

## **ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PEMBELAJARAN DOSEN PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI FKIP UNIVERSITAS RIAU**

**Suarman, Sumarno & Arum**

Dosen Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Riau

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the level of student satisfaction in teaching and learning in Teacher Training and Education Economics Education Studies Program University of Riau. In addition to knowing which variables to give satisfaction to the student and the strategic implications of research results in order to increase student satisfaction in the future? In this study the respondents are 90 students for Economic Education based quotas layered random method from each stratum / force taken the same amount as the sample that is force 2007.2008, and 2009. While the determination of the respondents use the lottery (random). Methods of data collection in this study using questionnaire and analytical techniques used to process the data is the technique of importance-performance analysis (Importance-Performance Analysis). The results showed that the level of student satisfaction FKIP Economics Education Studies Program University of Riau as a whole including classification quite satisfied. This is reflected by the analysis match between the level of implementation of learning by the faculty with the level of student interest yield of 68.88%. Of 35 variables analyzed then there are 12 (twelve) variables that have not been giving satisfaction and 18 (eighteen) variable is already showing satisfaction. Strategic implications of research results to improve student satisfaction is to give priority to the variables that according to the student to have such high interest rates, the schedule of consultations provided by the Economics Education Studies Program faculty, lecturers return answer sheets UTS values and UAS, lecturer announces exam results timely, and professors pay attention to the progress of students, lecturers understand the learning difficulties faced by students, and faculty foster student interest and enthusiasm in learning. Variables that have given such satisfaction, a lecturer at the first lecture describes the topics that matter will be studied for one semester, a lecturer at the first lecture describes the contract teruberkaitan lecture about lecturing system, materials, perunjukan or reference, rules and forms of job evaluation systems, lecturers over matter courses, lecturers are able to explain properly, the assessment standards provided by the lecturers, lecturers use the media / learning aids that fit and attractive (sepert OHP, using the LCD, film, or images, etc.), and lecturer use language and how to communicate a clear, attractive, easily understood, and good and right.*

*Keywords: teaching and learning, student satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang Masalah**

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan

tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi (DO), masa studi dan lainnya dianggap tidak cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu.

Masyarakat seringkali mempertanyakan tentang kualitas atau mutu pendidikan di Indonesia. Indonesia termasuk negara yang masih memiliki kualitas pendidikan yang rendah. Kualitas mutu pendidikan yang rendah dapat ditunjukkan dengan rendahnya peringkat mutu pendidikan di Indonesia bila dibandingkan dengan negara-negara lain. Menurut survei di tahun 2004, Indonesia hanya menempati urutan ke 102 dari 107 negara yang disurvei dan peringkat 41 dari 47 negara di Asia ([www.pikiran-rakyat.com](http://www.pikiran-rakyat.com)).

Sistem manajemen mutu menyatakan bahwa salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur mutu suatu produk atau jasa adalah kemampuan suatu produk/jasa dalam memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan/pemakai. Kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan atau pemakai produk/jasa sering juga disebut dengan harapan pelanggan/pemakai.

Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Cravens (Handayani, dkk., 2003) menyatakan bahwa, "Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen".

Pemberian layanan yang berkualitas kepada pengguna jasa di Perguruan Tinggi terkait pada persaingan dengan Perguruan Tinggi lainnya. Kualitas Layanan yang baik tidak dapat dinilai hanya berdasarkan persepsi pemberi jasa, tetapi juga harus ditinjau dari persepsi pengguna jasa. Pemberi jasa perlu mengadakan evaluasi secara terus menerus terhadap layanan yang telah diberikan kepada pengguna jasa untuk perbaikan kinerja selanjutnya. Dalam implementasinya, tidak tertutup kemungkinan terjadi ketidakpuasan dari persepsi pengguna jasa.

Untuk mengetahui mutu pendidikan tersebut maka perlunya dilakukan evaluasi. Di dalam organisasi pendidikan tinggi, evaluasi dosen merupakan cara untuk mengetahui pengaruh pengajaran dosen terhadap mahasiswa. Evaluasi dosen meliputi kegiatan mengumpulkan informasi mengenai bagaimana dosen melakukan pekerjaan, menginterpretasi informasi, dan membuat penilaian mengenai tindakan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pengajaran. Evaluasi dosen merupakan proses analitis yang intrinsik dalam pengajaran yang baik. Dengan kata lain, evaluasi dosen merupakan suatu kesatuan dalam kegiatan belajar-mengajar yang baik (good teaching).

