

**Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin**  
Volume 1, Nomor 6, Juli 2023, Halaman 240-251  
E-ISSN: 2986-6340  
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8117734>

## **Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Mengajar Dosen UINSU**

**Rizki Hambali Hsb<sup>1</sup>, Fajran Rahman Berutu<sup>2</sup>, Dini Lestari<sup>3</sup>**

<sup>12</sup>Mahasiswa, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

<sup>3</sup>Dosen Pengampu, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

email: <sup>1</sup>[hambalirizki74@gmail.com](mailto:hambalirizki74@gmail.com), <sup>2</sup>[Fajranberutu8gmail.com](mailto:Fajranberutu8gmail.com), <sup>3\*</sup>[Dinilestarihasibuan@gmail.com](mailto:Dinilestarihasibuan@gmail.com)

### **Abstract**

*This study intends to evaluate the effectiveness of lecturers in the Management study program at the Faculty of Islamic Economics and Business, UIN North Sumatra, both in terms of student satisfaction and teaching performance. In semester 6 of the management department, which included 108 participants, non-probability sampling using a purposive random sampling approach was used as the sampling strategy. way to collect data through a questionnaire. used descriptive statistical analysis to analyze the data. The results showed that respondents' expectations of the average lecturer teaching performance were in the high category and the level of student satisfaction with lecturer teaching performance was in the satisfied category, while the average lecturer performance was in the good category. It is anticipated that teachers will adhere to a strict work ethic.*

**Key words:** *Student Satisfaction And Lecturer Instructional Effectiveness*

### **Abstrak**

Penelitian ini bermaksud untuk mengevaluasi efektivitas dosen pada program studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara, baik dari segi kepuasan mahasiswa maupun kinerja mengajar. Di semester 6 departemen manajemen, yang mencakup 108 peserta, pengambilan sampel non-probabilitas menggunakan pendekatan sampel acak purposif digunakan sebagai strategi pengambilan sampel. cara untuk mengumpulkan data melalui kuesioner. menggunakan analisis statistik deskriptif untuk menganalisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi responden terhadap rata-rata kinerja mengajar dosen berada pada kategori tinggi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen berada pada kategori puas, sedangkan rata-rata kinerja dosen berada pada kategori baik. Diantisipasi bahwa guru akan mematuhi etika kerja yang ketat.

**Kata kunci:** *Kepuasan Mahasiswa Dan Efektivitas Pembelajaran Dosen*

## **PENDAHULUAN**

Kemajuan negara dan pembangunan sumber daya manusia sama-sama bergantung pada pendidikan tinggi. Institusi pendidikan tinggi berkembang dan berkembang pesat di Indonesia seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi. UIN Sumatera Utara (UINSU), sebuah perguruan tinggi ternama di Indonesia, terletak di kota Medan. Di UINSU, pendidikan tinggi berperan penting dalam mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil. Untuk melakukan ini, instruktur UINSU harus mampu memberikan pengajaran yang menarik dan berkualitas tinggi kepada siswa.

Namun tidak dapat dipungkiri bahwa ada beberapa persoalan dalam bagaimana Dosen UINSU menjalankan tugas mengajarnya. Salah satunya adalah masalah nilai terlambat dan kurangnya transparansi terkait tugas dan isi mata kuliah. Selain itu, sejumlah dosen berjuang untuk menginspirasi siswa agar berhasil dalam studi mereka karena mereka tidak memahami konten yang mereka ajarkan. Oleh karena itu, analisis kepuasan mahasiswa terhadap efektivitas pengajaran dosen di UINSU menjadi penting. Dalam situasi ini, sejumlah variabel akan diperhitungkan yang mempengaruhi seberapa puas mahasiswa terhadap kemampuan

dosen dalam mengajar, antara lain strategi mengajar, penggunaan teknologi di dalam kelas, keterbukaan materi yang diberikan, keterampilan mengajar dosen dan daya tanggap

Hasil kajian Supriyadi (2019) menunjukkan bahwa secara keseluruhan, rata-rata kesesuaian kinerja guru besar pada 10 faktor yang dinilai adalah 85,71%. Fakta bahwa kinerja kurang dari 100% menunjukkan bahwa itu tidak memenuhi harapan siswa. Sebaliknya, tujuan kajian Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati yang diterbitkan dalam jurnal *Formatif* dengan judul *Indeks Kepuasan Mahasiswa layanan Prodi Pendidikan Matematika* adalah untuk menilai kepuasan layanan prodi pendidikan matematika atas dasar lima dimensi: daya tanggap, keandalan, empati, jaminan, dan berwujud.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen di UINSU serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak akademik dan dosen untuk melakukan perbaikan dan pengembangan kualitas pengajaran di Uinsu. Dengan demikian, analisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen di Uinsu menjadi topik yang penting untuk diteliti. Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar bagi perguruan tinggi dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pendidikan tinggi di Indonesia.

Penelitian tentang analisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen di Uinsu juga dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dalam bidang akademik, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen. Selain itu, penelitian ini dapat membuka pintu untuk penelitian lebih lanjut tentang pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap prestasi akademik dan keberhasilan karir di masa depan.

Penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen juga relevan dengan isu-isu yang sedang dihadapi oleh perguruan tinggi saat ini, seperti penggunaan teknologi dalam pembelajaran dan peningkatan kualitas pengajaran. Seiring dengan perkembangan teknologi, perguruan tinggi di Indonesia mulai mengadopsi teknologi dalam pembelajaran, seperti penggunaan platform pembelajaran online dan aplikasi mobile. Dalam hal ini, penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan teknologi dalam pembelajaran dapat memberikan pandangan yang lebih jelas tentang efektivitas teknologi dalam meningkatkan kualitas pengajaran di perguruan tinggi.

Selain itu, penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen juga relevan dengan kebijakan pendidikan tinggi di Indonesia. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan telah menetapkan standar nasional pendidikan tinggi yang mencakup standar penilaian kinerja dosen. Dalam hal ini, penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen dapat memberikan masukan yang berharga bagi pihak akademik dalam meningkatkan kualitas pengajaran dan memenuhi standar nasional pendidikan tinggi. Namun, terdapat beberapa kendala dalam penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen di UINSU. Salah satunya adalah sulitnya memperoleh data yang valid dan akurat tentang kepuasan mahasiswa. Selain itu, terdapat variasi antara mahasiswa dalam penilaian terhadap kinerja mengajar dosen, sehingga perlu dilakukan pengambilan sampel yang representatif untuk memastikan hasil penelitian yang valid. Dalam rangka mengatasi kendala tersebut, penelitian ini akan menggunakan metode survei dengan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Selain itu, akan dilakukan analisis data yang valid dan reliabel menggunakan program statistik yang terpercaya. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, dapat dilakukan upaya perbaikan yang tepat guna meningkatkan kualitas pengajaran di UINSU.

## KAJIAN TEORITIS

### Kepuasan Konsumen

Robbins (2007) Sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara manfaat yang diterima karyawan dan penghargaan yang mereka rasa harus mereka terima disebut kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai bagaimana perasaan seseorang tentang pekerjaan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa gagasan tentang kepuasan kerja memandangnya sebagai hasil interaksi orang-orang dengan tempat kerja mereka.

Selain itu, sikap seseorang terhadap pekerjaan tidak diragukan lagi tercermin dalam perasaannya tentang pekerjaannya. Kebahagiaan kerja pada dasarnya adalah masalah pribadi. Tergantung dari sistem nilai yang berlaku pada dirinya, setiap orang akan mengalami tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Ini hasil dari variasi pada setiap orang. Semakin besar tingkat kepuasan yang dirasakan, begitu pula sebaliknya, semakin banyak bagian pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu.

Menurut Tjiptono (2002), mencapai kepuasan pelanggan menawarkan keuntungan seperti membina hubungan kerja yang positif antara klien dan bisnis, membangun landasan yang kuat untuk bisnis berulang dan membangun loyalitas klien, dan mendorong rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan.

Menurut Kotler (2002), kebahagiaan atau ketidakpuasan seseorang terhadap suatu produk dihasilkan dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (outcome) produk tersebut dan harapannya. Ketidakpuasan pelanggan terjadi ketika hasil (outcomes) tidak sesuai dengan harapan, menurut Engle (Tjiptono, 2002), sedangkan kepuasan pelanggan adalah evaluasi menyeluruh ketika opsi yang dipilih setidaknya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Seorang siswa adalah orang yang menghadiri kelas-kelas di universitas.pendidikan Mahasiswa dianggap sebagai mahasiswa di perguruan tinggi sebagaimana dimaksud dalam UU No. 12 Tahun 2012.

Kepuasan siswa menurut Sugito dalam Srinadi (2008) adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, harapan, dan keinginan siswa terpenuhi. Menurut konsep ini, kepuasan siswa dapat dicapai jika tujuan dan harapan untuk kinerja atau hasil yang dirasakan terpenuhi.

### Kinerja Dosen Dalam Mengajar

Sumber daya manusia adalah salah satu komponen yang paling penting dari setiap organisasi atau bisnis. Hal ini terjadi karena manajemen memberikan nilai tinggi pada sumber daya manusia perusahaan, yang juga merupakan aset organisasi yang paling berharga. Percikan kreatif setiap organisasi berasal dari sumber daya manusianya. Mereka menetapkan tujuan, berinovasi, dan mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tanggung jawab utama menata, mengembangkan, dan berbagi ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, sesuai Undang-Undang RI No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.

Kata "kinerja" berasal dari "penampilan kerja" atau "kinerja aktual", yang mengacu pada pencapaian seseorang di tempat kerja atau dalam kehidupan nyata mereka. Kinerja (prestasi kerja) menurut Mangkunegara (2009) adalah hasil dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang diselesaikan seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan kewajibannya. Dia menerima jawaban.

Kinerja adalah catatan hasil yang berasal dari fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama periode waktu tertentu, menurut Bernardin dan Russell, seperti yang dikutip oleh Gomes (2007).

Menurut Kartono (2004), kinerja adalah kemampuan untuk menyelesaikan tugas dan memenuhi standar keberhasilan yang ditetapkan perusahaan bagi karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepada masing-masing karyawan.

Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2006), kinerja pada dasarnya merujuk pada apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pekerja.

Kinerja mengajar dosen dapat diartikan sebagai hasil kerja atau prestasi kerja yang dimiliki oleh dosen dalam melaksanakan tugas belajar mengajar selama waktu tertentu, sesuai dengan definisi kinerja para ahli di atas. Indikator kinerja menurut Mangkunegara (2009) adalah:

- a) Kualitas Kinerja seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya ditandai dengan kualitas.
- b) Jumlah Kuantitas mengacu pada berapa jam yang dihabiskan seorang pekerja setiap hari. Jumlah pekerjaan dapat ditentukan dengan memperhatikan produktivitas masing-masing karyawan.
- c) Pelaksana tugas Pelaksana tugas ditentukan oleh seberapa baik individu dapat menyelesaikan tugas secara akurat atau tanpa kesalahan.
- d) Tanggung jawab Tanggung jawab untuk bekerja adalah mengetahui bahwa pekerja ingin menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya oleh pemberi kerja.

a. sosial, dan demografi seseorang.

Menurut Gibson (2008), ada tiga komponen yang mempengaruhi kinerja:

- a) Komponen individu Indikator: Bakat, keterampilan, riwayat keluarga, pengalaman kerja, status sosial, dan demografi seseorang.
- b) Persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, dan kebahagiaan kerja adalah contoh faktor psikologis yang perlu diperhatikan.
- c) Desain pekerjaan, kepemimpinan, struktur organisasi, dan sistem penghargaan adalah contoh indikator faktor organisasi.

## METODE PENELITIAN

Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uinsu menjadi tempat penelitian ini dilakukan. Variabel penelitian adalah kepuasan mahasiswa dan efektivitas pembelajaran dosen. Penelitian yang dilakukan untuk penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif pemecahan masalah dengan menyatakan hasil penelitian secara persis sebagaimana adanya.

Pengambilan sampel dilakukan dengan purposive random sampling yang terdiri dari 108 responden. Sampel dipilih berdasarkan homogenitas, jumlah, dan distribusi. Mahasiswa S-1 semester enam program studi Manajemen dipilih karena dinilai telah berpengalaman dengan layanan yang ditawarkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU.

Sebuah survei menggunakan skala Likert digunakan sebagai metode untuk mengumpulkan data. Mahasiswa program studi Manajemen di UIN Sumatera Utara diminta untuk mengisi angket pemahaman mereka sendiri tentang data dari variabel yang diteliti. Skala Likert dengan opsi berikut:

- a) Sangat setuju/sangat tinggi pada skala persetujuan;
- b) Setuju/tinggi pada skala nilai;
- c) Tidak setuju/kurang tinggi pada skala nilai;
- d) Tidak setuju/rendah pada skala nilai
- e) Sangat tidak setuju/nilai di bawah rata-rata

Definisi operasional Sugito tentang kepuasan mahasiswa dalam Srinadi (2008) mendefinisikannya sebagai kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan aspirasi mahasiswa. Pekerjaan atau prestasi kerja yang dimiliki dosen pada saat melaksanakan tugas belajar mengajar dalam waktu tertentu disebut dengan kinerja mengajar dosen. Kinerja,

menurut Bernardin dan Russel dalam Gomes (2007), adalah catatan hasil dari fungsi suatu tugas atau aktivitas tertentu selama waktu yang telah ditentukan.

Teknik Analisis data yang digunakan adalah cara deskriptif untuk menjelaskan atau menggambarkan tanggapan (jawaban) responden terhadap faktor penelitian yang berbeda dengan memberikan statistik, termasuk jumlah orang (responden), persentase, dan memberikan nilai rata-rata dan skor jawaban responden.

## HASIL

### Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Mengajar Dosen

Sebanyak 15 item pernyataan digunakan untuk menunjukkan pendapat responden tentang pengajar jurusan manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Pernyataan	Alternatif Jawaban										Skor Total	rata-rata
	SS	skor	S	skor	KS	skor	TS	skor	STS	skor		
Dosen menjelaskan materi kuliah dengan jelas dan mudah dipahami	27	135	69	276	11	33	1				446	4,13
Dosen memiliki pengetahuan yang memadai tentang bidang yang diajarkan	10	50	75	300	22	66	1				418	3,87
Dosen memiliki kemampuan dalam mengatur waktu dengan baik dalam setiap sesi perkuliahan.	23	115	61	244	22	66	2				429	3,97
Mahasiswa memiliki kemungkinan untuk terlibat aktif dalam proses pembelajaran berkat dosen.	17	85	68	272	20	60	2		1		422	3,91
Dosen menjawab pertanyaan dan konsultasi mahasiswa dengan baik	27	135	69	276	11	33	1				446	4,13
Dosen menunjukkan dan minat kepedulian terhadap perkembangan siswa akademik	19	95	74	296	14	42	1				435	4,03
Dosen memberikan motivasi dan inspirasi kepada mahasiswa dalam belajar	16	80	63	252	25	75	4				415	3,84
Penguasaan dosen menguasai materi kuliah secara luas	32	160	70	280	6	18					458	4,24
Kemahiran instruktur dalam membina keharmonisan dengan peserta didik	27	135	63	252	18	54					441	4,08

dosen Memberikan contoh yang baik bagi siswa.	27	135	73	292	8	34					461	4,27
Kemampuan dosen dalam menerapkan disiplin belajar terhadap mahasiswa	30	150	63	252	13	39	2				445	4,12
Tingkat kompetensi Dosen terhadap mata kuliah yang diampu	22	110	80	320	5	15	1				447	4,14
Dosen dalam mengevaluasi hasil belajar mahasiswa/i	23	115	72	228	12	36	1				441	4,08
Kapasitas dosen instruktur untuk membantu peserta didik tumbuh dan menyadari berbagai potensi mereka	19	95	66		22	66	1				427	3,95
Dosen Memahami bagaimana mengaitkan isi kajian dengan konsep keislaman (cita-cita Islam)	33	165	66		8	24	1				455	4,21
<b>total</b>	352	1760	1032	4128	217	661	18	36	1	1	6586	60,98
<b>Presentase%</b>	21,7		63,7		13,4		1,1		0,1			
<b>TOTAL</b>												4,07

Menurut hasil angket tanggapan responden dari variabel dosen jurusan manajemen, responden sangat setuju dengan kinerja dosen dalam hal mengajar sebesar 21,7% responden, setuju sebesar 63,7% responden, tidak setuju sebesar 13,4% responden, tidak setuju sebesar 1,1% responden, dan sangat tidak setuju sebesar 0,1% responden. Skor 6586 dan nilai rata-rata 4,07 menunjukkan responden menyetujui efektivitas dosen sebagai pengajar. Dapat disimpulkan bahwa dosen dengan fokus pada Ekonomi dan Bisnis Islam memiliki kemampuan mengajar yang sangat baik.

Responden mendapatkan skor 461 untuk komentarnya terkait kapasitas dosen untuk menjadi teladan bagi mahasiswa, dengan skor rata-rata 4,27. Pernyataan dosen bahwa mahasiswa akan menerima handout isi mata kuliah di akhir presentasi mendapat skor terendah, 415, dengan rata-rata 3,84.

### Tingkat Kinerja Harapan Peserta terhadap Pengajaran Dosen

Besarnya keterlibatan mahasiswa dalam gaya mengajar dosen jurusan manajemen dalam contoh ini mengungkapkan tingkat harapan responden. Tingkat signifikansi yang tinggi menunjukkan bahwa responden memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kemampuan dosen jurusan manajemen untuk menyampaikan pelajaran menarik yang memenuhi kebutuhan audiens mereka. 15 item pernyataan menggambarkan kisaran harapan responden terhadap kinerja mengajar dosen. Tabel berikut menunjukkan tanggapan yang diberikan oleh responden:

Pernyataan	Alternatif Jawaban										Skor Total	Rata rata
	SP	skor	P	skor	KP	skor	TP	skor	STP	skor		
Pentingnya instruktur mempersiapkan SAP dan	76	380	31	124							507	4,69

kurikulum sebelum perkuliahan Pentingnya dosen dalam menentukan buku yang wajib dibaca mahasiswa di kelas												
Pentingnya dosen dalam menentukan buku yang wajib dibaca mahasiswa di kelas	25	125	66	264	14	42					437	4,05
Pentingnya kehadiran dosen dalam perkuliahan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan program studi	53	265	43	172	8	24					469	4,34
Pentingnya pengajaran tatap muka dalam pembelajaran sesuai dengan tuntutan 16 pertemuan dengan dosen	37	185	49	196	17	51	5	10			442	4,09
Pentingnya instruktur menggunakan media dalam perkuliahan, seperti infocus	0	00	6	24	1	3					59	0,25
Pentingnya profesor membuat kursus modul mata yang sesuai dengan SAP	8	40	8	72	2	6					48	0,15
Pentingnya dosen memberikan handout materi kuliah kepada peserta kursus	7	35	3	52	4	2					37	0,05
Pentingnya pembicara memiliki pemahaman yang menyeluruh dan mendalam tentang subjek	4	20	2	68							94	0,57
Pentingnya dosen menciptakan hubungan Harmonis dengan mahasiswa	4	20	9	56		5					91	0,55

Pentingnya dosen menjadi teladan bagi mahasiswa/i	1	05	5	80						91	0,55
Pentingnya dosen menerapkan disiplin Belajar terhadap mahasiswa	8	40	7	28						76	0,41
Pentingnya dosen yang memenuhi syarat untuk mengajar mata kuliah yang mereka lakukan	2	60	1	04		2				78	0,43
Pentingnya dosen dalam menilai hasil belajar mahasiswa	0	50	1	84		8				54	0,20
Pentingnya dosen dalam membantu mahasiswa berkembang dan bagaimana saya dapat membantu mereka menyadari potensi mereka yang beragam	1	55	9	76		1				54	0,20
Pentingnya dosen dalam Mengaitkansetiap materi perkuliahan dengan konsep Islam (nilai-nilai Islam).	2	10	3	52						70	0,35
Total	678	3390	81 3	3252	10 7	321	22	44		007	<b>4,88</b>
Persentase (%)	41, 9		50, 2		6,6		1, 4				
Rata-rata											<b>4,33</b>

Berdasarkan hasil survey dapat diketahui tingkat harapan responden terhadap variabel kinerja mengajar dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dari 15 item pernyataan, 41,9% responden menyatakan sangat penting, 50,2% menyatakan penting, 6,6% menyatakan kurang penting, dan 1,4% menyatakan tidak penting. Fakta bahwa responden menyebutkan signifikansi kinerja mengajar dosen ditunjukkan dengan skor 7007 dengan rata-rata 4,33. Dapat disimpulkan bahwa responden memiliki harapan penting atau sangat tinggi untuk instruktur yang berfokus pada manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Skor jawaban maksimum dari responden terhadap item pernyataan adalah 494, dengan pernyataan sangat signifikan memperoleh rata-rata skor jawaban 4,57 (sangat tinggi). Harapan responden tentang pengetahuan instruktur yang luas dan mendalam tentang konten. Pernyataan pentingnya dosen memilih buku ajar yang harus digunakan mahasiswa dan pernyataan pentingnya dosen memberikan handout mahasiswa dengan isi perkuliahan memiliki skor terendah yaitu 437 dengan rata-rata 4,05.

### Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kinerja Mengajar Dosen

Penilaian tingkat kepuasan responden terhadap dosen yang berfokus pada manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dilakukan melalui analisis ini, yang mengukur tingkat kesesuaian antara harapan responden dan kenyataan. mereka alami sampai saat itu. 15 item pernyataan berfungsi sebagai representasi kinerja mengajar dosen. Tabel 3 berisi tanggapan yang diberikan oleh responden.

Keterangan	Tk. Kepentingan		Tk. Kinerja		Tk kesesuaian %	
	Tota l Skor	Rata - rata Skor	Tota l Skor	Rata- rata Skor	Tk kesesuaian	Tk kesenjangan
Kemampuan dosen dalam mempersiapkan silabus dan SAP	507	4,69	446	4,13	87.97	12,03
Dosen dalam menentukan buku	437	4,05	418	3,87	95.65	4,35
Kehadiran dosen dalam perkuliahan sesuai dengan jadwal tertentu	469	4,34	429	3,97	91.47	8,53
frekuensi interaksi tatap muka antar dosen	442	4,09	422	3,91	95.48	4,52
Persiapan dosen dalam menggunakan media	459	4,25	446	4,13	97.17	2,83
dosen yang membuat modul mata kuliah menggunakan SAP	448	4,15	435	4,03	97.10	2,90
Dosen memberikan handout materi kuliah	437	4,05	415	3,84	94.97	5,03
pengetahuan yang luas dan mendalam tentang isi kursus oleh dosen	494	4,57	458	4,24	92.71	7,29
Penguasaan dosen dalam menciptakan hubungan harmonis	491	4,55	441	4,08	89.82	10,18
Kemampuan dosen bisa menjadi contoh bagi mahasiswa.	491	4,55	461	4,27	93.89	6,11
Kemampuan dosen dalam menerapkan disiplin Dalam belajar	476	4,41	445	4,12	93.49	6,51
Tingkat keahlian materi topik untuk dosen	478	4,43	447	4,14	93.51	6,49
Kemampuan dosen menilai hasil belajar siswa	454	4,20	441	4,08	97.14	2,86

Kemampuan dosen untuk mengasuh murid dan membantu mereka menyadari berbagai potensi mereka	454	4,20	427	3,95	94.05	5,95
Kemampuan dosen untuk menghubungkan konten dengan prinsip-prinsip Islam	470	4,35	455	4,21	96.81	3,19
Total	7007	64,88	6586	60,98	6586	60,98
Rata-Rata	467.13	4,33	439.07	4,07	93.99	4.07

Rata-rata skor total dari 15 pernyataan di atas adalah 4,07 yang menunjukkan bahwa responden puas dengan kinerja mengajar dosen jurusan Ekonomi Islam dan Manajemen Bisnis, dengan tingkat kesesuaian total sebesar 93,99%, sesuai dengan hasil pengolahan statistik deskriptif. Kemampuan dosen menyusun silabus dan SAP sebelum perkuliahan yang setara dengan 87,97% memiliki tingkat kesesuaian paling rendah. Kesiapan dosen dalam menggunakan media seperti infocus dalam perkuliahan memiliki tingkat kesesuaian yang paling besar yaitu 97,17%. Ini bisa menjadi contoh bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemampuan instruksional dosen seringkali tinggi.

## PEMBAHASAN

Dengan mengukur derajat kesesuaian antara harapan responden dengan kenyataan yang dialaminya selama ini, maka dapat diperoleh gambaran umum tingkat kepuasan responden terhadap kinerja mengajar dosen yang berfokus pada manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UIN Sumatera Utara. Menurut teori Engle (Tjiptono; 2002), kepuasan pelanggan muncul dari pasca evaluasi dimana pilihan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, tetapi ketidakpuasan terjadi ketika hasil (outcomes) tidak sesuai dengan harapan. Kepuasan pelanggan, di sisi lain, didefinisikan oleh Kotler (2002) sebagai emosi kepuasan atau ketidakpuasan yang dimiliki seseorang setelah membandingkan persepsinya tentang kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya. Dari temuan studi tersebut.

Pernyataan dengan tingkat kepuasan 87,97% terhadap kemampuan guru menyusun silabus dan SAP sebelum perkuliahan. Dengan gap level 12,03 persen, hal ini menunjukkan bahwa responden senang dengan kemampuan dosen membuat kurikulum dan SAP. Untuk membantu instruktur mengembangkan SAP dan silabus sesuai dengan kurikulum, program studi harus menawarkan sesi pelatihan dan seminar untuk mereka.

Pengamatan terhadap dosen dalam memutuskan buku mana yang penting untuk digunakan mahasiswa dalam perkuliahan dengan skor kepuasan 95,65%. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa senang dengan kebutuhan buku yang telah disediakan oleh dosen. Mahasiswa harus dapat melacak kemajuan ilmu dan pengetahuan dengan menggunakan perangkat lunak studi untuk membantu mereka mengakses buku-buku terbaru di perpustakaan Fakultas.

Pengamatan kehadiran dosen dalam perkuliahan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh program studi, dengan tingkat kepuasan 91,47%. Dengan gap level sebesar 8,53%, hal ini menunjukkan responden senang dengan keikutsertaan dosen dalam perkuliahan. Sedangkan klaim mengenai frekuensi pembicara tatap muka dalam perkuliahan dengan tingkat kepuasan 95,48%. Dengan gap level sebesar 4,52%, hal ini menunjukkan

bahwa responden senang dengan frekuensi tatap muka dosen dalam perkuliahan. Akibatnya, pimpinan fakultas berkewajiban untuk mengawasi perilaku dosen selama jadwal perkuliahan dan menilai dosen secara tatap muka selama perkuliahan.

Dengan tingkat kepuasan responden sebesar 92,71% dan tingkat kesenjangan hanya sebesar 7,29%, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas dengan kemampuan dosen dalam menguasai materi kuliah secara luas dan mendalam. Melihat hasil tersebut, pimpinan fakultas merasa perlu memberikan kesempatan kepada para dosen untuk terus meningkatkan kompetensinya melalui berbagai kegiatan seperti pelatihan, workshop, dan seminar. Selain itu, pimpinan fakultas juga akan memberikan dukungan dan motivasi untuk para dosen yang berkeinginan melanjutkan pendidikan formal guna mengembangkan pengetahuan dan keterampilan mereka lebih lanjut. Hal ini bertujuan agar kualitas pengajaran di fakultas dapat terus ditingkatkan dan mahasiswa dapat meraih hasil belajar yang lebih optimal.

89,82% responden menyatakan puas terhadap pernyataan kompetensi dosen membina hubungan harmonis dengan mahasiswa, dengan tingkat gap 10,18%. Sedangkan kemampuan dosen untuk menjadi panutan bagi mahasiswa memiliki tingkat kepuasan sebesar 93,89%, hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan dosennya dan kemampuannya untuk menjalin hubungan yang baik dengan dosennya. Dalam rangka membina hubungan yang positif dan menjadikan dosen sebagai panutan bagi mahasiswa, diharapkan pimpinan selalu mengikutsertakan mahasiswa dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh dosen, seperti dalam bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat

Pernyataan tentang kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa mengembangkan keterampilan belajarnya dengan tingkat kepuasan responden sebesar 93,49% dan tingkat kesenjangan sebesar 6,51%. Kapasitas dosen dalam menerapkan disiplin belajar kepada mahasiswa dinilai baik oleh responden yang menunjukkan. Kepuasan responden terhadap pernyataan tingkat kompetensi dosen terhadap mata kuliah yang diampu sebesar 93,51%, dengan gap level sebesar 6,49%. Hal ini menunjukkan bahwa mata kuliah dosen diajarkan secara kompeten.

Pengamatan terhadap instruktur dalam hal pemeringkatan hasil belajar siswa dengan tingkat kepuasan 97,14%. Hal ini menunjukkan bahwa responden menyetujui penilaian dosen terhadap hasil belajar mahasiswa. Dengan tingkat kepuasan 94,05% dan tingkat kesenjangan 5,95%, catatan mengenai kemampuan dosen dalam mengembangkan mahasiswa dalam mewujudkan berbagai potensi yang dimilikinya.

pernyataan dengan penilaian kepuasan responden sebesar 96,81% tentang pengetahuan dosen dalam menghubungkan materi mata kuliah dengan prinsip-prinsip Islam (nilai-nilai Islam). Hal ini menunjukkan bahwa pembicara mampu menghubungkan konten kursus dengan prinsip-prinsip Islam. Hal ini dimaksudkan agar pengajar mampu memasukkan prinsip-prinsip Islam atau cita-cita Islam ke dalam perkuliahannya.

Pada dasarnya kesenjangan antara harapan dan kinerja atau hasil aktual inilah yang dimaksud dengan "kepuasan pelanggan". Konsumen akan tidak bahagia jika kinerja yang dirasakan jauh dari harapan mereka. Pelanggan akan senang jika kinerja sesuai dengan harapan mereka, tetapi mereka akan sangat puas jika kinerja melebihi harapan mereka.

Sebagai lembaga pendidikan Islam, UINSU dituntut memadukan ilmu agama dengan sains dan teknologi di samping memberikan pendidikan agama kepada mahasiswa. Hal ini akan membantu mahasiswa menjadi cendekiawan muslim yang dapat menanamkan nilai-nilai keislaman di tempat kerja dan masyarakat serta memadukan nilai-nilai agama dengan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Untuk mewujudkannya, harus ada koordinasi yang kuat antara organisasi, pendidik (dosen), dan pakar di bidang sosial, ilmu pengetahuan, dan teknologi. Kurikulum barulah yang mampu mendorong mahasiswa untuk melakukan penelitian ilmiah yang terkait dengan

prinsip-prinsip Islam. Selain itu, diyakini bahwa pendidik (dosen) akan mampu menciptakan strategi pengajaran yang memungkinkan siswa berpikir kritis, seperti halnya siswa Muslim.

### **KESIMPULAN**

- 1) Dengan skor rata-rata 4,07 penilaian responden terhadap pengajar jurusan manajemen di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial masuk dalam kategori “baik”.
- 2) Dengan skor rata-rata 4,33, harapan responden terhadap kemampuan mengajar dosen jurusan manajemen termasuk dalam kategori baik atau tinggi.
- 3) Jawaban atas pertanyaan tentang kepuasan responden terhadap kinerja dosen sebagai guru.

### **Referensi**

- Kotler, Philip, 2000, Marketing Management, Prentice Hall.Inc
- Mardalis , 2006. Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. PT Bumi Aksara : Jakarta
- Nazir, Moh, 2005. Metode Penelitian. Cetakan keenam. Penerbit Ghalia Indonesia : Bogor
- Noermijati, 2010,jurnal.Kajian Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen di Fakultas Ekonomi UNIBRAW
- Rivai, Veithzal, 2005. Performance appraisal (sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan). PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2004. Manajemen Jasa. Edisi ketiga. PT Andi : Yogyakarta