

**ARTIKEL PENELITIAN
DANA RUTIN UNAND 2001
KONTRAK NO. 01/RUTIN/V/2001**

**PENGUKURAN KUALITAS PELAKSANAAN PROSES
BELAJAR MENGAJAR PADA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS**

Oleh :

**Rusda Irawati, SE., MSi (Ketua)
Ratni Prima Lita, SE., MM (Anggota)
Drs. Johannis Chatib (Pembimbing)**



**LEMBAGA PENELITIAN
DIDANAI DENGAN DANA RUTIN
KONTRAK NO. 01/RUTIN/V/2001
DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2001**

PENGUKURAN KUALITAS PELAKSANAAN PROSES BELAJAR MENGAJAR PADA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ANDALAS

THE MEASUREMENT TEACHING AND LEARNING PROCESS QUALITY IN FACULTY OF ECONOMICS ANDALAS UNIVERSITY

ABSTRACT

The background of this research is issue about the importance of qualified graduate and able to compete with another university graduates. As one of higher education components, Economics Faculty of Andalas University must reach that issue. Qualified university graduate depend on teaching and learning process which involves lecturer and students. The purpose of this research is to know quality of teaching & learning process meet the student's expectation and student's / customer importance . These research assets some aspects of quality dimension are Tangibles Empathy Reliability Responsiveness Assurance Result of research shows that student expectation.

Can be categorized in very high and also their communication, infrastructure and facilities for teaching & learning process. Satisfaction rate is in satisfactory category.

Keywords : *Quality of teaching & learning process, satisfaction rate, customer importance and Expectation of student to teaching & learning process*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Memasuki millenium ketiga, perkembangan perusahaan yang bergerak dalam sektor jasa melebihi perkembangan perusahaan di sektor lainnya. Berbagai bisnis jasa banyak di jumpai dalam kehidupan sehari-hari. Salah satunya adalah jasa pendidikan. Perkembangan jasa pendidikan mengalami kemajuan pesat dan banyak dipengaruhi oleh berbagai *issue*. Salah satunya adalah peningkatan kualitas sumberdaya manusia yang akan dihasilkannya.

Fakultas Ekonomi merupakan salah satu fakultas yang ada di universitas Andalas. Apabila dibandingkan dengan fakultas lainnya, fakultas Ekonomi memiliki jumlah mahasiswa terbanyak. Sebagai bagian dari salah satu lembaga pendidikan negeri, fakultas Ekonomi dituntut untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas dan dapat bersaing di dunia kerja bersama-sama dengan lulusan dari berbagai perguruan tinggi lainnya. Persaingan yang semakin ketat dalam dunia kerja menuntut agar lulusan perguruan tinggi memiliki *skill* dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh dunia kerja kita saat ini. Perubahan yang terjadi dengan cepat juga merupakan salah satu tantangan yang harus dihadapi oleh lulusan perguruan tinggi.

Sebagai salah satu fakultas yang banyak diminati oleh lulusan SMU dan yang sederajat setiap tahunnya, kualitas dalam pelaksanaan proses belajar

mengajar (*teaching and learning process*) harus mendapatkan perhatian yang cukup dari fakultas Ekonomi Universitas Andalas. Harus disadari bahwa sebagai penyelenggara jasa pendidikan, fakultas harus bisa memberikan jasa yang sesuai dengan harapan peserta didik, dalam hal ini mahasiswa.

Proses belajar mengajar merupakan interaksi antara pemberi jasa (dosen) dan penerima jasa (mahasiswa). Sebelum mengikuti suatu perkuliahan, mahasiswa sebagai penerima jasa mempunyai harapan-harapan yang ingin dia peroleh setelah menyelesaikan mata kuliah tertentu. Harapan mahasiswa timbul karena saat memutuskan untuk memilih mata kuliah tertentu mereka mempunyai kebutuhan pribadi yang ingin dipenuhi dengan memilih mata kuliah tersebut. Harapan tersebut juga timbul karena mereka telah mendapatkan berbagai informasi dari mahasiswa lain serta pengalamannya dalam mengambil mata kuliah sebelumnya.

Agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (mahasiswa), dosen sebagai pengantar jasa (*service provider*) harus mempunyai kinerja (*performance*) yang dapat memenuhi harapan dari penerima jasa (*customer expectation*). Apabila penerima jasa merasa puas, berarti kualitas jasa yang disampaikan sesuai dengan harapan penerima jasa. Kepuasan mahasiswa sebagai penerima jasa akan menghasilkan mahasiswa yang bermutu, memiliki kemampuan dan wawasan yang luas dan akhirnya fakultas akan menghasilkan lulusan yang mampu bersaing dalam dunia kerja.

Jika dihubungkan dengan mahasiswa sebagai penerima jasa, kualitas proses belajar mengajar akan dapat dirasakannya secara langsung. Baik mengenai materi yang disampaikan maupun kemampuan dosen yang memberikan kuliah. Hal ini akan dapat memberikan informasi kepada pihak fakultas bagaimana kualitas proses belajar ini di mata mahasiswa. Akhirnya informasi ini akan menjadi masukan berharga untuk meningkatkan kualitas proses belajar mengajar ini di masa yang akan datang. Hal-hal seperti inilah yang menjadi alasan penulis untuk meneliti lebih jauh mengenai : **"Pengukuran Kualitas Pelaksanaan Proses Belajar Mengajar Pada Fakultas Ekonomi Universitas Andalas"**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di latar belakang pada butir 1.1. penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan dan penilaian mahasiswa terhadap pelaksanaan proses belajar mengajar yang telah berlangsung selama ini.
2. Sejauhmana kualitas pelaksanaan proses belajar mengajar ini menurut penilaian mahasiswa
3. Bagaimanakah tingkat kepentingan mahasiswa (*customer importance rating*) terhadap masing-masing dimensi yang dijadikan sebagai ukuran dalam pelaksanaan proses belajar mengajar.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dan penilaian mahasiswa terhadap pelaksanaan proses belajar mengajar yang telah berlangsung selama ini.
2. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelaksanaan proses belajar mengajar

- menurut penilaian mahasiswa
3. Untuk mengetahui tingkat kepentingan mahasiswa (*customer importance rating*) terhadap masing-masing dimensi yang dijadikan sebagai ukuran dalam pelaksanaan proses belajar mengajar.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak berikut ini:

1. Bagi lembaga, sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelaksanaan proses belajar mengajar untuk masa yang akan datang.
2. Bagi mahasiswa, agar mendapatkan kualitas pelaksanaan proses belajar mengajar yang lebih baik dalam rangka mendorong peningkatan jumlah lulusan yang bermutu dan dapat bersaing dalam dunia kerja.
3. Bagi peneliti lain, diharapkan dapat menjadi dasar untuk penelitian tentang kualitas pelayanan terutama dalam jasa pendidikan.

II. TINJAUAN TEORI

2.1. Pengertian Kualitas Jasa

Menurut James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons dalam bukunya *Service Management For Competitive Advantage* (1994):

Customer satisfaction with service quality can be defined by comparing perceptions of service received with expectations of service desired. When are exceeded, service is perceived to be of exceptional quality and also to be a pleasant surprise, when expectations are not met, service quality is deemed unacceptable. When expectations are confirmed by perceived, service quality is satisfactory.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa, kepuasan pelanggan (penerima jasa) dalam hal kualitas jasa adalah perbandingan antara persepsi terhadap jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan. Ketika harapan penerima jasa terlalu besar sementara jasa yang diterima sangat luar biasa, maka akan menjadi kejutan yang menyenangkan bagi pelanggan. Pada saat harapan penerima jasa terpenuhi, berarti kualitas jasa tidak dapat diterima. Ketika harapan pelanggan sebanding dengan kualitas jasa yang diberikan, maka kualitas jasa akan memberikan kepuasan.

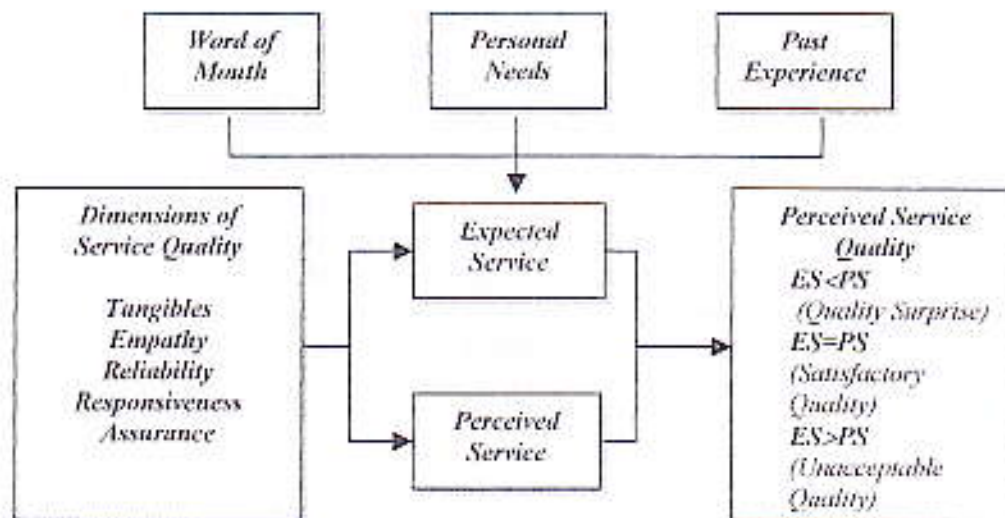
Kualitas jasa (*service quality-servqual*) merupakan akhir dari keseluruhan sistem dan proses pemasaran jasa yang diwujudkan dalam bauran pemasaran jasa. *Servqual* ditentukan oleh lima dimensi yang digunakan oleh penerima jasa untuk mempertimbangkan kualitas jasa yang diterima. Menurut Fitzsimmons (1994) kelima dimensi tersebut adalah *tangibles* (kenyataan yang dapat dilihat), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tingkat perhatian pelanggan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Untuk keperluan pengukuran, maka kelima dimensi tersebut dapat dijabarkan lagi menjadi sepuluh dimensi yaitu:

- ◆ *Tangibles*
- ◆ *Reliability*

- ◆ *Responsiveness*
- ◆ *Assurance: competence, courtesy, credibility, security.*
- ◆ *Empaty: access, communication, understanding the customer.*

Mengukur kualitas jasa adalah tantangan yang sangat sulit bagi perusahaan. Karena kepuasan pelanggan ditentukan oleh banyak faktor yang sulit dideteksi (*intangibles*). Disamping itu, *servqual* tidak pernah mencapai 100% karena harapan pelanggan terhadap jasa selalu mengalami peningkatan. Harapan pelanggan ini dipengaruhi oleh komunikasi lisan yang terjadi dan kebutuhan personal yang selalu meningkat sepanjang waktu, dan adanya pengalaman masa lalu konsumen dalam mengkonsumsi suatu jasa.

Hubungan dimensi *servqual* dan kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diterima, oleh Parasuraman *et al* dalam Fitzsimmons digambarkan dalam diagram berikut ini:



Gambar 1. *Perceived Service Quality*

2.1. Pengukuran Kualitas Jasa

Berdasarkan dimensi pada *servqual*, maka dapat dilakukan pengukuran kualitas jasa dengan rumus (Sucherly, 1998) sebagai berikut:

$$\text{Servqual} = \text{Perceived Service (PS)} - \text{Expected Service (ES)}$$

Dimana: *Perceived Service* = Jasa yang dirasakan berdasarkan persepsi pelanggan (penerima jasa).

Expected Service = Jasa yang diharapkan pelanggan (penerima jasa).

2.3. Kepuasan Pelanggan

Mengukur kepuasan pelanggan dilakukan untuk melihat apakah jasa yang ditawarkan perusahaan berkualitas atau tidak. Apabila jasa yang ditawarkan berkualitas, pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari *perceived service* dan *expected service* (Sucherly, 1998 :16):

dibagi ke dalam empat kuadran untuk melihat tingkat kepentingan pelanggan (pemakai jasa). Dimensi kualitas jasa yang keluar dari batas daerah optimum perlu dilakukan perbaikan agar kepuasan pemakai jasa dapat dipenuhi oleh perusahaan.

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di fakultas Ekonomi Universitas Andalas pada program Studi Strata 1. Objek penelitian menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan kualitas proses belajar mengajar yang dirasakan oleh mahasiswa dan kaitannya dengan tingkat kepentingan dan kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan proses tersebut. Desain penelitian yang digunakan adalah metode survei, di mana data diambil dari sebagian populasi yang dijadikan respon untuk dimintai pendapatnya tentang masalah tertentu.

