

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA MUSLIM DAN KINERJAMENGAJAR
DOSEN UIN SUSKA RIAU**

Henni Indrayani
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
henni.indrayani@uin-suska.ac.id

ABSTRACT

This study aims to see the level of student satisfaction with the teaching performance of lecturers in the Faculty of Economics and Social Sciences, UIN Suska Riau. The sampling technique used is non-probability sampling with purposive random sampling method in the management department of the 7th semester, totaling 108 people. Data collection techniques using a questionnaire. Data analysis using quantitative descriptive statistical analysis. The results of the descriptive research show that the average teaching performance of the lecturers is in the good category and the respondents' expectations of the lecturer's teaching performance are in the high category, while the level of student satisfaction with the lecturer's teaching performance is in the satisfied category. It is expected that lecturers have a commitment with high work discipline such as the presence of lecturers in lectures according to the specified schedule, preparing the syllabus and SAP at the beginning of the lecture, and the leadership can assist students in providing the latest books in the library so that students can continuously follow developments. science and knowledge.

Keywords: student satisfaction and lecturer performance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa dan kinerja mengajar dosen pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau. Teknik sampling yang digunakan adalah non probability sampling dengan metode purposive random sampling pada jurusan manajemen semester 7 yang berjumlah 108 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dengan menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja mengajar dosen rata-rata dalam kategori baik dan harapan responden terhadap kinerja mengajar dosen dalam kategori tinggi sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen adalah dalam kategori puas. Diharapkan kepada dosen mempunyai komitmen dengan disiplin kerja yang tinggi seperti kehadiran dosen dalam perkuliahan sesuai dengan jadwal yang ditentukan, mempersiapkan silabus dan SAP di awal perkuliahan, dan pimpinan dapat membantu mahasiswa dalam penyediaan buku-buku terbaru di perpustakaan agar mahasiswa dapat secara terus menerus mengikuti perkembangan ilmu dan pengetahuan.

Kata kunci : kepuasan mahasiswa dan kinerja mengajar dosen

PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan tinggi, baik perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta merupakan lembaga pendidikan yang memikul tugas dan tanggung jawab dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk mencapai keunggulan bersaing secara terus menerus. Lembaga pendidikan merupakan suatu organisasi produksi penghasil jasa pendidikan yang dibeli mahasiswa sebagai konsumennya, jika lembaga pendidikan sebagai pemberi jasa tidak mampu memasarkan jasa pendidikannya karena mutunya tidak sesuai dengan harapan mahasiswa, tidak memberikan nilai tambah bagi peningkatan pribadi individu, layanan tidak memuaskan, maka produksi jasa pendidikan yang ditawarkan tidak akan menjadi pilihan konsumen.

Berdasarkan hasil survey peringkat (*Quacquarelli Symonds*) QS World University untuk periode tahun 2018-2019 menyatakan bahwa peringkat perguruan tinggi di Indonesia secara keseluruhan menurun. Pada peringkat QS World University Ranking Universitas Indonesia menduduki posisi 292 dari 1.233 Perguruan Tinggi di 151 negara di dunia. Ada enam indikator penting dalam pemeringkatan yang harus diperhatikan, yakni: reputasi akademik, reputasi lulusan, rasio fakultas dan mahasiswa, kutipan jurnal ilmiah, fakultas internasional, dan mahasiswa internasional. (<https://tirto.id/cMUZ>). Permasalahan yang dihadapi lembaga pendidikan saat ini adalah rendahnya kualitas atau mutu pendidikan.

Proses pembelajaran di perguruan tinggi yang merupakan industri jasa, mahasiswa merupakan pelanggan internal yang selalu ingin dan berharap untuk mendapatkan kualitas jasa pendidikan yang terbaik dari lembaga pendidikan dan pelanggan eksternal sebagai pengguna lulusan dari perguruan tinggi tentunya menginginkan dan selalu berharap untuk mendapatkan kualitas lulusan yang terbaik dari lembaga tinggi tersebut.

Begitu juga dengan Universitas Islam yang bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang memiliki keilmuan dan keterampilan profesional, memiliki keimanan dan ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa serta kepribadian dengan akhlak mulia. Menghadapi tantangan yang sangat berat kedepan, khususnya UIN Suska Riau sebagai penyedia jasa pendidikan tinggi harus berupaya meningkatkan mutu dan kompetensi untuk bersaing

secara global supaya mengalami peningkatan jumlah mahasiswa dan lulusan yang berkualitas.

Mahasiswa merupakan seseorang yang menuntut ilmu di perguruan tinggi yang mempunyai tanggung jawab besar untuk masa depannya dan bangsa yang mengharuskan mereka selalu berfikir strategis dan memiliki perencanaan yang baik dalam bertindak. Untuk merealisasikan hal tersebut perguruan tinggi harus mampu mendidik dan mengasah kemampuan dan pengetahuan mereka menjadi pribadi yang utuh dan mampu bersaing dalam konteks globalisasi.

