

## **ANALISA HARAPAN DAN PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN KOMPUTER DI JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

Riskon Ginting dan Narulita Syarweny  
Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta  
riskonginting@gmail.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap dosen yang mengajar komputer di semester 2 dan 4 dengan menganalisa nilai harapan dan nilai persepsi siswa terhadap dosen tersebut pada tahun ajaran 2010/2011 di jurusan Adm Niaga. Tingkat kepuasan siswa dilihat dari analisa perbandingan antara nilai harapan dan nilai persepsi. Atribut yang dinilai terhadap dosen meliputi penguasaan materi, penyampaian materi, disiplin, penilaian dan kreativitas dosen. Dari atribut tersebut akan dihitung indeks masing-masing atribut dengan metode Servqual untuk dikelompokkan pada diagram kartesius. Dari pengelompokan pada diagram tersebut akan diketahui atribut yang mana yang harus diperbaiki dan dipertahankan untuk memberikan kepuasan kepada siswa dalam proses belajar mengajar.

**Kata Kunci :** kepuasan, harapan, persepsi, atribut, servqual, kartesius, bobot dan index

### **Abstrac**

This research aims to determine how satisfied students to lecturer on computing subject in learning process. Analysis is done by comparing the expected value and the value of student perceptions in 2<sup>nd</sup> Semester and 4<sup>th</sup> Semester in Bussines Administration Department. Attributes will be assessed for lecturers include the material, presentation, discipline, students assessment and lecturer creativity in teaching that can give satisfaction to the students. Attributes will be calculated with SERVQUAL method to be grouped in Kartesius diagram. Base in Kartesius diagram will be known attributes which must be repaired and maintained to give satisfaction to the students in the learning process.

### **PENDAHULUAN**

Kepuasan merupakan sesuatu yang diharapkan konsumen atas jasa atau barang yang mereka peroleh. Kepuasan akan menentukan keberlanjutan hubungan selanjutnya antara pemberi jasa atau barang dengan penerimanya. Perguruan tinggi memberikan jasa pendidikan kepada konsumennya yaitu mahasiswa. Dosen

merupakan salah satu komponen penilaian atas jasa mengajar yang mereka berikan kepada mahasiswa. Kepuasan atau ketidakpuasan akan diketahui setelah terbentuk harapan terhadap produk atau jasa tersebut. Harapan mahasiswa dibentuk

melalui pengalaman masa lalu, informasi dari mahasiswa sebelumnya dan saran atau komentar dari teman. Kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai ekspektasi) dengan situasi yang diberikan perusahaan dalam usaha memenuhi harapan konsumen (nilai persepsi) sehingga bila nilai persepsi semakin besar dari nilai ekspektasi maka konsumen akan semakin puas (Kotler, 2003:5). Kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar dapat dilihat dari gap antara nilai harapan dan nilai persepsi terhadap dosen yang mengajar dikelas tersebut. Nilai harapan merupakan nilai yang diharapkan siswa terhadap dosennya, sementara nilai persepsi adalah nilai yang riil terhadap dosen setelah proses belajar

mengajar selesai. Kepuasan pelanggan adalah sikap secara keseluruhan terhadap suatu produk setelah produk tersebut diakuisisi dan dikonsumsi Mowen (1995:422). Pengertian lain tentang kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya Kotler (2003:61).

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan ( Lovelock, 1991:141). Faktor yang mempengaruhi kualitas jasa adalah *expected service* dan *perceived service* yang diterima oleh pelanggan. Apabila jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk, bilamana jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas dipersepsikan baik dan memuaskan dan bila jasa yang diterima melampaui harapan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

Mengukur kualitas jasa berarti membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Model pengukuran ini disebut skala multi item yang disebut SERVQual. Model ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dan kesenjangan (*gap*). Pengukuran dapat dilakukan dengan menggunakan Skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk meminta responden menandai derajat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap serangkaian pernyataan mengenai objek stimulus (Malhotra, 2005: 298).

### Perumusan Masalah

Dari penjelasan di atas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kesesuaian antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap dosen komputer.
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap dosen komputer.
3. Bagaimana analisa terhadap atribut penilaian terhadap dosen komputer.

### Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan diagram yang mengelompokkan harapan dan persepsi ke dalam empat bagian yaitu area A disebut prioritas utama yang harus dibenahi karena harapan tinggi sedang persepsi rendah, area B disebut pertahankan prestasi karena harapan tinggi dan persepsi juga tinggi, area C disebut prioritas rendah karena harapan rendah dan persepsi rendah dan area D disebut berlebihan karena harapan rendah dan persepsi tinggi ( Sihombing 2004:882).

Diagram Kartesius Harapan Y

Prioritas Utama A    Pertahankan Prestasi B

Prioritas Rendah C    Berlebihan D

Persepsi X

### Metode Penelitian

Menurut Soehartono, dalam bukunya *Metode Penelitian Sosial* (2002 :53), penelitian eksploratis salah satunya dapat dilakukan melalui survey lapangan, yaitu kegiatan penelitian melalui pencarian pengalaman dari para praktisi, profesional atau bidang keahlian tertentu terhadap pihak-pihak (*responden*) yang dianggap *sample of representatif* melalui wawancara, penyebaran kuesioner untuk memperoleh jawaban secara terbuka dan tertutup.

### Pengolahan Data

Hasil survey dan kuesioner dikelompokkan dalam bentuk distribusi frekwensi dengan menggunakan analisa statistik sederhana dan analisa datanya menggunakan Metode SERVQual untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dan kesenjangan serta diagram Kartesius untuk melihat prioritas yang harus dibenahi.

### PEMBAHASAN

Dari data tersebut jumlah responden yang menjadi objek sebanyak 167

mahasiswa yang terdiri dari 84 siswa semester dua dan 83 siswa semester empat.

### Kesesuaian Nilai Harapan dan Persepsi

Kesesuaian nilai harapan dengan nilai persepsi seperti table dibawah ini :

Tabel 4.2  
Nilai Harapan dan Persepsi

Semester	Harapan	Persepsi	%
2	4743	3459	72,93%
4	4673	3653	78,17%
Rata-rata			75,55%

Keadaan ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap dosen dalam bidang pelajaran computer dalam proses belajar mengajar telah mampu memberikan kepuasan sebanyak 72,93% untuk semester dua dari harapan siswa dan masih perlu dilakukan perbaikan sebanyak 17,07% lainnya. Untuk semester 4 sebanyak 78,17% siswa puas atas dosen dalam proses belajar mengajar dan yang harus dilakukan perbaikan sebanyak 11,83% lainnya. Bilamana datanya digabung maka rata-rata kepuasan siswa terhadap proses belajar mengajar adalah 75,55% dan 24,45% lagi perlu dilakukan perbaikan dalam proses belajar mengajar.

### Kesesuaian Nilai Harapan dan Persepsi Kelompok Atribut

Tabel dibawah ini menggambarkan kesesuaian nilai harapan dan persepsi masing-masing kelompok atribut untuk siswa.

Tabel Berdasarkan hasil pengolahan diatas ada dua atribut yang mempunyai nilai diatas 80% yaitu penyampaian materi dan disiplin dosen yang masuk kategori sangat sesuai dan tiga atribut yang dibawah 80% yaitu kreativitas dosen, penguasaan materi dan penilaian dosen terhadap siswa masuk dalam kategori sesuai. Kondisi ini menggambarkan bahwa siswa merasa atribut yang diteliti telah mampu memenuhi harapan siswa. Tabel dibawah ini menggambarkan kesesuaian nilai harapan dan persepsi masing-masing kelompok atribut untuk siswa .

Tabel 4.4  
Nilai Harapan dan Persepsi Semester 2

No	Atribut	H	P	%
----	---------	---	---	---

1	Penguasaan Materi	992	749	75,50%
2	Penyampaian Materi	913	680	74,48%
3	Disiplin Kerja Dosen	638	448	70,44%
4	Penilaian Terhadap Siswa	898	644	71,71%
5	Kreativitas Dosen dalam proses elajar mengajar	1303	938	71,99%

Berdasarkan hasil pengolahan diatas semua atribut ada dibawah 80%, masuk dalam kategori sesuai , kondisi ini menggambarkan bahwa siswa merasa atribut yang diteliti telah mampu memenuhi harapan siswa. Urutan dari masing-masing atribut mulai dari tertinggi sampai terendah adalah penguasaan materi sebesar 75,5% berikutnya penyampaian materi 74,48% berikutnya kreativitas dosen 71,99% berikutnya penilaian dosen terhadap siswa 71,71% dan terakhir disiplin kerja sebesar 70,44%. Dari kedua table diatas dapat diambil kesimpulan bahwa dosen semester empat lebih memenuhi harapan siswa dalam proses belajar mengajar khususnya dalam atribut disiplin kerja dan penyampaian materi kuliah.

### Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

Analisa ini digunakan untuk mengukur kepuasan siswa terhadap dosen dengan membandingkan antara indeks nilai harapan dengan indeks nilai persepsi. Indeks adalah perhitungan gap antara harapan dan persepsi. Semakin kecil gap, maka semakin baik tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa. Untuk mengukur tingkat kepuasan diperoleh dengan rumus :  
Tingkat Kepuasan= Bobot x Gap Rata-rata tiap atribut.

### Bobot Atribut

Tabel dibawah ini adalah table yang menjelaskan bobot masing-masing atribut yang diteliti untuk siswa berdasarkan besarnya persentase bobot setiap atribut .

Tabel 4.5  
Bobot Atribut Semester 4

No	Atribut	Skor	%
1	Penguasaan Materi	63	22,18%
2	Penyampaian Materi	57	20,07%
3	Disiplin Kerja Dosen	52	18,31%
4	Penilaian Dosen Terhadap Siswa	63	22,18%
5	Kreativitas Dosen dalam proses belajar mengajar	49	17,25%
	Total	284	100%

Dari table diatas bobot atribut yang mempunyai persentase terbesar atau terpenting menurut siswa adalah penguasaan materi dan penilaian dosen terhadap siswa yaitu 22,18, berikutnya atribut penyampaian materi sebesar 20,07%, disiplin kerja dosen sebesar 18,31% dan terakhir adalah atribut kreativitas dosen dalam mengajar sebesar 17,25%.

Tabel 4.6  
Bobot Atribut semester 2

No	Atribut	Skor	%
1	Penguasaan Materi	57	21,59%
2	Penyampaian Materi	48	18,18%
3	Disiplin Kerja Dosen	55	20,83%
4	Penilaian Dosen Terhadap Siswa	50	18,94%
5	Kreativitas Dosen dalam proses belajar mengajar	54	20,45%
	Total	264	100%

#### Indeks Servqual Semester 4

Tabel dibawah ini menghitung besarnya indeks Servqual antar nilai harapan dan persepsi untuk siswa semester 4 .

Tabel 4.7  
Indeks Servqual Harapan Semester 4

No	Kelompok Atribut	B	R	H	Hx R	N.Hx B)
1	Pengua saan Materi	22,18	83	949	3,81	0,85
2	Penya mpaian Materi	20,07	83	918	3,69	0,74
3	Disipli n Kerja Dosen	18,31	83	934	3,76	0,69
4	Penilai an Dosen	22,18	83	1253	3,75	0,83
5	Kreativ itas Dosen	17,25	83	624	3,77	0,65
	Total					3,76

Total indeks untuk seluruh atribut nilai harapan adalah 3,76 .

Tabel 4.8

Indeks Servqual Persepsi Semester 4

No	Kelompok Atribut	B	R	P	R.P	N.K
1	Pengua saan Materi	22,18	83	721	2,90	0,64
2	Penya mpaian Materi	20,07	83	740	2,97	0,60
3	Disipli n Kerja Dosen	18,31	83	774	2,82	0,52
4	Penilai an Dosen	22,18	83	962	3,11	0,69
5	Kreativ itas Dosen	17,25	83	468	2,90	0,50
	Total					2,94

Total indeks untuk seluruh atribut nilai persepsi adalah 2,94 .Nilai harapan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam proses belajar mengajar berada dalam posisi 3,76 sedangkan nilai persepsi dari siswa sebesar 2,94. Dari data ini dapat dilihat bahwa harapan siswa juga tidak terlalu tinggi dan dosen dapat memenuhi sebagian dari harapan tersebut.

#### Indeks Servqual Semester 2

Tabel dibawah ini menghitung besarnya indeks Servqual antar nilai harapan dan persepsi untuk siswa semester 2 .

Tabel 4.9  
Indeks Servqual Harapan Semester 2

No	Kelompok Atribut	B	R	H	R.H	N. K
1	Penguasaan Materi	21,59 %	84	992	3,94	0,85
2	Penyampaian Materi	18,18 %	84	913	3,62	0,66
3	Disiplin Kerja Dosen	20,83 %	84	638	3,79	0,79
4	Penilaian Dosen	18,94 %	84	898	3,56	0,67
5	Kreativitas Dosen	20,45 %	84	130	3,88	0,79
	Total			3		3,77

Total indeks untuk seluruh atribut nilai harapan adalah 3,77 .

Tabel 4.10

Indeks Servqual Persepsi Semester 2

No	Kelompok Atribut	B	R	P	R. P	N. K
1	Penguasaan Materi	21,59 %	84	749	2,97	0,64
2	Penyampaian Materi	18,18 %	84	680	2,70	0,49
3	Disiplin Kerja Dosen	20,83 %	84	448	2,67	0,56
4	Penilaian Dosen	18,94 %	84	644	2,56	0,48
5	Kreativitas Dosen	20,45 %	84	938	2,79	0,57
	Total					2,74

Total indeks untuk seluruh atribut nilai persepsi adalah 2,74 .

Nilai harapan mahasiswa semester 2 terhadap kinerja dosen dalam proses belajar mengajar berada dalam posisi 3,77 dan ini hampir sama dengan nilai harapan siswa semester 4 sebesar 3,76. sedangkan nilai persepsi dari siswa sebesar 2,74. Dari data ini dapat dilihat bahwa harapan siswa juga tidak terlalu tinggi dan dosen dapat memenuhi sebagian dari harapan tersebut

meskipun lebih rendah dari nilai persepsi siswa semester 4 yang 2,94.

#### Diagram Kartesius

Diagram Kartesius digunakan untuk menerangkan atribut mana yang masuk ke Area :

A (memiliki prioritas utama untuk diperbaiki)

B (harus dipertahankan prestasi yang dicapai)

C ( memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki)

D ( berlebihan dalam perbaikan)

#### Kesimpulan

Dari data yang telah dikumpulkan, diolah dan dilakukan analisa maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

a. Kesesuaian antara nilai harapan dan persepsi untuk siswa semester empat adalah 78,17% dan semester dua 72,93%.

B Tingkat kepuasan semester empat siswa terhadap dosen cukup puas dalam atribut penyampaian materi dan disiplin kerja karena nilainya lebih dari 80%, tiga atribut lainnya masih dibawah 80%. Untuk semester dua tingkat kepuasan siswa dari seluruh atribut penilaian terhadap dosen masih dibawah 80%.

c. Dengan analisa servqual dan diagram kartesius semester 4, maka atribut penguasaan materi dan kreativitas dosen harus mendapat prioritas untuk diperbaiki (**Area A**) berikutnya disiplin dosen. Atribut penilaian dosen terhadap siswa harus dipertahankan karena sudah bagus, sedangkan atribut penyampaian materi antara harapan dan persepsi tidak terlalu tinggi.

Untuk semester dua disiplin kerja dosen mendapat prioritas untuk diperbaiki (**Area A**), berikutnya penyampaian materi dan penilaian dosen terhadap siswa. Atribut penguasaan materi dan kreativitas dosen harus dipertahankan karena siswa sudah puas.

#### Saran

- a. Para dosen harus berusaha untuk meningkatkan kualitas dalam proses belajar mengajar untuk meningkatkan kepuasan siswa.
- b. Pimpinan membuat program yang dapat meningkatkan kualitas dosen dalam proses belajar mengajar.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Kotler, Philip, 2003. *Principles of Marketing*, 5 th Edition. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Malhorta, Naresh K, 2005, Riset Pemasaran Pendekatan Terpadu, (Terjemahan), 4 th ed, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Mowen, John, 1995. *Consumer Behaviour*, 4 th Edition. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Sihombing, Umberto, 2004, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan*, Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, No. 051 , Jakarta.
- Soehartono, 2002, *Metode Penelitian Sosial* , Grassindo, Jakarta
- Zeithaml, dkk, 1988, *Methods Zeitham SERVQual*.  
<http://www.12manage.com>  
 Diakses 10 April 2011).