

**ANALISA KOMPETENSI MENGAJAR DOSEN KBK MANAJEMEN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
DI JURUSAN ADM NIAGA**

Syamsurizal dan Riskon Ginting
Jurusan Adm Niaga Politeknik Negeri Jakarta
riskon.ginting@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi dosen dikelompokkan Manajemen pada semester empat tahun ajaran 2011/2012 di program studi adm bisnis jurusan Adm Niaga. Kompetensi dosen dilihat dari bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap harapan dan persepsi selama dosen mengajar. Kompetensi dosen dikelompokkan dalam lima atribut penilaian meliputi penguasaan materi, penyampaian materi, disiplin, penilaian dan kreativitas dalam proses belajar mengajar dalam satu semester. Kompetensi dosen dapat diketahui dari indeks yang diperoleh dari masing-masing atribut dengan menggunakan metode Servqual. Indeks dari metode Servqual tersebut dikelompokkan dalam diagram Kartesius yang terdiri dari empat kelompok untuk mengetahui kompetensi dosen dalam setiap atribut. Hasil analisis diagram Kartesius tersebut dapat menentukan atribut mana yang sudah baik dan dipertahankan, harus segera diperbaiki, diperbaiki menjadi baik dan yang berlebihan .

Kata Kunci : Kepuasan, Harapan, Persepsi ,Atribut, Servqual, Kartesius, dan Index

Abstract

This research aims to analyze the competence of lecturers who taught at KBK management in business administration program in fourth semester. Competence of lecturers views of how student satisfaction and perception of the expectations for teaching. Faculty competence assessment are grouped into five attributes include mastery of materials, delivery of materials, discipline, students judgment and creativity in teaching and learning in class. Competence of lecturers can be seen from the index obtained from each attribute using the SERVQUAL method. Index of SERVQUAL method are grouped in a Kartesius diagram consisting of four groups to determine the competence of lecturers in each attribute. The results of the analysis of the Kartesius diagram to determine which attributes are already well and maintained, must be fixed, repaired to be good and excessive.

Key words : Satisfaction, Expetation, Perception, Atribut, Servqual, Cartesius, and Index

PENDAHULUAN

Dosen dalam memberikan perkuliahan kepada mahasiswa seharusnya memiliki kompetensi yang terdiri dari berbagai atribut dalam proses belajar mengajar meliputi penguasaan materi, penyampaian materi, disiplin, penilaian dan kreativitas. Atribut-atribut yang dimiliki dosen tersebut dipakai untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa dalam proses belajar mengajar. Untuk melihat kompetensi dosen dapat diperoleh dengan

memberikan penilaian oleh siswa terhadap atribut-atribut yang dimiliki dosen tersebut. Atribut ini akan dinilai oleh mahasiswa selama perkuliahan apakah mereka puas atau tidak. Kepuasan mahasiswa akan dilihat dengan membandingkan nilai harapan mahasiswa terhadap dosen sebelum perkuliahan dengan nilai persepsi (nyata) setelah mengikuti perkuliahan. Hasil dari penilaian mahasiswa tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi dosen untuk memperbaiki atribut penilaian yang masih

kurang dan mempertahankan atribut penilaian yang sudah bagus. Kepuasan konsumen (mahasiswa) 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).

1.2 Perumusan Masalah

Dari penjelasan di atas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian mahasiswa terhadap atribut kompetensi pengajaran dosen di KBK Manajemen
2. Bagaimana kompetensi dosen dan analisa terhadap atribut kompetensi tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Kompetensi

Kompetensi sendiri dapat dipahami sebagai sebuah kombinasi antara ketrampilan (skill), atribut personal, dan pengetahuan (knowledge) yang tercermin melalui perilaku kinerja (job behavior) yang dapat diamati, diukur dan dievaluasi. kompetensi sering dibedakan menjadi dua tipe, yakni soft competency atau jenis kompetensi yang berkaitan erat dengan kemampuan untuk mengelola proses pekerjaan, hubungan antar manusia serta membangun interaksi dengan orang lain Antariksa Y (2007: 45) . Contoh soft competency adalah: leadership, communication, interpersonal relation, dll. Tipe kompetensi yang kedua sering disebut hard competency atau jenis kompetensi yang berkaitan dengan kemampuan fungsional atau teknis suatu pekerjaan. Dengan kata lain, kompetensi ini berkaitan dengan seluk beluk teknis yang berkaitan dengan pekerjaan yang ditekuni. Contoh hard competency adalah :

electrical engineering, marketing research, financial analysis, manpower planning, dll.

2.2. Metode Servqual

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). Ciri indeks ini adalah perhitungan berdasarkan gap antara harapan dan persepsinya. Semakin kecil gapnya, maka semakin baik tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan (Sihombing, 2004:882). 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).

2.3 Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan diagram yang dibagi dalam empat bagian yang dibatasi sumbu X dan Y dimana X merupakan rata-rata dari skor tingkat persepsi dan Y merupakan rata-rata skor tingkat harapan. Pengelompokan 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).

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.

Tempat dan Waktu

Jurusan Adm Niaga Politeknik Negeri Jakarta program studi Adm Bisnis dan waktu masa penelitian pada akhir semester genap 2011/2012.

Pengolahan Data

Hasil survey dan kuesioner dikelompokkan dalam bentuk distribusi frekwensi dengan menggunakan analisa statistik sederhana untuk mendapatkan nilai rata-rata skor persepsi dan nilai rata-rata skor harapan. Analisa datanya menggunakan Metode SERVQual untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dan kesenjangan atau gap antara nilai harapan dan persepsi. Diagram Kartesius digunakan untuk melihat bagian masing-masing atribut dalam empat bagian dan melihat prioritas atribut mana yang harus

Semester	Jumlah Siswa	Jumlah Kelas	Jumlah Dosen
Semester 4	201	10	10

dibenahi atau dipertahankan untuk melihat kompetensi dari dosen tersebut.

PEMBAHASAN

4.1 Responden

Responden yang menjadi obyek penelitian ini adalah mahasiswa semester 4 tahun ajaran 2011/2012 di jurusan AdmNiaga Politeknik Negeri Jakarta yang mengikuti perkuliahan dari dosen yang mengajar di matakuliah KBK Manajemen. Tabel

dibawah ini adalah profil responden yang penulis gunakan dalam penelitian :

Tabel 4.1
Data Responden

Dari data tersebut jumlah responden yang menjadi objek penelitian sebanyak 201 mahasiswa semester empat yang diajar oleh sepuluh dosen.

4.2 Kesesuaian Nilai Harapan dan Persepsi

Persentase kesesuaian nilai antara nilai persepsi dan nilai harapan menurut analisis model Martil dan James adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kesesuaian} = \frac{\text{Nilai Persepsi}}{\text{Nilai Harapan}} \times 100\%$$

Tabel 4.2
Kesesuaian Nilai Harapan dan Persepsi

Dosen	Nilai Harapan	Nilai Persepsi	Persentase
A	1537	1439	93,6%
B	1508	1375	91,3%
C	1527	1301	85,2%
D	1445	1324	91,2%
E	1123	785	69,9%
F	1305	1265	96,5%
G	1252	1107	88,4%
H	1001	978	97,7%
I	1231	1116	90,6%
J	1163	938	80,7%
TOTAL	13092	11628	88,82%

Dari data diatas dapat dilihat bahwa nilai harapan siswa adalah 13092 dan nilai persepsi adalah 11628 dengan persentase 88,82% artinya keadaan ini menunjukkan bahwa kesesuaian antara harapan dan persepsi siswa terhadap dosen dalam KBK Manajemen cukup bagus yaitu mencapai

88,82%. Data ini menunjukkan bahwa ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap dosen yang mengajar sangat rendah hanya 11,18%. Data menunjukkan ada satu orang dosen yang tingkat kesesuaiannya masih dibawah 80% yang menunjukkan rendahnya persepsi dibandingkan harapan.

Indeks Servqual dan diagram kurtosis Dosen A

Tabel 4.3
Diagram Kartesius Dosen A

Nilai Harapan	Penguasaan Materi (4,91),(4,17) Area (A)	Disiplin Kerja Dosen (4,70),(4,43) Area (B)
4,69	Kreativitas Dosen (4,61),(3,82) Area (C)	Penyampaian Materi (4,52), (4,3) Penilaian Dosen Terhadap Siswa (4,59), (4,29) Area (D)

4,24

Nilai Persepsi

Dari lima atribut kompetensi dosen dalam diagram Kartesius menggambarkan area

- (memiliki prioritas utama untuk diperbaiki) yaitu Penguasaan Materi.
- (harus dipertahankan prestasi yang dicapai) yaitu Disiplin Kerja.
- (memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki) yaitu Kreativitas Dosen.
- (berlebihan dalam perbaikan) yaitu penyampaian materi dan penilaian siswa

Indeks Servqual dan diagram kurtosis Dosen B

Tabel 4.4
Diagram Kartesius Dosen B

Nilai Harapan	Kreativitas Dosen (4,52),(4,02) Area (A)	Penguasaan Materi (4,39),(4,15) Penilaian Dosen Terhadap Siswa (4,57), (4,20) Area (B)
4,34	Disiplin Kerja Dosen (4,17),(3,92) Penyampaian Materi (4,30), (3,94) Area (C)	Area (D)

4,03

Nilai Persepsi

Dari lima atribut kompetensi dosen dalam diagram Kartesius menggambarkan area

- (memiliki prioritas utama untuk diperbaiki) yaitu Kreativitas Dosen.
- (harus dipertahankan prestasi yang dicapai) yaitu Penguasaan materi dan penilaian siswa.
- (memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki) yaitu Disiplin kerja dan penyampaian materi.
- (berlebihan dalam perbaikan) tidak ada.

Indeks Servqual dan diagram kurtosis Dosen C

Tabel 4.5
Diagram Kartesius Dosen C

Nilai Harapan	Penyampaian Materi (4,53), (3,74) Disiplin Kerja Dosen (4,53),(3,59) Area (A)	Penguasaan Materi (4,67),(4,2) Penilaian Dosen Terhadap Siswa (4,72), (4,08) Kreativitas Dosen (4,68),(4,23)
4,34		

		Area (B)
	Area (C)	Area (D)

4,01

Nilai Persepsi

Dari lima atribut kompetensi dosen dalam diagram Kartesius menggambarkan area

- (memiliki prioritas utama untuk diperbaiki) yaitu Penyampaian materi dan disiplin.
- (harus dipertahankan prestasi yang dicapai) yaitu Penguasaan materi, penilaian dan kreativitas.
- (memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki) tidak ada.
- (berlebihan dalam perbaikan) tidak ada.

Indeks Servqual dan diagram kurtosis Dosen D

Tabel 4.6

Diagram Kartesius Dosen D

Nilai Harapan	Area (A) Penilaian Dosen Terhadap Siswa (4,18), (3,75)	Penguasaan Materi (4,45),(4,32) Area (B)
	Area (C)	Area (D) Disiplin Kerja Dosen (4,14),(3,58) Kreativitas Dosen (4,04),(3,89)

3,95

Nilai Persepsi

Dari lima atribut kompetensi dosen dalam diagram Kartesius menggambarkan area

- (memiliki prioritas utama untuk diperbaiki) yaitu Penilaian siswa.
- (harus dipertahankan prestasi yang dicapai) yaitu Penguasaan Materi.
- (memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki) yaitu Kreativitas Dosen dan disiplin.
- (berlebihan dalam perbaikan) yaitu penyampaian materi.

Indeks Servqual dan diagram kurtosis Dosen E

Tabel 4.7

Diagram Kartesius Dosen E

Nilai Harapan	Area (A)	Penguasaan Materi (4,79),(3,48) Penilaian Dosen Terhadap Siswa (4,69), (3,36) Penyampaian Materi (4,71), (3,29) Kreativitas Dosen (4,75),(3,47) Area (B)
	Disiplin Kerja Dosen (4,48),(2,79) Area (C)	Area (D)

3,28

Nilai Persepsi

Dari lima atribut kompetensi dosen dalam diagram Kartesius menggambarkan area

- (memiliki prioritas utama untuk diperbaiki) tidak ada.
- (harus dipertahankan prestasi yang dicapai) yaitu.penguasaan materi, penilaian siswa, penyampaian materi dan kreativitas.
- (memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki) yaitu Disiplin Kerja.
- (berlebihan dalam perbaikan)tidak ada .

Indeks Servqual dan diagram kurtosis Dosen F

Tabel 4.8
Diagram Kartesius Dosen F

Nilai Harapan 4,13	Area (A) Penilaian Dosen Terhadap Siswa (4,25), (3,79)	Area (B) Disiplin Kerja Dosen (4,35),(4,18)
	Penyampaian Materi (3,97), (3,89) Kreativitas Dosen (4,07),(3,98)	Area (D) Penguasaan Materi (4,09),(4,08)
Area (C)		

4

Nilai Persepsi

Dari lima atribut kompetensi dosen dalam diagram Kartesius menggambarkan area

A. (memiliki prioritas utama untuk

Nilai Harapan 3,3	Area (A)	Area (B) Kreativitas Dosen (3,5),(3,78) Penilaian Dosen Terhadap Siswa (3,41), (3,3) Penyampaian Materi (3,47), (3,45)
	Area (C)	Area (D) Penguasaan Materi (3,23),(3,3) Disiplin Kerja Dosen(3,1),(2,9)

diperbaiki) yaitu Penilaian siswa.

B. (harus dipertahankan prestasi yang dicapai) yaitu Disiplin Kerja.

C. (memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki) yaitu penyampaian materi dan kreativitas Dosen.

D. (berlebihan dalam perbaikan) yaitu penguasaan materi.

Indeks Servqual dan diagram kurtosis Dosen G

Tabel 4.9
Diagram Kartesius Dosen G

Nilai Harapan 4,18	Area (A) Penyampaian Materi (4,25), (3,55)	Area (B) Kreativitas Dosen (4,3),(3,73)
	Disiplin Kerja Dosen(4,12), (3,6)	Area (D) Penguasaan Materi (4,07),(3,85) Penilaian Dosen Terhadap Siswa (4,16), (3,81)
Area (C)		

3,7

Nilai Persepsi

Dari lima atribut kompetensi dosen dalam diagram Kartesius menggambarkan area

- A. (memiliki prioritas utama untuk diperbaiki) yaitu penyampaian materi.
B. (harus dipertahankan prestasi yang dicapai) yaitu kreativitas dosen
C. (memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki) yaitu Disiplin Kerja.
D. (berlebihan dalam perbaikan) yaitu penguasaan materi dan penilaian siswa.

Indeks Servqual dan diagram kurtosis Dosen H

Tabel 4.10
Diagram Kartesius Dosen H

3,28

Nilai Persepsi

Dari lima atribut kompetensi dosen dalam diagram Kartesius menggambarkan area

- A. (memiliki prioritas utama untuk diperbaiki) tidak ada.

- B. (harus dipertahankan prestasi yang dicapai) yaitu kreativitas, penilaian dan penyampaian materi.
- C. (memiliki prioritas rendah untuk diperbatidak ada.
- D. (berlebihan dalam perbaikan) yaitu penguasaan materi dan disiplin.