UIN Suska sebagai lembaga pendidikan yang merupakan organisasi penghasil jasa pendidikan, jika lembaga pendidikan tidak mampu memasarkan jasa pendidikan karena mutunya yang tidak sesuai dengan harapan mahasiswa dan tidak mampu memberikan nilai tambah bagi mahasiswa maka jasa pendidikan yang ditawarkan tidak akan menjadi pilihan konsumen. Dan tentunya mahasiswa akan berharap untuk mendapatkan kualitas dari proses belajar mengajar yang terbaik dari lembaganya. Maka kepuasan mahasiswa menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh pimpinan dalam mendapatkan lulusan yang berkualitas.

Peningkatan kualitas kelulusan mahasiswa tidak terlepas dari peran dosen sebagai ujung tombak dalam proses pembelajaran, sesuai dengan tridarma perguruan tinggi dosen mengemban tiga tugas pokok yaitu: (1) melaksanakan pendidikan dan pengajaran; (2) melaksanakan penelitian; (3) melakukan pengabdian masyarakat. Selain dosen sebagai tenaga edukatif, unsur pemberi layanan lainnya adalah tenaga administrasi. Sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya tenaga administrasi melakukan berbagai layanan mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan akademik di tiap unit fakultas.

UIN Suska Riau yang terdiri dari sembilan fakultas, salah satunya adalah Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang mempunyai visi “ menjadi suatu lembaga pendidikan tinggi populer dan mandiri dalam memajukan dan mengembangkan ilmu pengetahuan teknologi dan ajaran Islam secara integral khususnya di bidang ilmu ekonomi dan ilmu sosial melalui pendidikan, pengajaran, penelitian serta pengabdian masyarakat”. Untuk mewujudkan visi tersebut program studi manajemen mempunyai tujuan menghasilkan sarjana muslim yang berakhlak mulia dan profesional dalam bidang Manajemen.

Berhasil atau tidaknya seorang dosen melaksanakan tugas dalam proses mengajar dapat di lihat dari kepuasan mahasiswa yang ditandai dengan kemampuan mahasiswa dalam menyerap ilmu dan pengetahuan yang diberikan dosen.

Teori perbedaan yang dikemukakan oleh Proter dalam Sinambela (2017), mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Selanjutnya Locke dalam Siambela (2017) mengemukakan bahwa kepuasan kerja pegawai bergantung pada perbedaan antara apa yang di dapat dengan apa yang diharapkan. Apabila yang didapat pegawai ternyata lebih besar dari apa yang diharapkan maka mereka akan puas. Sebaliknya apabila yang diperoleh pegawai justru lebih rendah daripada yang diharapkan maka akan menyebabkan ketidakpuasan. Dalam penelitian ini kepuasan yang dimaksud adalah kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen.

Pada masa yang akan datang tugas dosen tentunya semakin kompleks, yang disebabkan perkembangan ilmu pengetahuan yang sangat pesat dan juga tuntutan untuk menggunakan teknologi informasi. Hal ini akan menuntut kemampuan untuk beradaptasi sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan lembaga pendidikan. Oleh karena itu dosen harus dapat meningkatkan kualitas kinerja akademiknya. Dan mahasiswa tentunya mempunyai harapan dan kriteria dalam proses pembelajaran yang diberikan oleh tenaga akademik (dosen).

PERUMUSAN MASALAH

Dari uraian latar belakang di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau?
2. Bagaimana tingkat harapan responden terhadap kinerja mengajar dosen pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau?

3. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau?

MANFAAT PENELITIAN

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan perkembangan ilmu pengetahuan manajemen perguruan tinggi, khususnya pengembangan sumber daya manusia.
2. Penelitian ini dapat digunakan bagi pengambilan keputusan di lingkungan fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau dalam meningkatkan kualitas pendidikan.
3. Hasil penelitian ini diharapkan juga sebagai informasi dalam melakukan penelitian selanjutnya tentang pengembangan sumber daya manusia pada perguruan tinggi.

TINJAUAN LITERATUR

Kepuasan Mahasiswa

Robbins (2007) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya yang mereka terima. Secara sederhana bahwa kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini berarti bahwa konsepsi kepuasan kerja melihatnya sebagai hasil interaksi manusia terhadap lingkungan kerjanya.

Di samping itu, perasaan seseorang terhadap pekerjaan tentulah sekaligus merupakan refleksi dari sikapnya terhadap pekerjaan. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku dalam dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, dan sebaliknya.