Aspek-aspek yang akan dinilai dalam masing-masing dimensi adalah:

1. *Tangibles*, yang meliputi penilaian konsumen terhadap:
 - Kondisi, penampilan, dan kesiapan dosen untuk menyampaikan kuliah.
 - Sarana atau medi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.
 - Kemampuan dan keahlian yang dimiliki dosen dalam menyampaikan perkuliahaan.
 - Materi dan bahan perkuliahaan yang disampaikan
 - Metode perkuliahaan yang digunakan
 - Kehadiran dosen disetiap jam kuliah
2. *Empathy*, yang meliputi penilaian konsumen terhadap:
 - Perhatian dan kepedulian dosen terhadap partisipasi mahasiswa
 - Cara Dosen dalam melakukan pendekatan terhadap mahasiswa
 - Usaha yang dilakukan dosen untuk mengerti kebutuhan mahasiswa
3. *Reliability*, yang meliputi penilaian konsumen terhadap:
 - Kesesuaian antara materi perkuliahaan dengan silabus yang diberikan
 - Kejelasan tentang materi berbagai materi yang diberikan dalam perkuliahan.
4. *Responsiveness*, yang meliputi penilaian konsumen terhadap:
 - Kesiediaan Dosen untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa di luar jam kuliah
 - Kemampuan dosen untuk memberikan bantuan terhadap masalh yang dihadapi mahasiswa dalam perkuliahaan
 - Keahlian dosen memberikan motivasi dan semangat belajar kepada mahasiswa.
5. *Assurance*, yang meliputi penilaian konsumen terhadap:
 - Kemudahan untuk menemui Dosenkter di luar jam kuliah
 - Perlakuan yang sama terhadap semua mahyasiswa
 - Penilain dalam evaluasi yang sesuai dengan kemampuan mahasiswa.
 - Toleransi dosen terhadap kemampuan mahasiswa
 - Peningkatan pengetahuan mahasiswa setelah mengikuti perkuliahan

3.2. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, Program Strata 1 yang diambil dari angkatan 1998/1999 sampai dengan angkatan 2000/2001. Alasan pengambilan ini disebabkan karena penilaian yang diharapkan dari mahasiswa akan lebih bervariasi karena masing-masing angkatan mengambil mata kuliah yang berbeda. Dari masing-masing angkatan diambil sampel dengan teknik *proportional random sampling* yang berdasarkan formula Slovin yang dikutip Husein Umar (1997) sebagai berikut:

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

Dimana: n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen Kelonggaran Ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel

Dalam Penelitian ini jumlah populasi (N) adalah 1025 orang dan e adalah 10%. Jumlah sampel minimal yang harus diambil adalah :

$$n = \frac{1025}{1 + 1025(0,1)^2}$$
$$n = 91,11 \text{ (dibulatkan menjadi 92)}$$

Selanjutnya jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang, dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 2. Perhitungan Jumlah Sampel

Mahasiswa Angkatan	Populasi (N)	Persentase (%)	Jumlah Sampel
1998/1999	381	37,17	37
1999/2000	330	32,19	32
2000/2001	314	30,64	31
Jumlah	1025	100	100

Sumber : Fakultas Ekonomi Universitas Andalas

2.2 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas 2 jenis:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari responden dengan cara menyebarkan kuesioner yang telah disiapkan.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari pihak kedua dalam hal ini berupa laporan yang ada di fakultas maupun rektorat universitas Andalas.

3.4. Metode Analisis

Pada penelitian ini disebarakan kuesioner untuk mengetahui pendapat responden. Pernyataan yang diberikan dalam kuesioner diukur dengan menggunakan skala *likert* dari 1-5 yang diberi skor positif. Kuesioner yang disebarakan memakai skala pengukuran *ordinal*. Tanggapan yang diminta dari responden dibagi ke dalam tiga bagian yang terdiri atas : (1) penilaian responden untuk setiap aspek, (2) peringkat kepentingan responden untuk setiap aspek, dan (3) harapan responden terhadap masing-masing aspek. Tanggapan yang diminta untuk masing-masing bagian diberi skor dengan cara sebagai berikut :

1. Penilaian responden untuk masing-masing aspek
 - 5 = