

Analisis Kepuasan Mahasiswa Ditinjau Dari Metode Pembelajaran Dosen Di Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Analysis Of Student Satisfaction Based On Learning Method At Faculty Of Economics The University Of Jember

Nindy Nidaul, Dewi Prihatini, Nurhayati
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail : nin_aja@yahoo.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh metode pembelajaran dosen terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel dari metode pembelajaran dosen adalah variabel waktu, penampilan, suara, penyampaian materi, fasilitas belajar, interaksi, tugas-tugas, dan soal ujian. Metode analisis yang digunakan adalah analisis Logistik Biner. Hasil penelitian menyatakan bahwa metode pembelajaran dapat memprediksi kepuasan mahasiswa. Namun, tidak semua variabel metode pembelajaran dapat memprediksi kepuasan mahasiswa, hanya beberapa variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu variabel waktu, penampilan, penyampaian materi, fasilitas belajar, tugas-tugas, dan soal ujian. Sedangkan variabel suara dan interaksi secara statistik tidak signifikan, sehingga tidak dapat dijadikan sebagai prediktor kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: metode pembelajaran dosen, kepuasan, analisis logistik, Fakultas Ekonomi UNEJ

Abstract

The purpose of this research is to analyze and assess the influence of lecture's teaching method to student satisfaction. Variables of lecture's teaching method are variables of time, performance, voice, delivery of content, learning resources, interactions, assignments, and examination. The analytical method used is the Binary Logistic analysis. The result of this research showed that learning method can predict student satisfaction. However not all variables can predict teaching method of student satisfaction. Most of learning method's variables in this research have significantly influenced to student satisfaction, those are variable of time, performance, delivery of content, learning resources, assignments, and examination. While the two other variables, voice and interactions statistically have no significant influence, so it can not be used as a predictor of student satisfaction.

Keywords: lectures teaching method, satisfaction, Logistic analysis, Faculty of Economics The UNEJ

Pendahuluan

Pendidikan tinggi adalah kelanjutan pendidikan menengah yang diselenggarakan untuk menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau professional yang dapat menyiapkan menerapkan, mengembangkan dan atau menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan atau kesenian. Proses pembelajaran di pendidikan tinggi dengan pendidikan menengah terdapat perbedaan pada peran dalam sifat pembelajarannya. Proses pembelajaran yang terjadi selama pendidikan menengah bersifat pembelajaran yang aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan. Sedangkan proses pembelajaran yang terjadi pada pendidikan tinggi bersifat pembelajaran dewasa. Mahasiswa dianggap telah mampu untuk mengarahkan dirinya sendiri dalam menuntut ilmu. Dosen hanya tinggal mengarahkan saja, apa yang harus dipelajarinya.

Proses pembelajaran di pendidikan tinggi merupakan interaksi dosen dan mahasiswa yang tidak terlepas dari peran

komunikasi. Namun, sering kali terjadi dosen kesulitan membangun komunikasi interaktif yang memancing kepedulian ilmiah mahasiswa ketika praktik pembelajaran di kelas, sehingga dosen perlu kreatif dalam membangun komunikasi dengan mahasiswa dalam proses pembelajaran. Masalah komunikasi interaktif antara dosen dan mahasiswa yang diakibatkan oleh komunikasi satu arah sering kali terjadi. Sedangkan, keberhasilan proses pembelajaran di perguruan tinggi adalah terbentuknya mahasiswa yang mandiri. Dosen berperan sebagai fasilitator dan motivator, sedangkan mahasiswa berperan sebagai pelaku pembelajar aktif dan mandiri. Permasalahan dalam proses pembelajaran tidak hanya dikarenakan komunikasi satu arah tetapi juga keadaan lingkungan luar kelas serta kondisi kelas. Lingkungan luar kelas yang bising dapat menyebabkan berkurangnya konsentrasi dosen dan mahasiswa. Lingkungan luar yang bising juga dapat menutupi suara dosen yang sedang menjelaskan materi. Kondisi kelas juga berdampak pada proses pembelajaran. Ruang kelas yang kotor dan bau tidak sedap dapat mengganggu proses pembelajaran. Hal