Berdasarkan penilaian komponen mutu perkuliahan semester ganjil 2009/2010 pada Prodi Pendidikan Ekonomi oleh badan penjamin mutu, bahwa persentase dosen prodi yang membuat perencanaan yang masih rendah yaitu dibawah 50 % meliputi materi perkuliahan media pembelajaran, arsip tugas struktur, arsip soal UTS dan arsip soal UAS. Demikian juga pelaksanaan meliputi SJMP, jumlah tatap muka, kuis dan laporan tertulis. Dosen program studi pendidikan Ekonomi harus dapat meningkatkan mutu perkuliahan dosen tersebut dari setiap komponennya, dan memberikan layanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Karena pengajaran yang baik membantu mahasiswa untuk

mencapai pembelajaran berkualitas baik. Kualitas pengajaran dan standar akademik perlu untuk selalu dievaluasi dan ditingkatkan karena pendidikan tinggi merupakan kegiatan yang mahal.

Program Studi Pendidikan Ekonomi sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi, harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Dalam hal nilai yang diberikan oleh dosen, mahasiswa telah puas dan tidak ada komplain. Tetapi ada beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi: kurikulum program studi, proses pembelajaran yang dilakukan oleh dosen, sumber daya manusia (dosen, pegawai, teknisi), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian serta publikasi, pengabdian kepada masyarakat, manajemen lembaga, sistem informasi, dan kerjasama dalam/luar negeri.

Hal ini dapat dilihat program studi Pendidikan Ekonomi yang tidak luput dari keluhan mahasiswa terutama tentang kualitas dosen dalam mengajar misalnya dalam hal, dari segi transfer dan *sharing* ilmu pengetahuan yang dilakukan dosen dengan mahasiswa. Persoalan lain yang sering terjadi adalah dalam metode perkuliahan dimana beberapa dosen mengandalkan terlalu besar pada kegiatan pembelajaran mandiri mahasiswa, kehadiran para dosen untuk tatap muka sangat jarang, sehingga praktis di ruang kelas itu hanya antar mahasiswa, padahal terkadang penguasaan teori atau konsepnya sama-sama kurang, sehingga materi tidak sesuai dengan yang diharapkan, kemudian ruangan yang kurang nyaman dan nilai UTS dan UAS yang terlambat diumumkan. Yang mana hal ini tentunya sangat berpengaruh terhadap eksistensi Program Studi Pendidikan Ekonomi, dan perlunya evaluasi dan mampu meningkatkan kinerja pada program studi pendidikan ekonomi.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka permasalahan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran, 2) variabel – variabel apa yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran, dan 3) bagaimana implikasi strategis hasil penelitian guna peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran dosen di Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Riau.

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran, 2) untuk mengetahui variabel– variabel yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran, dan 3) untuk mengetahui implikasi strategis hasil penelitian guna peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran dosen di Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Riau

## KAJIAN PUSTAKA

### Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai tolak ukur dimana pengguna jasa atau konsumen mempersepsi terhadap apa yang telah diberikan (pelayanan) oleh penyedia layanan. Apabila harapan tinggi sementara kinerja biasanya saja, maka kepuasan tidak tercapai, sebaliknya bila kinerja melebihi harapan maka kepuasan meningkat. Teori kepuasan konsumen didasarkan pada upaya meminimalkan gap (kesenjangan) tersebut. Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa sesuai dengan yang dipersepsikan konsumen (Yazid,;2001:46). Kepuasan konsumen merupakan keberhasilan perusahaan atau lembaga dalam jangka panjang, profit ditentukan oleh terpenuhinya kebutuhan dan keinginan konsumen yang akan menimbulkan terjadinya pembelian ulang dimasa mendatang.

Kepuasan konsumen tersebut tercapai jika,kebutuhan dan keinginan terhadap suatu produk atau jasa tertentu dapat dipenuhi oleh perusahaan.