Indeks Servqual dan diagram kurtosis Dosen I

Tabel 4.11
Diagram Kartesius Dosen I

Nilai Harapan	Area (A) Penilaian Dosen Terhadap Siswa (4,18), (3,78)	Area (B) Kreativitas Dosen (4,15),(4,4)
	Area (C) Penyampaian Materi (3,82), (3,73) Disiplin Kerja Dosen(3,87),(3,55)	Area (D)

3,84

Nilai Persepsi

- Dari lima atribut kompetensi dosen dalam diagram Kartesius menggambarkan area
- A. (memiliki prioritas utama untuk diperbaiki) yaitu Penilaian siswa.
- B. (harus dipertahankan prestasi yang dicapai) yaitu penguasaan materi dan kreativitas.
- C. (memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki) yaitu penyampaian materi dan disiplin.
- D. (berlebihan dalam perbaikan) tidak ada.

Indeks Servqual dan diagram kurtosis Dosen J

Tabel 4.12

Diagram Kartesius Dosen J

Nilai Harapan	Area (A) Kreativitas Dosen (4,75),(3,66) Disiplin Kerja Dosen(4,75),(3,75)	Area (B) Penguasaan Materi (5,17),(4,44)
	Area (C) Penyampaian Materi (4,71), (3,60)	Area (D) Penilaian Dosen Terhadap Siswa (3,98), (3,98)

3,92

Nilai Persepsi

Dari lima atribut kompetensi dosen dalam diagram Kartesius menggambarkan area

- A. (memiliki prioritas utama untuk diperbaiki) yaitu kreativitas dan disiplin.
- B. (harus dipertahankan prestasi yang dicapai) yaitu penguasaan materi.
- C. (memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki) yaitu penyampaian materi.
- D. (berlebihan dalam perbaikan) yaitu penilaian siswa

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

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

- Kesesuaian antara nilai harapan dan persepsi untuk siswa semester empat pada KBK Manajemen untuk 10 orang dosen antara 69,9% sampai 97,7%. Dari data tersebut ada satu orang dosen yang nilainya dibawah 80% yang menunjukkan siswa tidak puas.
- Dengan analisa servqual dan diagram kartesius terhadap penilaian atribut adalah
 - Prioritas segera diperbaiki (harapan tinggi, persepsi rendah) yaitu : penguasaan materi ada 1 dosen, penyampaian materi ada 2

- dosen, disiplin kerja ada 2 dosen , penilaian terhadap siswa ada 3 dan kreativitas ada 2 dosen.
2. Sudah baik dan harus dipertahankan (harapan tinggi, persepsi tinggi) yaitu penguasaan materi ada 6 dosen, penyampaian materi ada 2 dosen, disiplin kerja ada 2 dosen , penilaian terhadap siswa ada 4 dosen dan kreativitas ada 5 dosen.
 3. Prioritas rendah diperbaiki (harapan rendah, persepsi rendah) yaitu penguasaan materi tidak ada dosen, penyampaian materi ada 5 dosen, disiplin kerja ada 5 dosen , penilaian terhadap siswa ada 1 dosen dan kreativitas ada 2 dosen.
 4. Berlebihan (harapan rendah, persepsi tinggi) yaitu penguasaan materi ada 3 dosen, penyampaian materi ada 1 dosen, disiplin kerja ada 1 dosen , penilaian terhadap siswa ada 2 dosen dan kreativitas ada 1 dosen.
- a. Para dosen harus menyadari kelemahan dan berusaha untuk meningkatkan kualitas dalam proses belajar mengajar untuk meningkatkan kepuasan siswa.
 - b. Pimpinan membuat program pelatihan yang dapat meningkatkan kualitas dosen dalam proses belajar mengajar.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip, 2005. *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*,
- Supranto, J, 1983 , *Statistik Teori dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta
- Soehartono, 2002, *Metode Penelitian Sosial* , Grassindo, Jakarta

5.2. Saran