ini memberikan nilai R Square = 0,388 artinya 39% variasi variable Kinerja dijelaskan oleh variasi variabel kepuasan sedangkan sisanya sebesar 71% dijelaskan variabel lain. Secara teori terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi seperti faktor individu yang berkaitan dengan keahlian, motivasi, komitmen dan lain lain, faktor kerja sama, faktor sistem yang berkaitan dengan metode mengajar serta fasilitas yang disediakan sekolah dan faktor situasi yang berkaitan dengan tekanan baik dari dalam maupun luar lingkungan sekolah.

Dari hasil pengujian uji t, diperoleh hasil t hitung sebesar 7,888, jika dibandingkan dengan t tabel sebesar 1,696 sehingga t hitung lebih besar dari t tabel yang artinya pengaruh kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap kinerja dosen. Hal tersebut dikarenakan dalam pengukuran kinerja dipengaruhi oleh mahasiswa dimana mereka dapat mengerjakan tugasnya baik diukur secara kuantitas, kualitas, kerjasama maupun efisiensi waktu dimana hal tersebut lebih banyak dipengaruhi oleh mahasiswa itu sendiri secara individual.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kinerja dosen, hal ini memunjukkan semakin puas mahasiswa dalam menerima pembelajaran maka semakin bagus kinerja dosen dalam proses belajar mengajar.

Jika kepuasan mahasiswa semakin meningkat maka Kinerja dosen akan meningkat. Semakin meningkat kinerja dosen maka semakin besar kepuasan yang diberikan oleh dirasakan oleh mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, Toha. 2007. Metode Penelitian. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.
- Buchari, Alma. 2016. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Mangkunegara. Prabu. 2011. Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Subagyo, P Joko. 2011. Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek. Yogyakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Sukanto, Soerjono. 2013. Sosiologi Suatu Pengantar. Yogyakarta: Rajawali Pers
- Sopiatin, Popi. 2010. Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Tipjono, F. 2008. Service Management, Mewujudkan Pelayanan Prima. Yogyakarta:
- Robert L. Mathis – John H. Jackson. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia, edisi 10, Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. 2001, Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Pelatihan otomotif. Bandung: edisi dua, Mandar Maju.

Veithzal Rivai. 2005, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek.
Jakarta : PT. Grafindo Persada.

Winarsih, Atik Septi, Ratmianto. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar