

PENILAIAN KEPUASAN MAHASISWA PADA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN MELALUI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI AKADEMI PARIWISATA INDONESIA JAKARTA

Nova Eviana, S.S., M.Pd.¹
Akademi Pariwisata Indonesia Jakarta

Abstract

This study aims to measure student satisfaction towards the implementation of the learning process in AKPINDO. The learning components include as follows (1). lecturers, (2). facilities and infrastructure management, and (3). the procedure, which are developed into 13 indicators. Respondents are 100 of AKPINDO's students who are determined based on the Slovin's formula, using simple random technique. Data analysis technique use Importance Performace Analysis with assistance of SPSS ver. 20. The results show that of the three dimensions measured, the highest satisfaction is the implementation of the procedure, while the lowest is the management of facilities and infrastructure.

Keywords: learning, customer satisfaction, Importance Performance Analysis.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan lembaga pendidikan tinggi baik secara kuantitatif dan kualitatif, berdampak pada berkembangnya kompetisi antar lembaga. Hal ini mendorong pada upaya peningkatan kualitas yang harus dilakukan oleh masing-masing institusi pendidikan untuk mempertahankan eksistensinya. Secara berkesinambungan, masing-masing institusi pendidikan dituntut untuk terus berbenah guna melakukan peningkatan kualitas pembelajaran, sarana prasarana, kualitas tenaga pengajar, dan lain sebagainya, dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan.

Didukung oleh regulasi pemerintah tentang otonomi perguruan tinggi telah memberikan kewenangan kepada masing-masing institusi untuk mengembangkan program pendidikan dan pengajaran. Oleh karenanya, masing-masing lembaga pendidikan berlomba-lomba untuk menyelenggarakan pendidikan berkualitas yang bernilai jual, sehingga menjadi pilihan dalam masyarakat. Salah satunya, setiap institusi pendidikan diharapkan mampu memenuhi tuntutan masyarakat dalam mencetak lulusan, agar terserap secara optimal di dunia kerja.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Pendidikan Nasional

menekankan perlunya masyarakat pendidikan merujuk pada standar mutu sebagai acuan formal dalam usaha meningkatkan kualitas pendidikan. Standar pendidikan mencakup standar isi, proses, kompetensi lulusan, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan. Setiap lembaga yang bergerak di bidang pendidikan berkewajiban untuk memenuhi standar pendidikan nasional tersebut.

Sebagai institusi yang menyelenggarakan pendidikan, Akademi Pariwisata Indonesia (AKPINDO) Jakarta bertujuan untuk mewujudkan pendidikan tinggi yang bermutu agar dapat bersaing secara global serta mampu mempertahankan eksistensinya. Melalui kebijakan mutu ISO 2001: 2008, AKPINDO secara berkesinambungan melakukan upaya-upaya strategis untuk memberikan dan meningkatkan mutu layanan kepada pelanggan, dalam hal ini adalah peserta didik atau mahasiswa. Dalam rangka meningkatkan mutu layanan, manajemen merumuskan dan mengimplementasikan strategi dalam rangka memberikan *customer value* terbaik terhadap mahasiswa sebagai pelanggannya. *Customer value* menunjukkan sejauhmana produk barang atau jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan atau lembaga, memiliki nilai di mata

¹ Dosen AKPINDO Jakarta

pelanggannya. Hal ini terkait dengan perbandingan antara manfaat yang diperoleh dengan pengorbanan yang dilakukan oleh pelanggan, guna memperoleh manfaat tersebut. *Customer value* yang baik diharapkan akan berdampak positif pada terpenuhinya kepuasan mahasiswa. Mahasiswa yang puas akan mendorong terbentuknya loyalitas. Munculnya loyalitas mahasiswa diyakini akan mampu meningkatkan minat masyarakat untuk kuliah di AKPINDO. Dengan demikian, institusi AKPINDO akan dapat mempertahankan eksistensinya.

Salah satu cara untuk meningkatkan *customer value* adalah melalui pemberian layanan yang baik atau terbaik kepada pelanggan. Layanan yang baik adalah layanan yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Layanan terbaik secara efektif akan berkontribusi positif pada kepuasan pelanggan, yang sekaligus akan mendorong pada peningkatan kesetiaan pelanggan.

Di bidang pendidikan, layanan berkualitas yang diberikan oleh institusi akan meningkatkan loyalitas mahasiswa sebagai pelanggan, sehingga diharapkan dapat membantu mempromosikan kebaikan lembaga pendidikan tersebut ke pihak lain (*promotion agent*). Hal ini sekaligus akan meningkatkan jumlah mahasiswa yang akan menempuh pendidikan pada lembaga pendidikan tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sangatlah penting bagi suatu institusi pendidikan untuk memberikan serta meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam rangka mempertahankan eksistensinya.

Sebagai lembaga yang mengimplementasikan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001: 2008, maka penjaminan kepuasan mahasiswa melalui pemberian layanan yang berkualitas menjadi sesuatu yang muthlak dilakukan. Untuk itu, pengukuran terhadap kepuasan mahasiswa merupakan suatu hal yang wajib dilakukan secara berkala dalam rangka mendapatkan umpan balik terhadap kinerja layanan dari sistem manajemen yang diterapkan. Umpan balik mahasiswa akan menjadi modal penting bagi suatu lembaga AKPINDO untuk melakukan perbaikan terhadap layanan yang diberikan oleh

manajemen. Dengan demikian, secara berkesinambungan, kualitas layanan akan dapat terus dimonitor dan ditingkatkan.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dalam Rangkuti (2006) menunjukkan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja yang diterima dan yang diharapkan. Pelanggan tidak akan puas, apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum atau tidak terpenuhi. Sebaliknya, pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan.

Layanan dalam suatu lembaga pendidikan merupakan bentuk layanan jasa, yang meliputi 3 tahapan yaitu tahap input, proses, dan output. Input mencakup pada proses rekrutmen peserta didik dan pembekalan yang dilakukan oleh institusi sebelum masuk pada tahap pembelajaran. Tahap berikutnya adalah tahap pembelajaran, merupakan tahapan untuk memberikan peserta didik pembekalan pengetahuan, pengasahan ketrampilan dan sikap bagi peserta didik. Terakhir merupakan tahap output yang merupakan tahapan untuk menyalurkan output pendidikan ke dunia kerja. Saat ini, kemampuan institusi dalam menyalurkan lulusan ke industri kerja merupakan hal penting dalam menilai eksistensi suatu lembaga pendidikan. Besarnya penyerapan industri terhadap lulusan dari institusi pendidikan dapat dijadikan indikator keberhasilan suatu institusi pendidikan dalam menyelenggarakan pendidikan.

Pembelajaran merupakan layanan pada lembaga pendidikan. Dalam UU No.20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas Pasal 1 Ayat 20, pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar. Dalam pengertian ini dapat disimpulkan bahwa dalam pembelajaran terjadi komunikasi timbal balik antara pengajar dan peserta didik dalam situasi edukatif untuk mencapai tujuan belajar yang telah ditetapkan.