ini juga dapat menyebabkan rasa tidak puas mahasiswa selama mengikuti perkuliahan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja yang diharapkan dengan kinerja yang dirasakan atau diterima oleh pelanggan (Kotler dan Keller, 2007). Begitu pula dengan mahasiswa, mereka juga memiliki harapan sebagai pelanggan dalam perkuliahan. Kepuasan pelanggan memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan (Fandy, 1997:24). Begitu pula dalam proses pembelajaran, manfaat terciptanya kepuasan mahasiswa, diantaranya memotivasi mahasiswa untuk memberikan prestasi terbaik, membentuk promosi dari mulut ke mulut untuk masyarakat yang ingin memilih perguruan tinggi, menarik minat masyarakat tanpa melihat biaya yang akan dikeluarkan.

Fakultas Ekonomi Universitas Jember (FE-UNEJ) merupakan salah satu penyelenggara pendidikan tinggi bidang ilmu ekonomi pada Universitas Jember. Program Studi S1 Manajemen merupakan jenjang pendidikan gelar Sarjana Ekonomi (SE) yang dapat ditempuh selama 8 (delapan) semester. prosentase mahasiswa memilih S1 Manajemen UNEJ sebagai pilihan pertama 30%, pilihan kedua 38%, dan pilihan ketiga 32%. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar yang memilih S1 Manajemen FE-UNEJ sebagian besar masih sekitar Jawa Timur. Sedangkan di kancah nasional, S1 Manajemen FE-UNEJ masih kurang diminati. Hal ini juga didukung bahwa S1 Manajemen UNEJ sebagian besar masih memandang sebagai pilihan kedua dan ketiga.

Fakta tersebut menunjukkan bahwa S1 Manajemen UNEJ masih belum menjadi pertimbangan pilihan pertama calon mahasiswa. Padahal, calon mahasiswa akan mencari informasi mengenai perguruan tinggi dan jurusan yang akan mereka tempuh dalam menentukan prsoses pemilihan. Informasi yang dicari dapat berasal dari mahasiswa perguruan tinggi yang menjadi pertimbangan mereka. Dimana mahasiswa akan memberikan informasi salah satunya mengenai kualitas dosen yang dapat dilihat dari metode pembelajarannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka dilakukan penelitian yang berjudul "*Analisis Kepuasan Mahasiswa Ditinjau Dari Metode Pembelajaran Dosen Di Fakultas Ekonomi Universitas Jember*".

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*), yaitu suatu penelitian yang menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel-variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Metode analisis data menggunakan analisis regresi Logit biner.

Jenis dan Sumber Data

1. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner serta hasil observasi yang dilakukan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.
2. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari Data kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas Jember dan studi pustaka.

Populasi dan Sampel

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Multistage sampling*. Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengambilan sampel, antara lain:

1. Menggunakan *grouping method* yaitu membagi mata kuliah program studi Manajemen menjadi dua kelompok yaitu hapalan dan menghitung. Berdasarkan perhitungan pada diperoleh 31 mata kuliah yang akan diteliti, terdiri atas 10 mata kuliah menghitung dan 21 mata kuliah hapalan
2. Menggunakan *purposive sampling method* yaitu menentukan matakuliah yang akan diteliti dengan kriteria matakuliah yang ditempuh bukan dosen yang sama pada masing-masing kelompok.
3. Penentuan jumlah responden dengan menggunakan metode Slovin dengan rumus sebagai berikut:

Dimana

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n : jumlah sampel

N : jumlah seluruh anggota populasi (mahasiswa angkatan 2010-2012)

e : *error tolerance* (5%)

Jumlah keseluruhan mahasiswa FE S1 Manajemen UNEJ sebesar 892 orang. Dari hasil perhitungan, didapatkan jumlah sampel sebesar 276 responden.

4. Menggunakan *convenience sampling* dalam memilih mahasiswa. Mahasiswa yang menjadi sampel adalah mahasiswa yang sedang mengikuti mata kuliah yang diteliti.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Logistik Binary. Uji validitas dengan kriteria validitas yang dilakukan dengan analisis rumus korelasi Pearson. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Alpha*. Variabel dikatakan reliabel apabila variabel tersebut memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Uji *Goodness Of Fit* (R^2) menggunakan formula Nagelkerke. Semakin besar nilai R^2 maka semakin baik garis regresi yang dimiliki. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi parsial dengan menggunakan *Wald test* dan uji regresi simultan dengan menggunakan metode *likelihood ratio* (LR).

Hasil Penelitian

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Logistik

Variabel	Koefisien Regresi	Signifikansi
Konstanta	-13,491	0,000
X ₁	0,290	0,025*
X ₂	0,299	0,023*
X ₃	0,005	0,969 ^{TS}
X ₄	0,251	0,012*
X ₅	0,143	0,043*
X ₆	0,005	0,986 ^{TS}
X ₇	0,296	0,005*
X ₈	0,188	0,032*
-2 Log Likelihood (Blok = 0)	347,049	
-2 Log Likelihood (Blok = 1)	242,332	
Hosmer and Lemeshow (Chi Square)	10,233	0,109
Cox and Snell R-Square	0,316	
Nagelkerke R-Square	0,441	

Sumber: Data Diolah, 2012

Keterangan: TS = Tidak Signifikan

* taraf signifikansi 5%

a. Uji Simultan

Nilai *Chi squares* model adalah sebesar 104,717 dengan df sebesar 8. Nilai signifikansi pada *Chi square* untuk model dari hasil regresi logistik yaitu 0,000 (lihat pada kolom *Omnibus Tests of Model Coefficients*). Hal ini berarti variabel yang terdapat dalam model prediksi yaitu waktu, penampilan, suara, penyampaian materi, fasilitas belajar, interaksi, tugas-tugas, dan soal ujian secara simultan mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

b. Uji Parsial

- 1) Variabel waktu (X₁) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,025. Nilai ini lebih kecil daripada tingkat signifikansi yaitu 0,05 (5%), maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa variabel waktu (X₁) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) terbukti kebenarannya atau Ha diterima.
- 2) Variabel penampilan (X₂) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,023. Nilai ini lebih kecil daripada tingkat signifikansi yaitu 0,05 (5%), maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa variabel penampilan (X₂) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) terbukti kebenarannya atau Ha diterima.
- 3) Variabel suara (X₃) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,969. Nilai ini lebih besar daripada tingkat signifikansi yaitu 0,05 (5%), maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa variabel suara (X₃) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) tidak terbukti kebenarannya atau Ha ditolak.
- 4) Variabel penyampaian materi (X₄) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,012. Nilai ini lebih kecil daripada tingkat signifikansi yaitu 0,05 (5%), maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa variabel penyampaian materi (X₄) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) terbukti kebenarannya atau Ha diterima.
- 5) Variabel fasilitas belajar (X₅) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,043. Nilai ini lebih kecil daripada tingkat signifikansi yaitu 0,05 (5%), maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa variabel fasilitas belajar (X₅) mempunyai pengaruh terhadap

kepuasan mahasiswa (Y) terbukti kebenarannya atau Ha diterima.