Tjiptono (2002) terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Pengertian kepuasan pelanggan menurut Kotler (2002) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Sedangkan menurut Engle (Tjiptono,2002) kepuasan pelanggan adalah merupakan evaluasi purna dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Mahasiswa adalah seseorang yang belajar dan menuntut ilmu di lembaga pendidikan. Menurut UU No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, mahasiswa adalah peserta didik pada jenjang Pendidikan Tinggi.

Menurut Sugito dalam Srinadi (2008) kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Dari definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila terpenuhinya keinginan dan harapan terhadap kinerja atau hasil yang dirasakan.

Dalam lingkup yang terbatas untuk memahami kepuasan kerja maka dapat dijelaskan oleh Rivai (2004) mengenai teori kepuasan kerja yang lazim dikenal, yaitu:

1. Teori ketidaksesuaian

Menurut Locke (1969) menjelaskan bahwa “kepuasan atau ketidakpuasan dengan sejumlah aspek pekerjaan tergantung pada selisih antara apa yang telah didapatkan dengan apa yang diinginkan. Jumlah yang diinginkan dari karakteristik pekerjaan didefinisikan sebagai jumlah minimum yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan yang ada”. Semakin banyak selisih yang didapatkan dengan apa yang diinginkan maka akan semakin besar ketidakpuasannya.

2. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Teori ini yang telah dikembangkan oleh Adam (1963) dan merupakan variasi dari teori proses perbandingan sosial. Menurut teori ini menyatakan bahwa “kepuasan

atau ketidapuasan kerja karyawan tergantung bagaimana seorang karyawan mempersepsikan ada atau tidaknya keadilan atas imbalan yang diperoleh karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, dengan cara membandingkan keuntungan yang diperoleh itu dengan orang bandingan”.

3. Teori Dua Faktor dari Herzberg

Teori dua faktor sikap ini menyatakan bahwa kepuasan kerja secara kualitatif berbeda dengan ketidakpuasan kerja. Teori ini menjelaskan bahwa karakteristik pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu *disatisfiers* atau *hygiene factor* dan *satisfiers* atau *motivators*. Jumlah tertentu dari *hygiene factor* memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, seseorang tidak lagi kecewa tetapi dia belum terpuaskan. Akan tetapi seseorang akan terpuaskan apabila terdapat sejumlah yang memadai untuk faktor-faktor pekerjaan yang dinamakan *satisfiers*.

Terdapat faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Gibson dalam Rahayu (2010) antara lain:

1. Karakteristik pekerjaan/pekerjaan itu sendiri.
2. Dorongan berprestasi/prestasi.
3. Kesempatan berkembang
4. Tanggung jawab
5. Penghargaan/ pengakuan.

Kinerja Mengajar Dosen

Di dalam suatu organisasi atau perusahaan sumber daya manusia sangat memegang peranan penting. Hal itu dikarenakan sumber daya manusia merupakan aset organisasi paling penting yang dimiliki oleh perusahaan dan sangat diperhatikan oleh manajemen. Sumber daya manusia memberi cetusan kreatif di setiap organisasi. Mereka membuat tujuan-tujuan, inovasi dan mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah mereka buat tersebut.

Undang-Undang RI No. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, dosen adalah pendidik profesional dan Ilmuan dengan tugas utama mentransformasikan,

mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan teknologi dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Menurut Suhardan (2010), mengajar pada dasarnya merupakan kegiatan akademik yang berupa interaksi komunikasi antara pendidik dan peserta didik. Aktivitas mengajar merupakan kegiatan guru dalam mengaktifkan proses belajar peserta didik dengan menggunakan berbagai metode.

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).Mangkunegara(2009), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Bernardin dan Russel sebagaimana yang dikutip Gomes (2007) menyatakan bahwa *performance* atau kinerja adalah catatan *outcomes* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu.

Kartono (2004) mengatakan kinerja sebagai kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditentukan oleh organisasi kepada karyawan sesuai dengan *job* yang diberikan kepada masing- masing karyawannya.

Sedangkan Mathis dan Jackson (2006) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai.

Dari pengertian kinerja menurut para ahli di atas dapat dijelaskan bahwa kinerja mengajar dosen adalah hasil kerja atau prestasi kerja yang dimiliki oleh dosen dalam menjalankan tugas belajar mengajar selama periode waktu tertentu. Indikator kinerja menurut Mangkunegara (2009) adalah :

a. Kualitas

Kualitas adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

b. Kuantitas

Kuantitas adalah seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya.Kuantitas kerja dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai.

c. Pelaksana tugas

Pelaksana tugas dapat dilihat dari seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

d. Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan keinginan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Ada tiga faktor yang berpengaruh terhadap kinerja menurut Gibson (2008), yaitu :

a. Faktor Individu

Indikator: Kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial, dan demografi seseorang.

b. Faktor Psikologi

Indikator: Persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja.

c. Faktor Organisasi

Indikator: Struktur organisasi, design pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*).