Demikian pula halnya dalam dunia pendidikan, bahwa mahasiswa sebagai konsumen dalam memanfaatkan jasa yang diperoleh dari perguruan tinggi harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada. Apabila lembaga pendidikan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu maka mahasiswa sebagai pelanggan akan puas dengan apa yang telah diberikan. Tapi sebaliknya mahasiswa tidak akan puas jika pelayanan atau kinerja ditempat mereka menuntut ilmu tidak sesuai dengan harapannya. Oleh karena itu perguruan/ lembaga pendidikan harus bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa sesuai yang diharapkan oleh mahasiswa sebagai pelanggan.

### **Konsep Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud, bervariasi, tidak tahan lama, serta proses produksi dan konsumsinya terjadi secara bersamaan( Parasuraman et.al, 1998, dalam Tjiptono,2002). Walaupun demikian, bukan berarti kualitas pelayanan tidak bisa diukur.

Menurut Wickof (dalam Tjiptono,2002:59), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam hal ini ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service dan perceived service*.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan ( *perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang di terima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan.

Begitu juga dengan apa yang diharapkan mahasiswa dalam dunia pendidikan khususnya, terhadap kinerja dosen. Mahasiswa pastinya menginginkan kualitas/pelayanan pembelajaran yang dilakukan oleh dosen sesuai dengan yang diharapkannya. Jika kinerja dosen lebih rendah dari yang diharapkan oleh mahasiswa, maka hal ini tentunya tidak memberikan kepuasan bagi mahasiswa sebagai pelanggan. Begitu juga sebaliknya, jika kinerja dosen lebih tinggi dari yang diharapkan mahasiswa tentunya ini memberikan kepuasan bagi mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran dosen.

### **Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan**

Menurut Berry dan Parasuraman (1991:16), seperti dikutip oleh Kotler (2000: 440) ada lima faktor dominan atau penentu mutu pelayanan jasa, yang akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan. Kelima faktor itu bila diterapkan pada lembaga pendidikan adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan guru atau dosen untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha/pemilik lembaga untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengarkan dan mengatasi keluhan yang diajukan oleh konsumen, yaitu mahasiswa. Misalnya, penyedia sarana yang sesuai untuk menjamin terjadinya proses yang tepat.

3. Kepastian (*assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, misalnya janji dalam promosi.
4. Empaty (*emphaty*), yaitu kesediaan dosen/guru/ karyawan dan pengelola untuk lebih peduli untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan, misalnya guru/dosen/karyawan atau pengelola harus mencoba menempatkan diri sebagai peserta didik,/orang tua/pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi. Misalnya, gedung dan kebersihan yang baik serta penataan ruangan yang rapi.

## METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Pendidikan Ekonomi yang masih aktif kuliah yang terbagi dalam tiga angkatan yaitu angkatan tahun 2007, 2008 dan 2009 yang keseluruhannya adalah berjumlah 227 orang.

Dari jumlah populasi di atas, maka diambil sampel sebanyak 90 orang mahasiswa. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah random kuota berlapis yaitu dari setiap strata/angkatan diambil jumlah yang sama sebagai sampel, yaitu 30 responden dari masing-masing angkatan.

### Pengukuran Data

- a. Menilai tingkat kepentingan mahasiswa yang dirasakannya melalui evaluasi 5 dimensi kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan skala 5 tingkat (Likert) dengan skor: sangat penting (5), penting (4), biasa saja (3), tidak penting (2), dan sangat tidak penting (1)
- b. Menilai kepuasan mahasiswa melalui evaluasi 5 dimensi kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan skala 5 tingkat (Likert) dengan skor: sangat baik (5), baik (4), biasa saja (3), tidak baik (2), sangat tidak baik (1)

### Teknik Analisis Data

Anasis data dilakukan dengan statistik dreskriptif. Dalam analisa data ini digunakan *important and performance analysis* ( *supranto,2006:239*) atau analisis tingkat kepentingan dan kepuasan mahasiswa. Langkah-langkah pertama untuk anáalisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian persepsi dan harapan untuk setiap atribut dengan rumus martila dan James(1997):

1. Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan persamaan:

$$Tk i = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

dimana :

$Tk_i$  = Tingkat Kesesuaian

$X_i$  = Harapan mahasiswa

$Y_i$  = kepentingan mahasiswa

2. Menghitung nilai tingkat kepentingan dan harapanmahasiswa.

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

dimana :

$\bar{X}$  = Nilai rata-rata harapan konsumen

$\bar{Y}$  = Nilai rata-rata persepsi konsumen

3. Menggambarkan diagram Kartesius dengan nilai tingkat harapan sebagai sumbu X(horizontal) dan nilai tingkat persepsi nasabah sebagai sumbu Y (vertikal). Pembagian kuadran dalam diagram kartesius dapat dilakukan dengan menetapkan titik tolak (X,Y) yang dilalui dua garis berpotongan tegak lurus.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

dimana :

$\bar{X}$  = Nilai rata-rata harapan dari semua pernyataan

$\bar{Y}$  = Nilai rata-rata persepsi dari semua pernyataan

Setiap pernyataan akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius. Skala empat kuadran tersebut terdiri dari :

#### **Kuadran A**

Kinerja suatu variabel adalah lebih rendah dari keinginan konsumen sehingga perusahaan harus meningkatkan kinerjanya agar optimal.

#### **Kuadran B**

Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga perusahaan cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut.

#### **Kuadran C**

Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan.

#### **Kuadran D**

Kinerja perusahaan berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan konsumen akan kinerja dari variabel tersebut hanya rendah, sehingga perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya perusahaan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Matriks Kepentingan**

Hasil analisis menunjukkan skor penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingan dan pelaksanaannya serta skor rata-rata tingkat kepentingan dan pelaksanaannya. Misalnya skor penilaian mahasiswa terhadap atribut tersedianya jadwal konsultasi yang disediakan oleh dosen dengan total skor kepentingan sebesar 438 dan total skor pelaksanaannya sebesar 237. Total skor ini kemudian akan dimasukkan ke dalam rumus rata-rata tingkat kepentingan dan pelaksanaannya.

Rumus untuk menghitung skor rata-rata tingkat kepentingan (Y) dan skor rata-rata kinerja (X) digunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dari perhitungan menggunakan ke dua rumus di atas, maka akan didapatkan nilai skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,87 dan nilai skor rata-rata kinerja sebesar 2,63 untuk atribut tersedianya jadwal konsultasi yang disediakan oleh dosen. Sehingga untuk atribut tersedianya jadwal konsultasi yang disediakan oleh dosen diartikan bahwa antara pelaksanaan dan harapan masih terdapat ketimpangan yakni pelaksanaan program Studi Pendidikan Ekonomi masih rendah dibandingkan dengan harapan mahasiswa. Tabel 4 juga memperlihatkan skor rata-rata tingkat kepentingan dan skor rata-rata pelaksanaannya untuk masing-masing atribut lainnya.

Untuk mengetahui rata-rata harapan dan rata-rata pelaksanaan, maka nilai total masing-masing variabel harapan dan pelaksanaan pada Tabel 4 akan dibagi dengan Jumlah responden. Kemudian hasil tersebut akan dipetakan pada Diagram Analisis Kepentingan-Kinerja (*Importance-Performance Analysis Diagram*). Kepuasan atau pelaksanaan/*Performance* dalam penelitian ini dilambangkan dengan X sedangkan harapan(kepentingan) /*importance* dilambangkan dengan Y.

Konsumen akan merasa sangat puas apabila skor pelaksanaan/kepuasan lebih tinggi daripada skor harapan, sedangkan sebaliknya konsumen akan merasa tidak puas apabila skor kepuasan/pelaksanaan lebih rendah dari skor harapan. Hasil analisis kepuasan pada Tabel 4 ,akan dipetakan lebih lanjut dengan menggunakan Diagram AnalisisKepentingan– Kinerja. Diagram ini membagi satu bidang menjadi empat kuadran di mana masing-masing kuadran akan memberikan suatu indikator tentang hal-hal apa saja yang seharusnya dilakukan pihak program Studi Pendidikan Ekonomi untuk dapat meningkatkan serta mempertahankan kepuasan pelanggan. Mahasiswa yang merasa puas atas layanan yang diberikan selama ini merupakan aset perusahaan yang harus tetap dijaga karena dari para mahasiswalah program memperoleh pendapatan. Meski demikian bukan berarti mahasiswa yang merasa tidak puas selanjutnya luput dari perhatian. Justru disitulah kemampuan manajemen diuji agar program Studi Pendidikan Ekonomi rasa tidak puas mahasiswa menjadi rasa dengan cara meningkatkan pelaksanaan agar mampu melebihi harapan mahasiswanya. Gambar 1 menunjukkan bahwa dari 35 variabel kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Riau terhadap proses belajar mengajar tersebar pada tiga kuadran, yaitu kuadran A terdapat 12 variabel, kuadran B ada 18 variabel dan pada kuadran C terdapat 5 variabel, sedangkan pada kuadran D tidak ada satu variabel pun terlihat.

Y (harapan/importance)

<p>A. <i>Konsentrasi disini</i> X12,X13,X14,X15,X17,X18,X19 X23,X24,X25,X28,X30</p>	<p>B . <i>Pertahankan prestasi</i> X1,X2,X4,X6,X7,X8,X9,X10 X16,X20,X21,X22,X26,X31,X32,X33,X 34,X35</p>
<p>C. <i>Prioritas rendah</i> X3,X5,X11,X27,X29</p>	<p>D. <i>Berlebihan</i></p>

X (kepuasan /performance)

**Gambar 1**  
**Diagram Kartesius Analisis Kepentingan Kinerja**

1) **Kuadran A** : merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa, tetapi pada kenyataannya pelaksanaannya Program Studi Pendidikan Ekonomi Fkip Universitas Riau terhadap atribut ini belum sesuai dengan harapan mahasiswanya. (tingkat kepuasan masih rendah) Atribut-atribut dimensi kualitas jasa yang termasuk dalam kuadran ini adalah: adanya jadwal konsultasi yang disediakan oleh dosen, dosen dapat menumbuhkembangkan rasa percaya diri mahasiswa sesuai dengan program studi yang diambilnya, dosen memberikan tugas yang memadai dan memberikan umpan balik terhadap tugas-tugas yang diberikan,dosen menumbuhkan minat dan semangat mahasiswa dalam pembelajaran, dosen dapat menumbuhkan suasana belajar yang menyenangkan, dosen mengembalikan lembar jawaban nilai UTS, dosen mengembalikan lembar jawaban nilai UAS, dosen mengkomunikasikan prosedur evaluasi secara jelas dan

evaluasi dilakukan secara objektif, dosen mengumumkan hasil ujian tepat waktunya, dosen memberikan perhatian terhadap kemajuan siswa, dosen memahami kesulitan belajar yang dihadapi mahasiswa, dosen dapat memahami minat dan kebutuhan mahasiswa. Variabel yang terdapat di kuadran A ini membutuhkan penanganan yang harus diprioritaskan oleh manajemen karena keberadaan variabel tersebut dinilai sangat penting, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Pada kenyataannya, memang saat ini

2) Pada **kuadran B** terdapat 18 (delapan belas) variabel yang menunjukkan kepuasan mahasiswa. Variabel-variabel tersebut merupakan penjabaran atas variabel atribut yaitu dosen hadir dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu, dosen pada perkuliahan pertama menjelaskan tentang materi yang akan dipelajari selama satu semester, dosen pada perkuliahan pertama menjelaskan tentang kontrak kuliah, dosen pada perkuliahan pertama menyampaikan tata tertib perkuliahan, dosen menguasai materi perkuliahan tepat waktu, dosen menguasai materi perkuliahan, dosen mampu menjelaskan dengan baik, dan dosen memberikan bahan perkuliahan dan referensi yang cukup, kesigapan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa, dosen memberikan wawasan dan pengalaman belajar yang luas bagi mahasiswa, ketepatan dosen mengajar dikelas, dosen menggunakan waktu kuliah dengan baik, adanya standar penilaian yang dilakukan oleh dosen, kesediaan dosen untuk membantu mahasiswa dalam masalah perkuliahan, dosen menggunakan strategi pembelajaran bervariasi dan menarik (seperti, ceramah, tanya jawab, diskusi dan pemberian tugas), dosen menggunakan media/ alat bantu pembelajaran yang sesuai dan menarik (seperti, OPH, menggunakan LCD, pemutaran film, gambar-gambar, dll), dosen menggunakan bahasa dan cara berkomunikasi yang jelas dan menarik, mudah dipahami, serta baik dan benar, suara dosen jelas dalam menerangkan perkuliahan, dosen tampil megajar dengan menarik dan simpati serta menggunakan pakaian yang rapi dan sopan.