- 6) Variabel interaksi (X₆) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,986. Nilai ini lebih besar daripada tingkat signifikansi yaitu 0,05 (5%), maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa variabel interaksi (X₆) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) tidak terbukti kebenarannya atau Ha ditolak.
- 7) Variabel tugas-tugas (X₇) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,005. Nilai ini lebih kecil daripada tingkat signifikansi yaitu 0,05 (5%), maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa variabel tugas-tugas (X₇) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) terbukti kebenarannya atau Ha diterima.
- 8) Variabel soal ujian (X₈) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,032. Nilai ini lebih kecil daripada tingkat signifikansi yaitu 0,05 (5%), maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa variabel soal ujian (X₈) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) terbukti kebenarannya atau Ha diterima.
- 9) Sedangkan pada variabel kepuasan mahasiswa (Y), mahasiswa yang merasa puas selama proses pembelajaran sebesar 67,8% dan 32,2% mahasiswa masih tidak puas selama proses pembelajaran.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel waktu, penampilan, penyampaian materi, fasilitas belajar, tugas-tugas, dan soal ujian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan variabel suara dan interaksi memiliki hubungan yang positif secara statistik namun tidak signifikan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Masing-masing variabel yang diuji menunjukkan nilai koefisien regresi yang positif berarti hubungan antara waktu, penampilan, suara, penyampaian materi, fasilitas belajar, interaksi, tugas-tugas, dan soal ujian dengan kepuasan mahasiswa adalah searah. Oleh karena kepuasan mahasiswa dengan nilai 1 atau responden menjawab "ya" yang berarti puas dan nilai 0 atau responden menjawab "tidak" yang berarti tidak puas, maka semakin baik aspek-aspek yang berkaitan dengan waktu, penampilan, penyampaian materi, fasilitas belajar, tugas-tugas, dan soal ujian maka semakin baik pula kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa arah koefisien regresi pada variabel waktu berarah positif. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik pengelolaan waktu, maka rasio kemungkinan mahasiswa merasa puas akan semakin meningkat dengan asumsi variabel lainnya tetap. Pengelolaan waktu yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa di sini adalah dosen dapat hadir tepat dan lama waktu mengajar sesuai ketentuan mata kuliah. Dosen yang hadir tidak tepat waktu dan lama mengajarnya tidak sesuai ketentuan, akan mengurangi kepuasan mahasiswa. Dosen yang tidak tepat waktu dan tidak menepati jadwal kuliah tambahan akan berdampak pada kekecewaan mahasiswa. Dosen yang lama mengajarnya singkat dan terlalu lama, juga akan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa. Dosen yang terlalu lama mengajar, sering kali materi yang dibahas tidak dapat ditangkap oleh mahasiswa. Hal ini dikarenakan

mahasiswa memiliki jadwal kuliah lainnya yang harus diikuti. Sehingga, mengurangi persiapan mahasiswa untuk mengikuti jadwal kuliah berikutnya. Bagi Jurusan, sebaiknya ada pengontrolan melalui bagian TU. Sehingga, tidak hanya berfungsi sebagai pengontrolan absensi saja, namun juga dapat berfungsi untuk mengawasi kinerja dosen.

Begitu pula pada variabel penampilan, semakin baik penampilan, maka rasio kemungkinan mahasiswa merasa puas akan semakin meningkat dengan asumsi variabel lainnya tetap. Penampilan dan kerapian dosen memberikan pengaruh pada kepuasan mahasiswa. Dosen yang berpenampilan “*eye catching*” dapat menarik minat mahasiswa untuk mengikuti mata kuliah berikutnya. Bagi jurusan, sebaiknya diperlukan pengimplementasian kembali mengenai tata cara berpakaian dalam perkuliahan.

Pada variabel penyampaian materi, semakin baik penyampaian materi, maka rasio kemungkinan mahasiswa merasa puas akan semakin meningkat dengan asumsi variabel lainnya tetap. Dosen yang penyampaian materinya bagus berpengaruh pada kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, jika dosen cara penyampaian materi tidak dapat diterima dengan jelas oleh mahasiswa, mahasiswa tidak akan tertari untuk mengikuti kuliah berikutnya. Sedangkan, mahasiswa yang hadir untuk mata kuliah berikutnya bukan disebabkan ingin mendapatkan ilmu namun mendapatkan nilai saja. Bagi Jurusan, diadakan meeting bersama untuk saling berdiskusi agar memperoleh penyampaian materi yang efektif dan efisien.

Pada variabel fasilitas pembelajaran, semakin baik fasilitas pembelajaran, maka rasio kemungkinan mahasiswa merasa puas akan semakin meningkat dengan asumsi variabel lainnya tetap. Fasilitas belajar akan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa. Ruang kelas yang dekat dengan jalan, sehingga suara bising kendaraan mengganggu dalam proses penyampaian materi serta ruangan kelas yang berdebu dan terkadang mengeluarkan bau yang tidak sedap yang berasal dari luar ruangan kelas dapat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Bagi Jurusan, perlunya penataan layout ruangan kelas.

Pada variabel tugas-tugas sebesar, semakin baik materi tugas, maka rasio kemungkinan mahasiswa merasa puas akan semakin meningkat dengan asumsi variabel lainnya tetap. Tugas-tugas yang diberikan oleh dosen, dapat membantu mahasiswa lebih memahami materi yang sebelumnya telah dijelaskan selama perkuliahan sebelumnya. Mahasiswa juga mengetahui pentingnya tugas dikarenakan nilai tugas mendukung dalam penilaian indeks prestasi. Selain itu, variasi-variasi tugas dapat menarik minat mahasiswa. Bagi jurusan, sebaiknya diadakan pertemuan antar dosen seminggu sekali atau sebulan sekali. Pertemuan ini diadakan dengan tujuan saling berbagi metode pemberian tugas yang efektif terhadap mahasiswa.

Pada variabel soal ujian, semakin baik materi soal ujian, maka rasio kemungkinan mahasiswa merasa puas akan semakin meningkat dengan asumsi variabel lainnya tetap. Soal ujian yang relevan dengan penyampaian materi sebelumnya, dapat menambah pengetahuan mahasiswa serta bervariasi dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Mahasiswa tidak akan kecewa jika materi sesuai dengan apa yang disampaikan oleh dosen ketika perkuliahan. Variasi-

variasi soal ujian serta soal ujian yang berupa kasus, akan menambah pengetahuan mahasiswa. Namun, jika soal ujian tidak relevan dengan materi sebelumnya, soal ujian monoton, hanya akan mengurangi kepuasan mahasiswa. Mahasiswa kurang berminat lagi untuk memahami materi untuk ujian berikutnya. Bagi jurusan, sebaiknya diberikan kotak saran dan kritik sehingga mahasiswa yang tidak dapat menyuarakan kritik dan saran secara langsung dapat memberikan suara ke kotak saran dan kritik.

Kesimpulan dan Keterbatasan

Kesimpulan

Variabel waktu, penampilan, penyampaian materi, fasilitas belajar, tugas-tugas, dan soal ujian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan, variabel suara dan interaksi memiliki hubungan yang positif secara statistik namun tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Keterbatasan

Penelitian ini menggunakan 8 variabel dan menggunakan sampel sebanyak 276 responden. Bagi Peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan model penelitiannya dengan variabel-variabel yang digunakan hendaknya ditambah agar model penelitiannya menjadi lebih berkembang dan menemukan sesuatu yang lebih baru dari yang dilakukan oleh peneliti saat ini. Selain itu pengambilan sampel diperluas dan dikembangkan menjadi lebih banyak. Sehingga akan diperoleh hasil penelitian yang lebih akurat.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ekonomi Universitas Jember sudah bersedia menjadi objek penelitian dan telah memberikan data atau informasi kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada responden karena sudah bersedia membantu penulis untuk mengisi kuesioner yang telah diberikan dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Endang Solichin. 2012. *Pengaruh Kehadiran Dosen Dan Proses Pembelajaran Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa*. <http://solend08kdr.blogspot.com/2012/02/pengaruh-kehadiran-dosen-dan-proses.html> [29 April 2013].
- Fandy Tjiptono. 1997. **Strategi Pemasaran Ed II**. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Febby Livandia. 2011. *Makalah Interaksi Belajar Mengajar*. <http://ebbycue.blogspot.com/2011/10/makalah-interaksi-belajar-mengajar.html> [29 April 2013].
- Kotler, P. 2007. **Manajemen Pemasaran Ed 12 Jilid 2**. Jakarta: Penerbit PT. Indeks.
- Rinda Puspitaningtyas. 2009. *Pengaruh Disiplin Belajar Dan Fasilitas Belajar Terhadap Prestasi Belajar IPS Pada Siswa Kelas VIII SMP Negeri 2 Kartasura Tahun 2008/2009*. Skripsi. <http://www.scribd.com/doc/44885856/A-210050171> [30 April 2013]

Sardiman A.M. 2005. **Interaksi & Motivasi Belajar Mengajar**. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Tarkus Suganda. 2012. *Memahami Hakikat Dari Pemberian Tugas Terstruktur Perkuliahan*.
<http://blogs.unpad.ac.id/tarkussuganda/files/2012/08/MEMAHAMI-HAKIKAT-DARI-PEMBERIAN-TUGAS-TERSTRUKTUR-PERKULIAHAN.pdf> [29 April 2013].