PENELITIAN TERDAHULU

Hasil penelitian Supriyadi Sadikin dan Yenni Andriyani pada jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi yang berjudul “Analisa Kinerja Dosen berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa di Politeknik Manufaktur Bandung”. Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen, penelitian menggunakan analisis tingkat harapan dan tingkat kinerja (*informance—performance analysis*) dengan skala Likert. Secara keseluruhan dari 10 indikator yang dinilai, rerata kesesuaian kinerja dosen adalah 85,71 %.

Hal ini berarti kinerja tersebut belum memenuhi harapan mahasiswa karena kurang dari 100%. Sedangkan penelitian Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati yang berjudul Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika pada jurnal Formatif tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan pelayanan program studi pendidikan matematika berdasarkan lima dimensi yaitu *responsiveness, realibility, emphaty, assurance dan tangibles*.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa dan kinerja mengajar dosen. Penelitian yang dilakukan dalam penelitian adalah metode deskriptif untuk memecahkan masalah dengan cara menggambarkan hasil penelitian apa adanya.

Pengambilan sampel yang dipilih berdasarkan homogenitas, jumlah dan sebaran dengan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive random sampling* yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dengan kriteria tertentu yaitu mahasiswa S-1 program studi Manajemen semester ke 7, karena mahasiswa semester ke 7 dianggap telah mengalami pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska yang berjumlah 108 responden.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Kuesioner diberikan kepada mahasiswa program studi Manajemen UIN Suska Riau untuk pernyataan mengenai diri sendiri dan pengetahuan terhadap informasi dari variabel yang diteliti. Skala Likert dengan alternatif pilihan sebagai berikut:

- a. Sangat setuju/ sangat tinggi dengan nilai 5
- b. Setuju/ tinggi dengan nilai 4
- c. Kurangsetuju/ kurang tinggi dengan nilai 3
- d. Tidaksetuju/ rendah dengan nilai 2
- e. Sangat tidak setuju/ sangat rendah dengan nilai 1

Konsep operasional dari kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh Sugito dalam Srinadi (2008) adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Sedangkan kinerja mengajar dosen adalah hasil kerja atau prestasi kerja yang dimiliki oleh dosen dalam menjalankan tugas belajar mengajar selama periode waktu tertentu. Bernardin dan Russel dalam Gomes (2007) menyatakan bahwa *performance* atau kinerja adalah catatan *outcomes* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu.

Tehnik analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif untuk mendeskripsikan atau menjelaskan tanggapan (jawaban) responden terhadap berbagai variabel penelitian melalui pemberian angka, baik dalam jumlah orang (responden), persentase dan pemberian nilai rata-rata dan skor terhadap jawaban responden tersebut.

HASIL PENELITIAN

Tanggapan Responden terhadap Kinerja Mengajar Dosen

Tanggapan responden terhadap kinerja mengajar dosen pada jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial diwakili oleh 15 butir pernyataan.

Tabel 1. Tanggapan Responden terhadap Kinerja Mengajar Dosen

Pernyataan	Alternatif Jawaban										Skor Total	rata-rata
	SS	skor	S	skor	KS	skor	TS	skor	STS	skor		
Kemampuan dosen dalam mempersiapkan silabus dan SAP sebelum perkuliahan	27	135	69	276	11	33	1				446	4,13
Dosen dalam menentukan buku wajib yang dipakai mahasiswa dalam perkuliahan	10	50	75	300	22	66	1				418	3,87
Kehadiran dosen dalam perkuliahan sesuai dengan jadwal yang ditentukan program studi	23	115	61	244	22	66	2				429	3,97
Frekuensi tatap muka dosen dalam perkuliahan	17	85	68	272	20	60	2		1		422	3,91
Persiapan dosen dalam menggunakan media seperti infokus dalam perkuliahan	27	135	69	276	11	33	1				446	4,13
Dosen dalam membuat modul mata kuliah sesuai SAP	19	95	74	296	14	42	1				435	4,03
Dosen memberikan handout materi kuliah kepada mahasiswa diakhir perkuliahan	16	80	63	252	25	75	4				415	3,84
Penguasaan dosen menguasai materi kuliah	32	160	70	280	6	18					458	4,24

secara luas dan mendalam												
Penguasaan dosen dalam menciptakan hubungan yang harmonis dengan mahasiswa	27	135	63	252	18	54					441	4,08
Kemampuan dosen dapat menjadi teladan bagi mahasiswa/i	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	288	12	36	1				441	4,08
Kemampuan dosen dalam mengembangkan mahasiswa/i dalam mengaktualisasi berbagai potensi yang dimilikinya	19	95	66		22	66	1				427	3,95
Pemahaman dosen dalam mengaitkan materi perkuliahan dengan konsep Islam (nilai-nilai Islam)	33	165	66		8	24	1				455	4,21
Total	352	1760	1032	4128	217	661	18	36	1	1	6586	60,98
Persentase (%)	21,7		63,7		13,4		1,1		0,1			
Total												4,07

Sumber : data olahan

Dari hasil kuesioner tanggapan responden dari variabel mengajar dosen pada jurusan manajemen dengan 15 item pernyataan, responden menyatakan sangat setuju dengan kinerja mengajar dosen sebesar 21,7%, setuju sebanyak 63,7%, kurang setuju sebanyak 13,4%, tidak setuju sebanyak 1,1% dan sangat tidak setuju sebanyak 0,1%. Skor 6586 dengan rata-rata 4,07 memberikan gambaran bahwa responden setuju terhadap kinerja mengajar dosen. Dapat diartikan bahwa kinerja mengajar dosen jurusan Ekonomi dan Ilmu Sosial kategori baik.

Skor jawaban responden terhadap butir pernyataan yang paling tinggi adalah 461 dengan rata-rata 4,27 untuk pernyataan kemampuan dosen dapat menjadi teladan bagi mahasiswa/i. Sedangkan skor yang paling rendah adalah 415 dengan rata-rata 3,84 untuk pernyataan dosen dalam memberikan handout materi kuliah kepada mahasiswa diakhir perkuliahan.

Tingkat Harapan Responden terhadap Kinerja Mengajar Dosen

Tingkat harapan responden dalam hal ini ditunjukkan dengan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen jurusan manajemen. Dengan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi berarti bahwa responden tersebut memiliki harapan yang besar terhadap kinerja mengajar dosen jurusan manajemen, sesuai dengan apa yang diinginkan mahasiswa. Tingkat harapan responden terhadap kinerja mengajar dosen diwakili oleh 15 item pernyataan. Untuk mengetahui jawaban responden dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Tingkat Harapan Responden terhadap Kinerja Mengajar Dosen

Pernyataan	Alternatif Jawaban										Skor Total	Rata rata
	SP	skor	P	skor	KP	skor	TP	skor	STP	skor		
Pentingnya dosen dalam mempersiapkan silabus dan SAP sebelum perkuliahan	76	380	31	124							507	4,69
Pentingnya dosen dalam menentukan buku wajib yang dipakai mahasiswa dalam perkuliahan	25	125	66	264	14	42					437	4,05
Pentingnya kehadiran dosen dalam perkuliahan sesuai dengan jadwal yang ditentukan program studi	53	265	43	172	8	24					469	4,34
Pentingnya tatap muka dosen dalam perkuliahan sesuai dengan kewajiban dosen sebanyak 16 kali pertemuan	37	185	49	196	17	51	5	10			442	4,09
Pentingnya dosen menggunakan media seperti infokus dalam perkuliahan	0	00	6	24	1	3					59	0,25

Pentingnya dosen membuat modul mata kuliah sesuai SAP	8	40	8	72	2	6					48	0,15
Pentingnya dosen memberikan handout materi kuliah kepada mahasiswa diakhir perkuliahan	7	35	3	52	4	2					37	0,05
Pentingnya dosen menguasai materi kuliah secara luas dan mendalam	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 memiliki kompetensi terhadap mata kuliah yang diampu	2	60	1	04		2					78	0,43
Pentingnya dosen dalam mengevaluasi hasil belajar mahasiswa/i	0	50	1	84		8					54	0,20
Pentingnya dosen dalam mengembangkan mahasiswa/I dalam mengaktualisasi berbagai potensi yang dimilikinya	1	55	9	76		1					54	0,20
Pentingnya dosen dalam mengaitkan setiap materi perkuliahan dengan konsep Islam (nilai-nilai Islam).	2	10	3	52							70	0,35
Total	678	3390	813	3252	107	321	22	44			007	4,88
Persentase (%)	41,9		50,2		6,6		1,4					
Rata-rata											4,33	

Sumber : data olahan

Berdasarkan hasil kuesioner dapat di lihat tingkat harapan responden dari variabel kinerja mengajar dosen pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dengan 15 item pernyataan, harapan responden yang menyatakan sangat penting dengan kinerja mengajar dosen sebesar 41,9%, penting sebanyak 50,2%, kurang penting sebanyak 6,6%, tidak penting sebanyak 1,4%. Skor 7007 dengan rata-rata 4,33 memberikan gambaran bahwa responden menyatakan pentingnya kinerja mengajar dosen. Dapat diartikan bahwa harapan responden terhadap kinerja mengajar dosen jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial kategori penting atau tinggi.

Skor jawaban responden terhadap butir pernyataan yang paling tinggi adalah 494 dengan rata-rata 4,57 untuk pernyataan sangat penting (sangat tingginya) harapan responden terhadap dosen dalam menguasai materi kuliah secara luas dan mendalam. Sedangkan skor yang paling rendah adalah 437 dengan rata-rata 4,05 untuk pernyataan pentingnya dosen dalam menentukan buku wajib yang digunakan kepada mahasiswa dan pernyataan pentingnya dosen memberikan handout materi kuliah kepada mahasiswa.

Tingkat Kepuasan Responden terhadap Kinerja Mengajar Dosen

Penganalisaan ini dilakukan untuk mengukur kinerja mengajar dosen melalui pengukuran tingkat kesesuaian antara harapan para responden dengan kenyataan yang diterima responden selama ini, sehingga dapat memberi gambaran tingkat kepuasan responden terhadap kinerja mengajar dosen jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau Pekanbaru. Tingkat kepuasan responden terhadap kinerja mengajar dosen diwakili oleh 15 item pernyataan. Untuk mengetahui jawaban responden dapat di lihat pada tabel 3.

Tabel 3 Tingkat Kepuasan Responden terhadap Kinerja Mengajar Dosen

Keterangan	Tk. Kepentingan		Tk. Kinerja		Tk kesesuaian %	
	Total Skor	Rata-rata Skor	Total 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	469	4,34	429	3,97	91,47	8,53

jadwal yang ditentukan						
Frekuensi tatap muka dosen dalam perkuliahan	442	4,09	422	3,91	95.48	4,52
Persiapan dosen dalam menggunakan media seperti infokus	459	4,25	446	4,13	97.17	2,83
Dosen dalam membuat modul mata kuliah sesuai 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
Penguasaan dosen menguasai materi kuliah secara luas dan mendalam	494	4,57	458	4,24	92.71	7,29
Penguasaan dosen dalam menciptakan hubungan yang harmonis	491	4,55	441	4,08	89.82	10,18
Kemampuan dosen dapat menjadi teladan bagi mahasiswa/i	491	4,55	461	4,27	93.89	6,11
Kemampuan dosen dalam menerapkan disiplin belajar	476	4,41	445	4,12	93.49	6,51
Tingkat kompetensi dosen terhadap mata kuliah yang diampu	478	4,43	447	4,14	93.51	6,49
Dosen dalam mengevaluasi hasil belajar mahasiswa/i	454	4,20	441	4,08	97.14	2,86
Kemampuan dosen dalam mengembangkan mahasiswa/i dalam mengaktualisasi berbagai potensi yang dimilikinya	454	4,20	427	3,95	94.05	5,95
Pemahaman dosen dalam mengaitkan materi perkuliahan dengan konsep 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

Sumber : data olahan

Berdasarkan hasil pengolahan statistik deskriptif dapat terungkap bahwa rata-rata skor total ke 15 pernyataan di atas adalah sebesar 4,07 yang artinya tanggapan responden terhadap kepuasan kinerja mengajar dosen jurusan Manajemen Ekonomi dan Ilmu Sosial sudah baik, dengan tingkat kesesuaian total sebesar 93,99%. Tingkat kesesuaian yang tertinggi adalah persiapan dosen dalam menggunakan media seperti infokus dalam perkuliahan yaitu 97.17%, sedangkan tingkat kesesuaian terendah adalah kemampuan dosen dalam mempersiapkan silabus dan SAP sebelum perkuliahan yaitu sebesar

87.97%. Hal ini dapat memberikan gambaran bahwa tingkat kepuasan responden terhadap kinerja mengajar dosen relatif tinggi.

Pembahasan

Untuk melihat gambaran tingkat kepuasan responden terhadap kinerja mengajar dosen jurusan manajemen fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau melalui pengukuran tingkat kesesuaian antara harapan para responden dan kenyataan yang diterima responden selama ini. Dengan mengacu kepada pendapat Engle (Tjiptono; 2002) yang mengatakan kepuasan pelanggan adalah merupakan evaluasi purna dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Sedangkan kepuasan pelanggan menurut Kotler (2002) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Dari hasil penelitian, diperoleh hasil bahwa responden puas terhadap kinerja mengajar dosen.

Pernyataan tentang kemampuan dosen dalam mempersiapkan silabus dan SAP sebelum perkuliahan dengan tingkat kepuasan 87.97%. Artinya responden merasa puas terhadap kemampuan dosen dalam mempersiapkan silabus dan SAP dengan tingkat kesenjangan 12.03%. Untuk itu program studi perlu mengadakan pelatihan dan seminar terhadap dosen untuk meningkatkan kemampuan dosen dalam mempersiapkan silabus dan SAP sesuai dengan kurikulum.

Pernyataan tentang dosen dalam menentukan buku wajib yang dipakai mahasiswa dalam perkuliahan dengan tingkat kepuasan 95.65%. Artinya responden merasa puas terhadap buku-buku wajib yang ditawarkan dosen. Program studi diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam penyediaan buku-buku terbaru di perpustakaan yang ada di Fakultas agar mahasiswa dapat secara terus menerus mengikuti perkembangan ilmu dan pengetahuan.

Pernyataan tentang kehadiran dosen dalam perkuliahan sesuai dengan jadwal yang ditentukan program studi dengan tingkat kepuasan 91.47%. Artinya responden merasa puas terhadap kehadiran dosen dalam perkuliahan dengan tingkat kesenjangan 8.53%. Sedangkan pernyataan tentang frekuensi tatap muka dosen dalam perkuliahan dengan

tingkat kepuasan 95.48%. Artinya responden merasa puas terhadap frekuensi tatap muka dosen dalam perkuliahan dengan tingkat kesenjangan 4.52%. Oleh karena itu diharapkan pimpinan fakultas perlu melakukan pengawasan terhadap kedisiplinan dosen dalam jadwal perkuliahan dan melakukan evaluasi terhadap tatap muka dosen dalam perkuliahan.

Pernyataan tentang persiapan dosen dalam menggunakan media seperti infokus dalam perkuliahan dengan tingkat kepuasan 97,17%. Sedangkan pernyataan tentang dosen memberikan handout materi kuliah kepada mahasiswa diakhir perkuliahan dengan tingkat kepuasan 94,97% dengan tingkat kesenjangan 5,03%. Dari kedua pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa responden merasa puas terhadap penggunaan media seperti infokus dan dosen memberikan handout materi kuliah yang diberikan dosen diakhir perkuliahan. Diharapkan kepada program studi agar menyediakan media seperti infokus untuk mempermudah dosen dan mahasiswa dalam prosen perkuliahan.

Pernyataan tentang penguasaan dosen dalam menguasai materi kuliah secara luas dan mendalam dengan tingkat kepuasan responden sebesar 92.71% dengan tingkat kesenjangan 7.29%. artinya responden merasa puas terhadap kemampuan dosen dalam penguasaan materi. Oleh karena itu pimpinan fakultas memberikan kesempatan kepada dosen untuk meningkatkan kompetensi dosen melalui pelatihan, workshop dan seminar serta memotivasi dan membantu dosen untuk melanjutkan pendidikan formal.

Pernyataan tentang penguasaan dosen dalam menciptakan hubungan yang harmonis dengan mahasiswa dengan tingkat kepuasan responden sebesar 89.82% dengan tingkat kesenjangan 10.18%. Sedangkan kemampuan dosen dapat menjadi teladan bagi mahasiswa/i dengan tingkat kepuasan sebesar 93.89% Artinya responden merasa puas terhadap hubungan harmonis dengan dosen dan dosen mampu menjadi teladan bagi mahasiswa. Oleh karena itu diharapkan kepada pimpinan dengan selalu melibatkan mahasiswa dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan dosen seperti pada bidang penelitian dan pengabdian masyarakat, agar mahasiswa juga merasa menjadai bagian penting dalam setiap kegiatan sehingga tercipta hubungan yang harmonis dan dosen mampu menjadi teladan bagi mahasiswa.

Pernyataan tentang kemampuan dosen dalam menerapkan disiplin belajar terhadap mahasiswa dengan tingkat kepuasan responden sebesar 93.49% dengan tingkat

kesenjangan sebesar 6.51%. Artinya responden merasa puas terhadap kemampuan dosen dalam menerapkan disiplin belajar terhadap mahasiswa. Sedangkan pernyataan tentang tingkat kompetensi dosen terhadap matakuliah yang diampu dengan tingkat kepuasan responden sebesar 93,51% dengan tingkat kesenjangan 6,49%. Ini menunjukkan bahwa mata kuliah yang diampu dosen sesuai dengan kompetensi.

Pernyataan tentang dosen dalam mengevaluasi hasil belajar mahasiswa/I dengan tingkat kepuasan sebesar 97.14%. Ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap evaluasi hasil belajar yang dilakukan dosen. Sedangkan pernyataan tentang kemampuan dosen dalam mengembangkan mahasiswa/i dalam mengaktualisasi berbagai potensi yang dimilikinya dengan tingkat kepuasan sebesar 94,05% dengan tingkat kesenjangan sebesar 5,95%.

Pernyataan tentang pemahaman dosen dalam mengaitkan materi perkuliahan dengan konsep Islam (nilai-nilai Islam) dengan tingkat kepuasan responden sebesar 96.81%. Ini dapat diartikan bahwa dosen mampu mengaitkan materi perkuliahan dengan nilai-nilai Islam. Diharapkan dosen mampu mengintegrasikan materi perkuliahan dengan konsep Islam atau nilai-nilai Islam.

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan, pelanggan tersebut akan merasa dikecewakan. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas, sedangkan jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas.

UIN Suska Riau sebagai lembaga pendidikan Islam, selain memberikan pendidikan keagamaan kepada mahasiswa yang ada di lingkungan universitas jugaberkeajiban mengintegrasikan ilmu agama dengan sains dan tehnologi agar mahasiswa menjadi sarjana muslim yang mampu mengembangkan nilai-nilai Islam di dunia kerja dan masyarakat sertamampu mengintegrasikan nilai-nilai agama dengan sains dan tehnologi.

Untuk mewujudkan hal tersebut dibutuhkan kerjasama yang baik antara lembaga, tenaga pendidik (dosen) pada bidang agama dengan bidang sosial, sains dan tehnologi sehingga memiliki kurikulum yang mampu mengantarkan mahasiswa untuk melakukan

riset pada sains yang mengaitkan dengan nilai-nilai Islam. Serta diharapkan para tenaga pendidik (dosen) mampu mengembangkan metode-metode pembelajaran agar mahasiswa mempunyai daya nalar yang tinggi sebagai mahasiswa muslim.

Kesimpulan

- a. Tanggapan responden terhadap kinerja mengajar dosen jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dalam kategori baik dengan skor rata-rata 4,07.
- b. Harapan responden terhadap kinerja mengajar dosen jurusan Manajemen dalam kategori baik atau tinggi dengan skor rata-rata 4,33.
- c. Tanggapan tentang tingkat kepuasan responden terhadap kinerja mengajar dosen jurusan manajemen sudah baik, dengan tingkat kesesuaian total sebesar 93,99%.

Saran

- a. Agar dosen mempunyai komitmen yang tinggi terhadap disiplin kerja dengan mematuhi jadwal kuliah sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- b. Diharapkan kepada dosen agar mempersiapkan silbus dan SAP sebelum perkuliahan di mulai.
- c. Pihak Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam penyediaan buku-buku terbaru di perpustakaan yang ada di Fakultas agar mahasiswa dapat secara terus menerus mengikuti perkembangan ilmu dan pengetahuan.
- d. Diharapkan pimpinan Fakultas perlu melakukan pengawasan terhadap kedisiplinan dosen dalam jadwal perkuliahan dan melakukan evaluasi terhadap tatap muka dosen dalam perkuliahan.

DAFTAR PUSTAKA

As'ad, Moh.(2004). *Psikologi Industri: Seri ilmu Sumber Daya Manusia*, Penerbit Liberty, Yogyakarta,

Gibson. (2008). *Prilaku Organisasi* (Edisi Kedelapan). Ahli Bahasa Djakasih. Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.

Gomes, Cardoso Faustino. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.

Hasibuan, Malayu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Akasara.

Handoko, T. Hani.(2008).*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi Cetak Kedua Yogyakarta: BPFE.

<https://tirto.id/persoalan-di-balik-rendahnya-peringkat-kampus-kampus-indonesia-cMUZ>

Kartono.2004. *Manajemen Personalia dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE-UGM, Yogyakarta.

Kotler, Philip.(2002). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta Mangkunegara, A.A.Anwar Prabu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung :PT. Remaja Rosda Karya.

Mathis, R.L, Jackson, J.H, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.

Undang-Undang RI No. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen. <https://datadapodikku.blogspot.com/2017/12/> diakses Minggu 25 Januari 2020, 22.00 Wib.

Undang-Undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.<http://efitah05.blogspot.com/2014/10/pengertian-peran-fungsi-sifat-mahasiswa.html>diakses Minggu 25 Januari 2020, 22.00 Wib.

Rahayu.(2010).*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta: Prenada Media Group.

Rivai, Veithzal. (2004), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke praktek*, PT .Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Ruslan. (2010), *Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen*, Jurnal Ilmu Pendidikan, Jilid 17, Nomor 3, Oktober 2010, hlm. 230-237 <http://journal.um.ac.id/index.php/jip/article/view/2723/1372> diakses Sabtu 24 Januari 2020, 10.00 Wib.

Robbins. (2007), *Perilaku Organisasi*. edisi kedua belas .Jakart: Salemba Empat.

Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan ke dua, Jakarta: Bumi Aksara.

Srinadi dan Nilakusmawati.(2008). “*Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIP, Universitas Udayana)*” Jurnal Cakrawala Pendidikan.November. Th. XXVII. <file:///C:/Users/User/AppData/Local/Temp/3254-6007-1-SM-1.pdf>. diakses Minggu 25 Januari 2020, 11.00 Wib.

Suhardan, Dadang. (2010). *Supervisi Profesional*. Bandung. Alfa Beta.
<https://octavianinur.wordpress.com/2013/11/07/definisi-belajar-mengajar-dan-pembelajaran> diakses Minggu 25 Januari 2020, 22.10 Wib.

Sugiyono.(2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet

Tjiptono, Fandi (2002).*Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.