Tujuan utama pada lembaga pendidikan adalah menjamin terpenuhinya layanan berkualitas pembelajaran untuk menjamin kepuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, dalam kegiatan

pembelajaran yang dilaksanakan di AKPINDO. Pengukuran terhadap kepuasan mahasiswa hakekatnya merupakan kegiatan membandingkan antara harapan dan persepsi terkait dengan kinerja manajemen dalam memberikan layanan kepada mahasiswa (*gap analysis*) pada kegiatan pembelajaran. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen untuk mengambil langkah-langkah perbaikan terhadap kinerja sekaligus sebagai dasar untuk melakukan perbaikan kinerja.

Rumusan Masalah

Dari latar belakang selanjutnya dirumuskan rumusan masalah penelitian sebagai berikut: Apakah terdapat kesenjangan (*gap*) antara harapan dengan persepsi mahasiswa terhadap pembelajaran di AKPINDO ?

LANDASAN TEORI

Jasa

Lembaga pendidikan merupakan lembaga yang bergerak atau menghasilkan layanan di bidang jasa. Berbeda dengan hasil produk, jasa merupakan sesuatu yang diproduksi dan dikonsumsi secara simultan. Norman dalam Prasetya dan Lukiastuti (2009) menyampaikan bahwa jasa terdiri dari tindakan dan interaksi yang merupakan kontak sosial antara produsen dan konsumen. Pendapat lain merumuskan bahwa jasa kegiatan yang dapat diidentifikasi, yang bersifat tak teraba dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan, dapat menggunakan atau tidak menggunakan barang berwujud, namun tidak berakibat pada pemindahan kepemilikan barang tersebut (Tohar, 2000). Dari beberapa pengertian di atas disimpulkan bahwa jasa merupakan produk yang tidak berwujud namun mampu memenuhi kebutuhan konsumen, yang diproses dengan atau tanpa menggunakan bantuan produk fisik.

Lupiyoadi dan Hamdani (2006) menjelaskan bahwa jasa di bidang pendidikan memiliki karakteristik antara lain: (1) lembaga pendidikan termasuk di dalam kelompok jasa murni, dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata; (2) jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa); (3)

penerima jasa adalah orang dimana pemberi dan penerima jasa berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung; (4) hubungan dengan pelanggan berdasarkan hubungan keanggotaan.

Kepuasan Pelanggan

Pelanggan secara umum didefinisikan sebagai pembeli atau pengguna akhir dari suatu produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan atau lembaga (Evans dan Lindsay, 2007). Pelanggan menjadi fokus dalam menetapkan kebijakan strategis yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan. Dalam sebuah perusahaan, terciptanya kepuasan pelanggan merupakan kunci keberhasilan dan menjadi tolok ukur dari keberhasilan manajemen dalam melaksanakan kegiatannya. Hal ini dipahami bahwa pelanggan yang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, akan semakin loyal sehingga cenderung untuk tetap menggunakan produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan. Oleh karenanya, untuk menjamin tingkat kepuasan pelanggan, maka perusahaan atau lembaga dituntut terus berupaya untuk meningkatkan kualitas atau mutu produk dan pelayanan yang dihasilkan oleh perusahaan.

Menurut Rinehart saat ini mutu suatu produk ditentukan oleh pelanggan (Ali, 2007). Keterlibatan pelanggan dalam menentukan suatu produk, baik barang maupun jasa adalah dengan cara produsen mempertimbangkan harapan dan kebutuhan pelanggan terhadap produk-produk yang dihasilkan, apakah memuaskan atau memenuhi kebutuhan mereka. Perusahaan yang mampu menghasilkan produk barang dan jasa yang bermutu akan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Pada umumnya pelanggan yang puas dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan atau penyedia jasa dan pelanggan, sehingga dapat menjadikan peluang untuk melakukan pembelian ulang dan menciptakan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang loyal juga cenderung untuk melakukan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Tjiptono dalam Musanto (2004) menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon

pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk dan jasa yang dinikmati oleh konsumen. Respon pelanggan puas atau tidak puas diperoleh setelah produk dan jasa dinikmati oleh pelanggan atau konsumen. Kepuasan pelanggan sendiri merupakan hasil akumulasi yang dirasakan oleh konsumen dalam menggunakan produk dan jasa yang diterima. Terdapat dua hal yang mengontrol kepuasan pelanggan, yaitu persepsi pelanggan dan harapan pelanggan. Untuk menjamin terpenuhinya kepuasan pelanggan maka penyedia produk atau jasa haruslah memiliki pengetahuan dan pemahaman yang detail dan akurat terkait dengan harapan pelanggan (Irawan, 2009).

Pembelajaran

Dalam Permendikbud Nomor 49 Tahun 2014 dijelaskan bahwa pembelajaran pada hakekatnya merupakan proses interaksi mahasiswa dengan dosen dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar. Bafadal (2005) menjelaskan pembelajaran sebagai segala usaha atau proses belajar mengajar dalam rangka terciptanya proses belajar mengajar yang efektif serta efisien. Proses pembelajaran berlangsung dalam situasi formal yang sengaja diprogramkan oleh tenaga pengajar dalam usahanya untuk mentransformasi ilmu kepada peserta didik berdasarkan kurikulum dan tujuan belajar yang telah ditetapkan. Menurut Asma (2006), kegiatan belajar merupakan kegiatan yang terselenggara secara pribadi dan merupakan proses sosial yang terjadi ketika masing-masing individu berinteraksi satu sama lain dan membangun sebuah pengertian dan pengetahuan bersama.

Hamalik dalam Setiawati (2016) menjelaskan bahwa pembelajaran meliputi beberapa unsur-unsur manusiawi, material, fasilitas, perlengkapan dan prosedur yang saling mempengaruhi untuk mencapai tujuan pembelajaran. Unsur manusiawi terdiri atas tenaga pengajar, peserta didik serta tenaga manusia penunjang lainnya. Materi meliputi buku, papan tulis, dan lainnya. Fasilitas dan kelengkapan mencakup ketersediaan ruang kelas, sarana pengajaran seperti audiovisual.

Sedangkan prosedur mencakup jadwal pembelajaran, metode pembelajaran, kegiatan penilaian, dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Suyanto dan Hisyam (2010) komponen-komponen pembelajaran tersebut harus mampu berinteraksi dan membentuk sistem yang saling berhubungan, sehingga mampu menciptakan pembelajaran yang berkualitas. Komponen-komponen tersebut antara lain: a). tujuan pembelajaran, b). bahan pembelajaran, c). metode pembelajaran, d). media pembelajaran, e). dosen dan pendidik, f). peserta didik, g). penilaian dan evaluasi.

Dalam penelitian ini, komponen-komponen pada pembelajaran mencakup komponen (1). Dosen, (2). sarana dan prasarana, serta (3). prosedur. Menurut UU Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen dijelaskan bahwa dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Sedangkan tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan tinggi antara lain pustakawan, tenaga administrasi, laboran dan teknisi, serta pranata teknik informasi. tentang guru dan dosen dijelaskan bahwa seorang guru/dosen dituntut untuk memiliki 4 kompetensi yaitu (1) kompetensi pedagogik, (2) kompetensi kepribadian (personaliti), (3). kompetensi sosial, dan (4). kompetensi profesional.

Kompetensi pedagogik adalah kemampuan dosen dalam mengelola pembelajaran peserta didik. Kemampuan pedagogik meliputi kemampuan untuk mengelola pembelajaran, yang dimulai dari kemampuan merencanakan program pembelajaran (*planning*), melaksanakan pembelajaran (*delivering*) dan melakukan penilaian (*evaluating*). Sedangkan kompetensi profesional menunjukkan kemampuan yang dimiliki dosen dalam hal penguasaan materi pelajaran secara luas dan mendalam.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 menjelaskan bahwa kompetensi kepribadian

adalah kemampuan kepribadian yang mantap, berakhlak mulia, arif, dan berwibawa serta menjadi teladan peserta didik yang dimiliki oleh dosen. Sedangkan menurut Ibrahim (2001) kompetensi kepribadian menunjukkan gabungan antara pengetahuan, keterampilan dan sikap yang harus dimiliki individu yang menduduki suatu jabatan atau posisi tertentu seperti yang dipersyaratkan agar sesuai dengan hasil yang diinginkan. Kompetensi kepribadian dapat dinilai berdasarkan 9 indikator yang mencakup (a). Memiliki integritas dan akhlak mulia, yaitu kemampuan untuk berperilaku sesuai dengan kode etik jabatan, bertindak konsisten, berperilaku jujur, serta menunjukkan komitmen terhadap tugas; (b). Memiliki etos kerja yang menyangkut tuntutan untuk mengikuti prosedur kerja, mengupayakan hasil kerja yang bermutu, bertindak secara tepat, fokus pada tugas yang diberikan, meningkatkan kinerja, serta melakukan evaluasi diri dalam rangka peningkatan kemampuan; (c). Mengendalikan diri, yaitu kemampuan mengendalikan emosi, bersikap tenang, dan selalu berpikiran positif; (d). Memiliki rasa percaya diri yang menyangkut kemampuan untuk memahami diri sendiri, mempercayai kemampuan sendiri, serta bertanggung jawab; (e). Memiliki fleksibilitas yaitu kemampuan untuk mengupayakan keterbukaan, selalu menghargai pendapat orang lain, selalu menyesuaikan dengan lingkungan; (f). Memiliki ketelitian yaitu kemampuan untuk dapat melaksanakan kaidah-kaidah yang terkait dengan tugasnya, dan menyelesaikan tugas sesuai dengan pedoman kerja; (g). Memiliki kedisiplinan yaitu kemampuan untuk mengelola waktu dan selalu menaati peraturan yang berlaku; (h). Memiliki kreativitas dan inovasi yaitu kemampuan untuk berpikir alternatif, kaya akan gagasan baru, serta dapat memanfaatkan peluang; serta (i). Memiliki tanggung jawab yang menyangkut pelaksanaan tugas sesuai aturan dan tidak melimpahkan kesalahan pada orang lain.

Kompetensi sosial adalah kemampuan dosen dalam berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dan efisien dengan peserta didik, sesama dosen, orangtua/wali peserta didik, dan masyarakat sekitar. Menurut Goleman (2007)

kompetensi sosial didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengerti orang lain dan bagaimana mereka bereaksi terhadap berbagai situasi sosial yang berbeda. Definisi kompetensi sosial juga dipahami sebagai suatu kemampuan seseorang untuk menjadi bagian dan memberi pengaruh dalam masyarakat (Sujanto, 2009). Kompetensi sosial dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain: (a). Bekerja sama dalam tim yaitu menyangkut kemampuan berpartisipasi dalam kelompok untuk bersama-sama mengusahakan pencapaian tujuan bersama; (b). Memberikan layanan prima yaitu kemampuan untuk melakukan tugasnya dengan wajib menjamin pelayanan optimal kepada tamu, serta selalu berpenampilan prima; (c). Memiliki kesadaran berorganisasi yaitu kemampuan untuk menghargai dan menerima adanya setiap perbedaan, serta mampu mengupayakan terbentuknya lingkungan kerja yang harmonis; (d). Berkomunikasi efektif mencakup kemampuan untuk dapat memahami bahasa verbal non verbal serta dapat melakukan komunikasi dengan baik; serta (e). Membangun hubungan kerja yaitu kemampuan untuk dapat melakukan hubungan kerja secara internal dan eksternal perusahaan secara baik.

Selain tenaga dosen, unsur sarana dan prasarana tak dapat dipungkiri juga memegang peran penting dalam melaksanakan proses pembelajaran. Sarana dan prasarana tidak lagi menjadi unsur pelengkap dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran, namun sudah menjadi satu kebutuhan mutlak yang harus ada. Oleh karenanya, lembaga pendidikan seringkali dinilai berkualitas dapat dilihat berdasarkan pada kelengkapan dan kualitasnya sarana dan prasarana yang dimiliki. Oleh karenanya pemerintah melalui Permen Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional telah menetapkan unsur sarana prasarana sebagai salah satu standar pendidikan yang harus dipenuhi oleh pengelola lembaga pendidikan.

Sarana pendidikan didefinisikan sebagai peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan untuk menunjang pembelajaran, seperti gedung, ruang kelas, meja, kursi, media pembelajaran, dan lain-lain. Sedangkan prasarana adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang pembelajaran,

antara lain halaman sekolah, kebun sekolah, taman sekolah dan jalan yang menuju ke sekolah. Dalam menunjang terlaksananya kegiatan pembelajaran yang efektif, maka diperlukan manajemen sarana dan prasarana yang baik. Manajemen sarana dan prasarana diartikan sebagai segenap proses pengadaan dan pendayagunaan komponen-komponen yang secara langsung maupun tidak langsung jalannya proses pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Manajemen sarana dan prasarana mencakup (1). perencanaan kebutuhan, (2). pengadaan, (3). penyimpanan, (4). penginventarisasian, (5). pemeliharaan, dan (6). penghapusan dari daftar inventaris. (Indrawan, 2015).

Dalam melaksanakan proses pembelajaran, agar berjalan secara lancar harus didukung dengan adanya prosedur kerja. Dalam sebuah administrasi suatu perkantoran, prosedur harus mendapat perhatian yang serius. Setiap uraian pekerjaan/tugas yang ada harus didukung oleh prosedur kerja yang baik. Sistem informasi manajemen dibakukan dalam prosedur. Sistem informasi manajemen akan berjalan baik dan efektif jika didukung oleh prosedur yang baik. (Nuraida, 2008).

Moekijat dalam Nuraida (2008) menjelaskan prosedur dalam suatu perkantoran merupakan urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan (1) metode yang dibutuhkan untuk menangani aktifitas-aktifitas yang akan datang (2) urutan aktifitas untuk mencapai tujuan tertentu, serta (3) pedoman untuk bertindak.

Dalam pembelajaran terbagi atas 3 tahapan yaitu (a) tahapan kegiatan pra pembelajaran (b) tahapan selama pembelajaran (c) tahapan setelah pembelajaran dilakukan. Setiap tahapan harus dilakukan secara sistematis, efektif dan efisien dan prosedural. Prosedur pembelajaran tersebut merupakan proses yang berurutan dalam membentuk kemampuan siswa sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Di tingkat pendidikan tinggi kegiatan pra proses pembelajaran mencakup diantaranya pengisian kartu rencana studi, penetapan jadwal perkuliahan dan dosen pengampu mata kuliah, dan lain-lain. Tahapan proses pembelajaran mencakup diantaranya pelaksanaan kegiatan tatap muka baik kelas teori maupun praktek, proses bimbingan tugas, dan lain-lain. Pada kegiatan akhir proses pembelajaran adalah tahapan evaluasi dan hasil studi mahasiswa.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu metode penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan dengan menuturkan, menganalisis, mengklasifikasikan, dan mengolah data yang bersifat angka.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Juni 2016. Penelitian dilaksanakan di Akademi Pariwisata Indonesia (AKPINDO Jakarta

Instrumen Penelitian

Untuk pengambilan data penelitian, peneliti menyusun kisi-kisi instrumen seperti pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen

Variabel	Indikator	Nomor Butir	Jumlah Butir	Total Butir
Manusia (Dosen)	Kompetensi pedagogik	1, 2, 3, 4	4	
	Kompetensi profesional	5, 6, 7	3	
	Kompetensi kepribadian	8, 9, 10, 11	4	
	Kompetensi sosial	12, 13, 14	3	
	Total			14
Manajemen Sarana & Prasarana	Perencanaan kebutuhan	15, 16	2	
	Pengadaan	17, 18, 19	3	
	Penyimpanan	20, 21, 22	3	
	Penginventarisasian	23, 24	2	
	Pemeliharaan	25, 26, 27	3	
	Penghapusan	28, 29	2	15
	Total			
Prosedur	Sebelum proses pembelajaran	30, 31, 32, 33	4	
	Saat proses pembelajaran	34, 35, 36	3	
	Setelah proses pembelajaran	37, 38, 39	3	
	Total			10
	Total Keseluruhan			39

Instrumen yang digunakan dalam penelitian menggunakan skala *Likert*, yang digunakan untuk mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pernyataan berkaitan dengan keyakinan atau perilaku suatu obyek tertentu (Hermawan, 2005) Seluruh butir pernyataan merupakan *favorable items*, dengan menggunakan interval 1-5, yaitu Sangat Setuju (SS) dengan bobot nilai 5, Setuju (S) dengan bobot nilai 3, Netral (N) dengan bobot nilai 3, Tidak Setuju (TS) dengan bobot nilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan bobot nilai 1.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Draf instrumen selanjutnya diuji coba secara terbatas kepada 16 orang panelis, untuk uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk menilai kesesuaian butir pernyataan dengan indikator. Pengujian diestimasi dengan menggunakan nilai koefisien korelasi (nilai r). Pengujian dilakukan dengan menggunakan rumus Pearson Product Moment dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (Y_i - \bar{Y})^2}} \quad (1)$$

Dimana :

r = nilai koefisien korelasi

X_i = nilai variabel bebas (*independent variable*)

\bar{X} = nilai rata-rata butir pernyataan

Y_i = nilai variabel terikat (*dependent variable*)

\bar{Y} = nilai rata-rata total butir pernyataan

Pengujian statistik dilakukan dengan bantuan software SPSS ver 18.0. Uji coba terbatas draf angket melibatkan 16 dosen tetap di lingkungan AKPINDO. Dengan $n = 16$, maka diperoleh nilai $r_{tabel} = 0.497$. Butir dinyatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Butir yang dinyatakan tidak valid selanjutnya dieliminir.

Dari hasil uji validitas diperoleh data bahwa dari 39 butir pernyataan, hanya 1 butir yang dinyatakan tidak valid yaitu butir nomor 1. Sedangkan 38 butir lainnya memiliki nilai $r_{hitung} > 0.497$ sehingga dinyatakan valid.

Dari butir yang valid saja, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan nilai alpha Cronbach, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{St^2} \right) \quad (2)$$

dimana :

- r_{ii} = koefisien reliabilitas tes
- k = banyaknya butir
- ΣS_i^2 = varians sekor butir
- S_t^2 = varians sekor total

Suatu konstruk dianggap reliable jika koefisien alphanya ≥ 0.70 (Hermawan, 2005). Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai reliabilitas seperti pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai α	Nilai Acuan	Kriteria
Manusia (Dosen)	0.805	0.70	Reliabel
Manajemen Sarana & Prasarana	0.966	0.70	Reliabel
Prosedur	0.906	0.70	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2016

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa program Diploma 3 AKPINDO yang aktif (terdaftar) pada semester genap tahun akademik 2015/2016. Gambaran tentang jumlah populasi mahasiswa tertulis pada Tabel 2 berikut:

Tabel 3. Data Jumlah Mahasiswa AKPINDO Semester Genap Th. 2015/2016

Program Studi	Kepeminatan	Jumlah Mhs	Proporsi	Jumlah sampel
Perhotelan	Chef School	227	36.20%	36
	Reguler	152	24.24%	24
	Akselerasi	162	25.84%	26
Usaha Wisata	Reguler	60	9.57%	10
	Akselerasi	26	4.15%	4
Total		627	100%	100

Sumber: Sekretariat Akpindo, 2016

Sampel penelitian ditentukan berdasarkan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n \approx \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3)$$

$$n \approx 86.24$$

Dimana:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi

e = *margin error*, penelitian ini menggunakan margin error 10%

Dalam penelitian ini akan digunakan sampel penelitian sebanyak 100 orang mahasiswa. Penetapan jumlah sampel untuk setiap tingkat dan program studi dilakukan secara proporsional. Teknik pengambilan sampel penelitian dilakukan secara acak sederhana (*simple random sampling*).

Hipotesis Penelitian

H_0 = Tidak terdapat perbedaan antara kinerja dan harapan mahasiswa terhadap pembelajaran

H_a = Terdapat perbedaan antara kinerja dan harapan mahasiswa terhadap pembelajaran

Kriteria pengujian

Jika nilai sig. > 0.05, maka H_0 diterima

Jika nilai sig. < 0.05 maka H_0 ditolak

Teknik Analisa Data

Importance Performance Analysis (IPA)

Salah satu instrumen umum yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah menggunakan pendekatan IPA (*Importance Performance Analysis*), dengan menggunakan analisa gap, yaitu suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja suatu variabel/atribut dengan harapan pelanggan terhadap variabel/atribut tersebut. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan sangat mempengaruhi kepuasan, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan perlu diperbaiki atau ditingkatkan kualitasnya, karena pada saat ini dinilai oleh pelanggan belum memuaskan.

Nilai gap merupakan hasil perhitungan selisih antara sekor harapan dan persepsi pelanggan terhadap kinerja yang telah dilakukan, untuk atribut-atribut tertentu. *Gap* (+) positif akan diperoleh apabila sekor persepsi terhadap kinerja aktual lebih besar dari sekor harapan, sedangkan apabila sekor harapan lebih besar daripada sekor persepsi akan diperoleh *gap* (-) negatif. Apabila total gap positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap

pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, gap adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil gapnya semakin baik. Semakin tinggi sekor harapan dan semakin rendah sekor persepsi, berarti gap semakin besar. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil (Irawan, 2002).

Dalam *Importance-Performance Analysis* ada 2 perhitungan dalam mencari *gap analysis*, yaitu:

1. Mencari Tingkat Kesesuaian

Dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Tingkat kesesuaian, yang merupakan hasil perbandingan sekor persepsi dengan sekor yang diharapkan, akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai sampai dengan tidak sesuai.

Terdapat dua hal yang dapat terjadi dalam tingkat kesesuaian :

1. Apabila kinerja (persepsi) di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas
2. Apabila kinerja (persepsi) sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas.

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan sebagai berikut:

Tabel 4. Kriteria Tingkat Kesesuaian Harapan - Kinerja

Tingkat Kesesuaian	Kriteria
> 100%	Melebihi harapan (sangat memuaskan)
= 100%	Memenuhi harapan (telah memuaskan)
< 100 %	Tidak memenuhi harapan (belum memuaskan)

2. Diagram Kartesius

Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran.



Gambar 1

Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini memuat atribut-atribut/pernyataan yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya atribut-atribut/ pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan, dimana kinerja lebih rendah dari harapan, sehingga harus ditingkatkan.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut/pernyataan ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut/pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting (harapan rendah) oleh pelanggan dan menunjukkan kinerja tidak terlalu istimewa/biasa saja. Perbaikan terhadap atribut/pernyataan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut/pernyataan yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah atribut/pernyataan tersebut bergeser ke kuadran I.

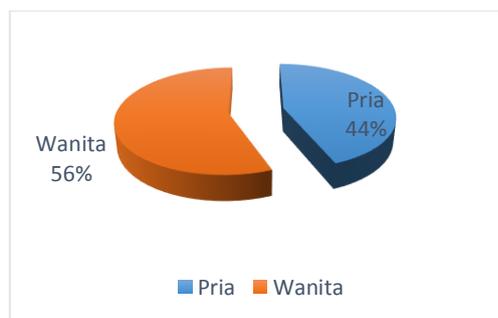
Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini atribut-atribut/pernyataan ini memiliki tingkat harapan rendah namun memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Penelitian yang dilakukan melibatkan 100 orang responden yang merupakan mahasiswa AKPINDO. Responden selanjutnya dibuat kriteria berdasarkan jenis kelamin dan latar belakang pendidikan sebelumnya.



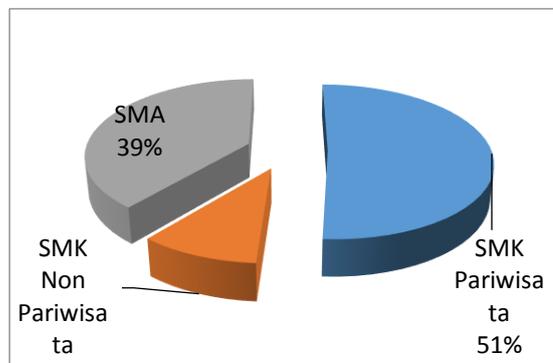
Gambar 2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Data diolah, 2016

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa dari 100 orang responden yang dilibatkan dalam penelitian, terdapat responden pria sebanyak 44 orang atau 44% dan responden wanita sebanyak 56 orang atau 56%.

Selain berdasarkan jenis kelamin, responden juga dikategorikan berdasarkan latar

belakang pendidikan sebelumnya atau asal sekolah, antara lain (1) berasal dari SMK pariwisata, (2) berasal dari SMK Non pariwisata dan (3) berasal dari SMA, dengan data sebagai berikut:



Gambar 3. Profil Responden Berdasarkan Asal Sekolah

Sumber : Data diolah, 2016

Berdasarkan data di atas dapat diperoleh gambaran bahwa dari 100 orang responden, 51 orang atau 51% berasal dari SMK pariwisata atau yang dulu dikenal dengan SMIP, 10 orang atau 10% berasal dari SMK non pariwisata, dan 39 orang atau 39% berasal dari SMA.

Tabel IPA

Data terkait dengan perhitungan nilai kesenjangan antara persepsi kinerja dan harapan mahasiswa terkait dengan atribut yang dinilai dapat dilihat pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5. Tabel IPA Berdasarkan Butir

Nomor Butir	mean persepsi kinerja (p)	mean harapan (e)	gap (p - e)	Tbi %
1	3.95	4.50	-0.55	87.78
2	4.06	4.36	-0.30	93.12
3	4.10	4.36	-0.26	94.04
4	4.09	4.50	-0.41	90.89
5	4.18	4.45	-0.27	93.93
6	4.14	4.64	-0.50	89.22
7	3.82	4.39	-0.57	87.02
8	3.83	4.43	-0.60	86.46
9	3.71	4.43	-0.72	83.75
10	3.96	4.46	-0.50	88.79
11	4.01	4.56	-0.55	87.94
12	4.04	4.45	-0.41	90.79
13	3.83	4.32	-0.49	88.66
14	4.03	4.49	-0.46	89.76
15	3.94	4.42	-0.48	89.14
16	3.48	4.60	-1.12	75.65
17	3.45	4.56	-1.11	75.66
18	3.39	4.50	-1.11	75.33
19	3.07	4.06	-0.99	75.62
20	3.58	4.46	-0.88	80.27
21	3.59	4.50	-0.91	79.78
22	3.33	4.18	-0.85	79.67
23	3.36	4.12	-0.76	81.55
24	3.41	4.47	-1.06	76.29
25	3.67	4.58	-0.91	80.13
26	3.34	4.57	-1.23	73.09
27	3.39	4.40	-1.01	77.05
28	3.72	4.41	-0.69	84.35
29	3.87	4.66	-0.79	83.05
30	3.90	4.47	-0.57	87.25
31	4.08	4.36	-0.28	93.58
32	4.13	4.34	-0.21	95.16
33	3.83	4.43	-0.60	86.46
34	3.92	4.49	-0.57	87.31
35	3.89	4.34	-0.45	89.63
36	3.97	4.37	-0.40	90.85
37	4.26	4.48	-0.22	95.09
38	4.17	4.59	-0.42	90.85
sum	144.49	168.70	-24.21	3254.90
C line	3.80	4.44	-0.64	85.66

Sumber : Data diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 5 di atas dapat diperoleh gambaran bahwa seluruh butir pernyataan menunjukkan kesenjangan (gap) yang bernilai negative (-). Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan penilaian mahasiswa kinerja aktual pada seluruh pernyataan pada indikator dan dimensi penelitian masih lebih rendah dari harapan (belum sesuai dengan harapan). Nilai ini juga diperkuat dengan nilai prosentase yang berada pada kolom Tbi. Tidak ada nilai yang sama atau lebih besar dari 100%. Artinya, kualitas layanan yang diberikan pada semua dimensi penelitian kurang atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh mahasiswa. Dengan kata lain, kualitas layanan untuk seluruh dimensi yang diwakili oleh 38 pernyataan dinilai belum memuaskan.

Data pada tabel juga menunjukkan bahwa pernyataan “Fasilitas di lingkungan kampus dalam kondisi baik (internet, kantin, lab, dll)” memperoleh nilai kesenjangan tertinggi yaitu -

1.23. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa menilai bahwa kondisi ketersediaan fasilitas di lingkungan kampus merupakan sesuatu yang paling tidak memenuhi harapan mereka atau tidak memberikan kepuasan. Data ini sekaligus mendukung pada hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya (Ahmadi, 2009) bahwa sarana dan prasarana atau fasilitas yang tersedia dinilai belum memenuhi harapan mahasiswa. Selain itu latar belakang pendidikan sebelumnya yang didominasi oleh lulusan SMK pariwisata (51%) juga akan mempengaruhi tingkat harapan mereka terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana yang ada. Artinya, mereka memiliki harapan yang tinggi bahwa penyediaan sarana dan prasarana di kampus akan lebih baik dibandingkan dengan sekolah mereka sebelumnya.

Pernyataan terkait dengan “Kontrak perkuliahan disampaikan sebelum perkuliahan dilakukan (tatap muka I)” dinilai oleh

mahasiswa sebagai satu hal yang paling memenuhi harapan mereka. Artinya, dosen secara konsisten dinilai telah melaksanakan tugasnya untuk menyampaikan rencana materi perkuliahan pada tatap muka awal perkuliahan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai gap terendah, yaitu (-) 0.21. Secara eksplisit, penyampaian rencana perkuliahan menjadi materi yang harus disampaikan kepada mahasiswa pada tatap muka pertama perkuliahan, sebagaimana tertuang dalam lesson plan masing-masing mata kuliah. Selain itu, dosen juga wajib menyampaikan tata tertib perkuliahan serta sistem penilaian.

Sebagian besar nilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan berada pada nilai baik, dengan nilai lebih dari 80%. Hal ini kita bandingkan dengan nilai *customer satisfaction index* sebagai berikut:

Tabel 6. Customer Satisfaction Index Interpretation

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	Sangat Buruk
$64\% < X < 71\%$	Buruk
$71\% < X < 77\%$	<i>Cause for Concern</i>
$77\% < X < 80\%$	<i>Borderline</i>
$80\% < X < 84\%$	Baik
$84\% < X < 87\%$	Sangat Baik
$87\% < X$	Sempurna

Sumber www.leadershipfactor.com, 2016

Selanjutnya dianalisa apakah terdapat perbedaan antara kinerja dan harapan mahasiswa terhadap pembelajaran yang ada di AKPINDO. Hasil analisa sebagai berikut:

Test Statistics ^a	
	kinerja_butir - harapan_butir
Z	-5.374 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

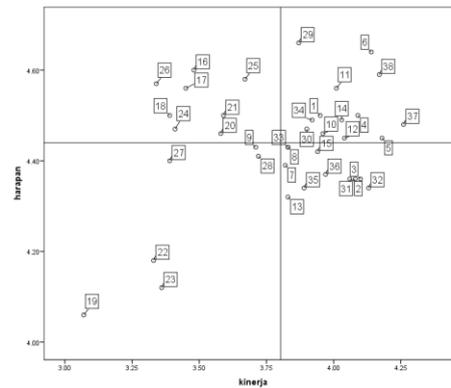
a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Sumber : Data diolah, 2016

Dengan nilai sig. < 0.05 maka HO ditolak, yang berarti bahwa terdapat perbedaan atau

kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kinerja manajemen dalam melaksanakan pembelajaran.



Gambar 4. Diagram Kartesius Posisi Tiap Butir Pernyataan

Sumber : Data diolah, 2016

Berdasarkan gambar di atas, dapat diperoleh data bahwa terdapat 11 butir pernyataan berada pada kuadran 1, yaitu kuadran dimana tingkat harapan mahasiswa tinggi atau menjadi prioritas utama, namun belum sesuai dengan kinerja aktual seperti yang diharapkan. Terdapat 13 pernyataan berada pada kuadran ke 2, yang menunjukkan bahwa tingkat harapan mahasiswa tinggi sekaligus dibarengi dengan kinerja aktual yang baik. Dengan kata lain, bahwa mahasiswa menilai tingkat kinerja yang dilakukan oleh institusi sudah mendekati tingkat harapan. Terdapat 6 butir pernyataan pada kuadran 3 yaitu kuadran dimana tingkat harapan mahasiswa untuk pernyataan tersebut tidaklah tinggi (tidak penting), seperti halnya kinerja yang juga dinilai tidak terlalu baik. Terakhir untuk kuadran 4 atau kuadran dimana tingkat harapan mahasiswa rendah atau dianggap tidak terlalu penting, namun kinerja yang ditunjukkan pada 8 pernyataan dinilai tinggi.

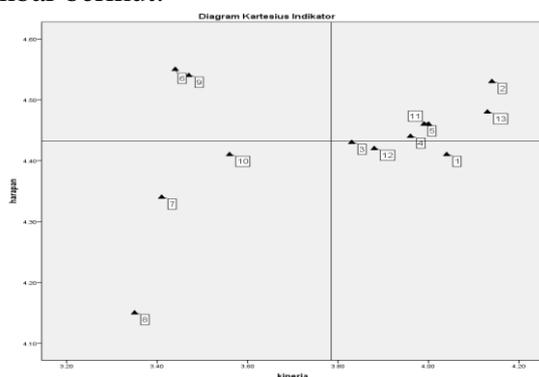
Secara rata-rata juga dapat dinilai bahwa berdasarkan penilaian pada ketiga dimensi, maka dimensi yang dinilai mendekati harapan mahasiswa adalah prosedur dengan nilai gap sebesar (-) 0.46. sedangkan dimensi yang dinilai paling kurang memenuhi harapan adalah manajemen sarana dan prasarana dengan nilai gap sebesar (-) 0.87. Gambaran data tersebut dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

Tabel 5. Tabel IPA Berdasarkan Indikator & Dimensi

Dimensi	Indikator	mean persepsi kinerja (p)	mean harapan (e)	gap (p - e)	Tbi %
Manusia (Dosen)	Kompetensi pedagogik	4.04	4.41	-0.37	91.64
	Kompetensi profesional	4.14	4.53	-0.39	91.35
	Kompetensi kepribadian	3.83	4.43	-0.60	86.50
	Kompetensi sosial	3.96	4.44	-0.48	89.13
Manajemen Sarana & Prasarana	Perencanaan kebutuhan	3.99	4.46	-0.47	89.45
	Pengadaan	3.44	4.55	-1.11	75.55
	Penyimpanan	3.41	4.34	-0.93	78.55
	Penginventarisasian	3.35	4.15	-0.81	80.61
	Pemeliharaan	3.47	4.54	-1.07	76.50
	Penghapusan	3.56	4.41	-0.85	80.70
Prosedur	Sebelum proses pembelajaran	4.00	4.46	-0.46	89.76
	Saat proses pembelajaran	3.88	4.42	-0.54	87.80
	Setelah proses pembelajaran	4.13	4.48	-0.35	92.26
sum		49.18	57.61	-8.43	1109.80
C line		3.78	4.43	-0.65	85.37

Sumber : Data diolah, 2016

Gambaran posisi masing-masing pernyataan pada kuadran kartesius dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber : Data diolah, 2016

Berdasarkan diagram kartesius diperoleh gambaran bahwa terdapat 3 indikator yang terletak pada kuadran 1, yang mencakup (1). Pengadaan sarana dan prasarana, serta (2). pemeliharaan sarana dan prasarana. Kuadran 1 menjelaskan bahwa indikator yang ada pada kuadran ini dianggap penting oleh mahasiswa, namun disisi lain kinerja aktual dinilai belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Dengan kata lain kemampuan institusi dalam pengadaan dan

pemeliharaan sarana dan prasarana dalam rangka mendukung proses pembelajaran belum dinilai memuaskan atau optimal oleh mahasiswa. Kelancaran pengadaan dan penyediaan bahan praktek sangat berkaitan erat dengan keberadaan pihak supplier bahan praktek yang menjadi rekanan. Evaluasi terhadap kinerja supplier harus dilakukan secara terukur dan terjadwal, agar persoalan penyediaan bahan praktek dapat diatasi. Sama halnya dengan hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa sarana belajar memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung tercapainya keberhasilan belajar peserta didik. Dengan adanya pemanfaatan sarana belajar yang tepat dalam pembelajaran, maka pembelajaran akan berlangsung secara optimal. Demikian halnya dengan pemeliharaan sarana dan prasarana. Keterbatasan tenaga menjadi salah satu faktor penyebabnya. Untuk itu, pihak manajemen perlu mengusahakan langkah-langkah untuk mencari solusi yang diperlukan.

Pada kuadran 2 terdapat 6 indikator penelitian yang tercakup di dalamnya yaitu: (1). Kompetensi profesional dosen, (2) kompetensi sosial dosen, (3). perencanaan kebutuhan

sarana dan prasarana, (4) prosedur sebelum proses pembelajaran dimulai, serta (5) prosedur setelah proses pembelajaran. Kuadran 2 menjelaskan bahwa mahasiswa memiliki harapan atau tingkat kepentingan yang tinggi terhadap atribut-atribut yang dinilai, dan di sisi lain persepsi kinerja juga dinilai telah memuaskan atau memenuhi harapan. Kompetensi dosen yang mencakup kompetensi profesional, social Dan kepribadian dinilai telah memenuhi harapan mereka. Hal ini dimungkinkan karena jika dilihat data yang ada, hampir sebagian besar dosen yang mengampu mata kuliah baik teori dan praktek di AKPINDO merupakan dosen senior dan telah mengajar minimal 10 tahun dan dinilai menguasai pengetahuan serta pengalaman terkait dengan materi yang diampu. Kemampuan interaksi dosen dan mahasiswa dinilai baik. Dosen dianggap mampu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa dalam menyelesaikan mata kuliah dan pendidikan.

Cole dan Chan menjelaskan bahwa tenaga pengajar yang efektif adalah yang mampu memaksimalkan prestasi siswa dengan bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip yang teratur, koheren dan relevan konteks instruksional tertentu (Killen, 2006). Menurut Sujarwo, dosen sebagai jabatan profesional dalam memberdayakan mahasiswa berperan sebagai; 1). Pendidik dan pengajar yang berperan dalam penyampaian informasi atau ilmu pengetahuan pada mahasiswa, serta memberikan stimulus dalam mengembangkan kemampuan dan minat mahasiswa dalam pembelajaran, 2) motivator, memberi pengarahan dan motivasi kepada mahasiswa tentang strategi belajar serta membantu mengembangkan kecerdasan emosional dan mengembangkan tanggung jawab belajar dari mahasiswa. 3) pembimbing, membantu mahasiswa dalam mengembangkan diri dan membuat rencana pembelajaran, mengembangkan cara berpikir kritis, kemampuan memecahkan permasalahan dan mendorong mahasiswa dalam melakukan refleksi atas pengalaman dan pengetahuan yang telah dikuasai. 4) fasilitator, menyediakan kegiatan pelatihan dan pemberdayaan kemampuan mahasiswa 5) penilai, membuat

suatu keputusan mengenai pengakuan atas ketrampilan, merencanakan dan menggunakan alat pengukuran yang tepat, menilai prestasi mahasiswa berdasarkan kriteria yang ditentukan dan mencatat serta melaporkan hasil penilaiannya.

Untuk mencapai kemampuan professional tersebut, maka kemampuan dosen pun terus harus selalu diasah. Dosen dituntut untuk terus meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan bidang yang diampunya. Pengetahuan dan ketrampilan dosen harus selalu mengikuti perkembangan keilmuan terbaru. Selain itu, dosen juga dituntut untuk trampil mengembangkan metode pengajaran yang sesuai dengan karakteristik bidang ajar serta mahasiswa sebagai peserta ajar. Untuk terus mengasah kemampuan dosen, maka pengelola lembaga pendidikan perlu mengupayakan pelaksanaan kegiatan pelatihan-pelatihan sesuai dengan bidang yang diampu, kegiatan magang, dan sebagainya, dalam rangka meningkatkan kompetensi dosen.

Berkaitan dengan manajemen sarana dan prasarana, mahasiswa juga menganggap penting adanya perencanaan yang baik untuk mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam proses pembelajaran. Pihak akademik dinilai telah melakukan tugas dan fungsinya dengan baik berdasarkan penilaian kinerja yang diberikan oleh mahasiswa. Penyusunan jadwal penggunaan ruangan baik kelas teori maupun ruang praktek, telah disusun dan disesuaikan dengan kebutuhan dan daya tampung ruangan. Tertib administrasi yang dilakukan merupakan pemenuhan/implementasi dari system manajemen mutu berbasis ISO 9001: 2008 yang telah dijalankan oleh AKPINDO.

Selain itu dalam kemampuan akademik untuk menerapkan prosedur sebelum dan setelah proses pembelajaran dilakukan telah dinilai memenuhi harapan mahasiswa. Prosedur ini mencakup penerbitan kalender akademik, penyusunan jadwal kuliah dan penetapan dosen pengampu. Kemampuan akademik untuk menyiapkan kalender akademik jauh sebelum perkuliahan, mengidentifikasi dosen pengampu, pelaksanaan ujian yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, telah dinilai baik.

Kuadran 3 secara keseluruhan mencakup indikator-indikator pada dimensi manajemen sarana dan prasarana yang mencakup (1) penginventarisasian (2) penyimpanan, serta (3) penghapusan sarana dan prasarana yang tidak terpakai. Kuadran 3 menunjukkan bahwa harapan mahasiswa rendah terhadap atribut yang dinilai. Dengan kata lain, mahasiswa tidak terlalu memandang penting atribut-atribut yang dinilai dalam mendukung proses pembelajaran. Di sisi persepsi kinerja, mahasiswa juga menilai ketidaksesuaian antara kinerja dan harapan (belum memenuhi harapan). Menilik dari kondisi kampus, permasalahan terkait dengan penyimpanan peralatan pendukung proses pembelajaran terkendala dengan tidak adanya ruang yang cukup representative untuk memenuhi fungsi penyimpanan. Ketersediaan loker untuk penyimpanan barang pribadi mahasiswa saat melaksanakan kegiatan praktek pun terbatas. Dengan kata lain, tidak seluruh ruang praktek menyediakan loker bagi mahasiswa. Untuk itu, manajemen dalam rangka meningkatkan mutu layanan kepada mahasiswa perlu untuk mengupayakan perbaikan dalam hal manajemen sarana dan prasarana.

Pada kuadran 4 meliputi (1) kompetensi pedagogik dosen, serta (2) prosedur saat proses pembelajaran. Kuadran 4 menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan telah dinilai baik, meskipun di sisi lain mahasiswa tidak memandang penting terhadap atribut yang dinilai tersebut. Kemampuan pedagogik dosen mencakup kemampuan mengelola pembelajaran dimulai dari perencanaan, pelaksanaan pengajaran dan pelaksanaan penilaian atau evaluasi terhadap kemampuan mahasiswa, telah dinilai sesuai dengan harapan. Kemampuan untuk merencanakan materi pembelajaran, penggunaan metode pengajaran yang efektif, gaya mengajar dosen di kelas, serta proses evaluasi mahasiswa, telah dinilai memenuhi harapan mahasiswa. Ketersediaan rencana pengajaran (*lesson plan*) di semua mata kuliah, pengalaman dosen dalam mengajar dimungkinkan meminimalkan adanya kendala selama proses pembelajaran. Begitupun halnya dengan penerapan prosedur saat proses pembelajaran telah berlangsung, yang

mencakup antara lain pelayanan mahasiswa bermasalah oleh dosen pembimbing akademik, pelayanan penggantian jadwal perkuliahan, serta pelayanan di perpustakaan.

Jika dilakukan perbandingan pada 3 dimensi yang dianalisa, mencakup kompetensi dosen, manajemen sarana prasarana, serta prosedur, dapat disimpulkan bahwa nilai gap atau kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja actual tertinggi adalah dimensi manajemen sarana prasarana, sebesar (-) 0.87. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat ketidakpuasan tertinggi mahasiswa terkait dengan sarana prasarana yang ada di kampus. Kesenjangan tertinggi kedua adalah pada kompetensi dosen dengan nilai (-) 0.46, disusul dengan dimensi prosedur dengan nilai (-) 0.45. Sesuai dengan sistem manajemen mutu, maka peningkatan kualitas layanan secara terus menerus harus dilakukan dalam rangka menjamin kepuasan pelanggan, yaitu mahasiswa.

Kompetensi dosen memiliki pengaruh positif terhadap keberhasilan pembelajaran terhadap peserta didik. Lembaga pendidikan, oleh karenanya diharapkan dapat terus memfasilitasi upaya peningkatan kompetensi dosen, antara lain kesempatan dan peluang untuk meningkatkan jenjang pendidikan formal serta keikutsertaan dalam kegiatan pelatihan-pelatihan yang mendukung (Budiadi dan Sulistyawati, 2013). Hal ini juga didukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Tiyanto (2010) yang menjelaskan bahwa tingkat pendidikan yang tinggi pasti akan memberikan kontribusi pada tingkat kompetensi dosen. Dengan demikian jelas seorang yang memiliki pendidikan tinggi sudah dapat dipastikan akan mampu meningkatkan kompetensi mereka.

Penanganan manajemen sarana dan prasarana haruslah mendapat perhatian khusus. Sarana dan prasarana harus selalu dalam kondisi siap pakai pada setiap saat diperlukan. Oleh karenanya, sarana dan prasarana harus selalu dirawat, ditata, disimpan, serta diinventaris dengan baik. Perawatan terhadap sarana dan prasarana tertentu juga memerlukan tenaga ahli tertentu, sesuai dengan kebutuhan (Darmastuti dan Karwanto, 2014).

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa dari 3 dimensi yang dikembangkan dalam 38 atribut yang dinilai, menunjukkan bahwa persepsi kinerja aktual lebih rendah dari tingkat harapan mahasiswa. Ini berarti bahwa mahasiswa sebagai pelanggan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terkait dengan atribut yang dinilai.

Dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa, maka pihak manajemen Akpindo harus memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap kebutuhan mahasiswa, sehingga upaya-upaya peningkatan pelayanan yang dilakukan secara berkesinambungan (*continual improvement*), diharapkan dapat berfokus pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan. Untuk itu, pengukuran terhadap kepuasan pelanggan dapat terus dilakukan secara berkesinambungan dalam rangka memperoleh umpan balik mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Rudhi. 2009. *Analisis Kepuasan Customer Terhadap Pelayanan di Akademi Pariwisata Indonesia*. Jurnal Panorama Nusantara volume IV Nomor 2 Edisi Juli – Desember 2009.
- Ali, Muhammad. 2007. *Penjaminan Mutu Pendidikan Dalam Ilmu Dan Aplikasi Pendidikan. Bagian 2. Ilmu Pendidikan Praktis*. TIM Pengembang Ilmu Pendidikan FIP – UPI Terbitan Pertama Cetakan Kedua Tahun. Bandung: PT Imperial Bhakti Utama.
- Asma, Nur. 2006. *Model Pembelajaran Kooperatif*. Jakarta: Depdiknas Dirjen Dikti Direktorat Ketenagaan.
- Bafadal, Ibrahim. 2005. *Pengelola Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Budiadi, Dwi, Jenny Sulistyowati. 2013. *Pengaruh Kompetensi Dosen, Self Efficacy, Locus of Control, Fasilitas Pembelajaran Terhadap Tingkat pemahaman Mahasiswa Akuntansi*. Jurnal Cahaya Aktiva Volume 03 Nomor 01 Maret 2013.
- Darmastuti, Hajeng, Karwanto. 2014. *Manajemen Sarana dan Prasarana Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pembelajaran Pada Jurusan Teknik Komputer dan Informatika di SMK Negeri 2 Surabaya*. Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan Volume 3, Januari 2014.
- Evans, James R., William M. Lindsay. 2007. *An Introduction to Six Sigma & Process of Improvement*. Penerjemah Afia R. Fitriati. Jakarta: Salemba Empat.
- Goleman, Daniel. 2007. *Social Intelligence*. Terjemahan Hariono S. Imam. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim, Herman Darnel. 2001. *Makalah Standar Kompetensi Untuk Sertifikasi Operator dan Teknisi Sebagai Bagian Dari Penerapan Manajemen SDM Berbasis Kompetensi di PT. Indonesia Power*. Workshop Nasional Standar Kompetensi. Jakarta, 20 Februari 2001, [www.hermandarnel.com/documents/010220Standar Kompetensi PT. IP, Seminar Kompetensi di Jakarta.pdf](http://www.hermandarnel.com/documents/010220StandarKompetensiPT.IP.SeminarKompetensi%20di%20Jakarta.pdf), (diakses tanggal 10 Januari 2014).
- Indrawan, Irjus. 2015. *Pengantar Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hermawan, Asep. 2005. *Penelitian Bisnis: Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT. Grasindo
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Killen, Roy. 2006. *Effective Teaching Strategies: Lessons from Research and Practice fourth edition*. Newcastle: Thomson.
- Lupiyoadi, Rambat, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 – 136. Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra.

- <http://puslit.petra.ac.id/journals/management/> (diakses tanggal 23 September 2016)
- Nuraida, Ida. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Prasetya, Hery, Fitri Lukiastruti. 2009. *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: Med Press.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Setiawati, Ika. 2016. *Strategi Meningkatkan Kemampuan Menulis Karangan Kreatif Pada Siswa Kelas 4 dan 5*. Jurnal Dinamika Penelitian Volume 16 Nomor 1 Juli 2016.
- Sujanto, Bedjo. 2009. *Cara Efektif Menuju Sertifikasi Guru*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Suyanto, dan Jihad Hisyam. 2000. *Refleksi dan Reformasi Pendidikan di Indonesia Memasuki Milenium III*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Tiyanto, Prihatin. 2010. *Kompetensi Dosen Hubungannya Dengan Praktek Organisasi Perguruan Tinggi Swasta di Kopertis Wilayah VI Jawa Tengah*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis AKSES Vol. 5 No. 9, April 2010.
- Tohar, M. 2000. *Membuka Usaha Kecil*. Yogyakarta: Kanisius.
- Wahono. 2014. *Kualitas Pembelajaran Siswa SMK Ditinjau Dari Fasilitas Belajar*. Jurnal Ilmiah Guru COBE Nomor 01/Th. XVIII/Mei 2014.
- Sumber Lain-Lain**
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas Pasal 1 Ayat 20.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen.
- Permendikbud Nomor 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- Permendikbud Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Pendidikan Nasional.
- <http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/penelitian/Dr.%20Sujarwo,%20M.Pd./pengembangan%20dosen%20berkelanjutan.pdf> (diakses tanggal 13 Juli 2016)
- www.leadershipfactor.com
- <https://www.jstor.org>