Untuk itu kepada pihak program Studi Pendidikan Ekonomi untuk selalu memacu para dosen untuk meningkatkan standar kompetensinya selalu dengan cara mengadakan pelatihan berkesinambungan. Karena ada beberapa orang yang tidak puas artinya hal ini dapat menjadi masalah dikemudian hari jika tidak dilakukan pembenahan dan introspeksi internal Program Studi Pendidikan Ekonomi FKOlP universitas Riau. Variabel-variabel tersebut harus dipertahankan pihak Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Riau .karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan mahasiswa sehingga mampu memuaskan mahasiswa.

3) Pada **kuadran C** terdapat tiga (5) variabel yakni diawal perkuliahan dosen mengawali dengan mengenali karakter/profile mahasiswa, dosen pada perkuliahan pertama menginformasikan kepada mahasiswa tentang kompetensi mata kuliah dan referensinya dengan tujuan program studi, dosen menunjukkan kreatifitas dalam melaksanakan pembelajaran, adanya sikap bersahabat antara dosen dan mahasiswa, dan dosen memberikan pujian/masukan terhadap keberadaan siswa. Menurut mahasiswa, variabel-variabel tersebut dinilai kurang penting dan pelaksanaannya dilakukan sesuai harapan mahasiswa, sehingga manajemen diharapkan tidak terlalu memprioritaskan variabel tersebut. Meski demikian, bukan berarti manajemen mengabaikan atau menurunkan standar pelaksanaan variabel tersebut, karena bukan tidak mungkin pada beberapa waktu mendatang, variabel tersebut akan menjadi variabel yang berpengaruh penting.

4) Sedangkan pada **kuadran D** tidak ada satupun variabel.

Berdasarkan analisis atas variabel-variabel yang dinilai mampu memuaskan mahasiswa atau tidak, terlihat bahwa variabel-variabel yang berada pada kuadran A baik secara kuantitatif dan kualitatif memang belum memberikan kepuasan terhadap para mahasiswa. Pada dimensi bukti nyata terlihat bahwa harus adanya jadwal konsultasi yang disediakan oleh dosen perlu mendapat prioritas penanganan. Dengan cara menyediakan jadwal dan mempermudah mahasiswa dalam berkonsultasi khususnya dalam bimbingan skripsi. Dosen dapat menumbuhkan suasana pembelajaran yang menyenangkan, dalam hal ini bahwa dosen dituntut untuk dapat bisa menghidupkan Suasana pembelajaran agar tercipta suasana yang menyenangkan, asyik, tidak tegang, santai dan tercipta suasana belajar yang tidak membosankan, dosen mengembalikan lembar jawaban UTS dan UAS, dan mengumumkan hasil ujian tepat pada waktunya, sehingga mahasiswa tidak menunggu-nunggu nilainya, kesediaan dosen memberikan perhatian terhadap kemajuan mahasiswa, dan memahami kesulitan yang dihadapi mahasiswa dalam hal ini tentunya dosen lebih memberikan perhatian dan tidak terkesan cuek terhadap mahasiswa dan perlunya pendekatan personal terhadap keberadaan mahasiswa. semua ini bertujuan untuk mencapai tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yaitu mahasiswa.

### Analisis Tingkat kesesuaian dan Prioritas

Perhitungan tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui urutan prioritas atribut-atribut dari dimensi kualitas yang menjadi prioritas perbaikan yang dinilai berdasarkan persentase perbandingan nilai kinerja dengan tingkat kepentingan atribut menurut penilaian dari responden. Perhitungan tingkat kesesuaian menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Yi}{Xi} \times 100\%$$

Dari perhitungan menggunakan rumus tersebut di atas akan diperoleh urutan prosentase nilai masing-masing atribut. Prioritas perbaikan dilakukan pada tiap-tiap atribut, mulai dengan nilai terkecil sampai dengan yang terbesar. Tabel 3 memperlihatkan urutan prioritas perbaikan atribut-atribut dimensi kualitas jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar di Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Riau. karena memiliki tingkat kesesuaian yang paling rendah yaitu sebesar urutan berikutnya seharusnya diperbaiki, jika ingin kepuasan mahasiswa meningkat. Tetapi secara keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa cukup baik hal ini dilihat dari rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 68,88%.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNRI secara keseluruhan termasuk klasifikasi cukup puas. Hal ini tercermin dari hasil analisis kesesuaian antara tingkat pelaksanaan/kepuasan mahasiswa dengan tingkat kepentingan mahasiswa yang memberikan hasil sebesar 68,88%.
2. Variabel yang memberikan kepuasan bagi mahasiswa berada di kuadran B. Seperti, Dosen pada perkuliahan pertama menjelaskan tentang topik-topik materi yang akan dipelajari selama satu semester, dosen pada perkuliahan pertama menjelaskan tentang kontrak kuliah terutama berkaitan tentang

sistem perkuliahan, materi, perunjukan atau referensi, aturan system evaluasi dan bentuk tugas, kesigapan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa, dosen mampu memberikan wawasan dan pengalaman belajar yang luas bagi mahasiswa. ketepatan dosen mengajar dikelas, adanya standar penilaian yang diberikan oleh dosen, kesediaan dosen untuk membantu mahasiswa dalam masalah perkuliahan, dosen menggunakan strategi pembelajaran yang bervariasi dan menarik, dosen menggunakan media / alat bantu pembelajaran yang sesuai dan menarik (seperti OHP, menggunakan LCD, pemutaran film, atau gambar-gambar, dll).

3. Implikasi strategis hasil penelitian guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan memberikan prioritas kepada variabel-variabel yang menurut mahasiswa memiliki tingkat kepentingan tinggi seperti: dosen memberikan perhatian terhadap kemajuan mahasiswa, dosen mengembalikan lembar jawaban hasil ujian UTS, UAS tepat pada waktunya, adanya jadwal konsultasi yang disediakan oleh dosen, dosen mengumumkan hasil ujian tepat waktunya, atribut yang harus diperhatikan dan diperbaiki itu terlihat pada kuadran A.

### Saran

1. Program Studi Pendidikan Ekonomi harus mampu mempertahankan ke 18 (delapan belas) atribut yang berada pada kuadran B karena sudah mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa sebagai pelanggan.
2. Program Studi Pendidikan Ekonomi harus memperhatikan 12 (dua belas atribut) yang berada pada kuadran A karena hal tersebut merupakan hal yang terpenting bagi mahasiswa sebagai pelanggan sedangkan pelaksanaan/kepuasan masih kurang dalam artian mahasiswa belum puas atau kecewa.
3. Diharapkan semua elemen di program studi pendidikan ekonomi lebih meningkatkan rasa empati, daya tanggap dan kepastian kepada mahasiswa, terkait dengan proses belajar mengajar di Program Studi Pendidikan Ekonomi tersebut. Hal ini berhubungan dengan misi pendidikan untuk “memanusiakan manusia”, sehingga dari hasil penelitian ini diketahui bahwa mahasiswa membutuhkan perhatian secara personal dari Program Studi pendidikan ekonomi FKIP Universitas Riau.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Fathoni Fauzan, 2006, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Melalui Pelayanan Jasa Pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, Pekanbaru
- Ari Prabawati, 2010, *Mengolah Data Stastistik Hasil Penelitian Dengan SPSS 17*, Andi Offset , Yogyakarta
- Dormian Lastiur, 2006, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Melalui Pelayanan Jasa Pendidikan di FKIP Universitas Riau*, Pekanbaru
- Fandy Tjiptono, 2000, *Manajemen jasa*, Andi Offset, Yogyakarta
- Handi Rawan, 2008, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Gramedia, Jakarta

- I Gusti Ayu Ketut Giantari dkk, 2008, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar di Program Diploma III Fe Unud*,(online), [www.docstoc.com](http://www.docstoc.com), diakses tanggal 22 juni 2010.
- I Gusti Ayu Made Srinadi dkk, 2008, *Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan*,(online) [eprints.uny.ac.id/3726/1/%60](http://eprints.uny.ac.id/3726/1/%60), diakses tanggal 24 juni 2010
- J. Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Kusnan, 2007, *Kualitas Pembelajaran Dosen dan Faktor Yang Mempengaruhinya*, (on-line). <http://www.scribd.com/doc/10957380/>, diakses tanggal 14 Juli 2010
- M. Pabunda Tika, 2006, *Metodologi Riset Bisnis*, Bumi Akasara, Jakarta
- M. Yan Asyerem, 2002, *Hubungan Karakteristik Dosen Dengan Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar di Akademi Keperawatan*, (on-line) <http://www.digilib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=90569&lokasi=lokal>. Diakses tanggal 4 Mei 2010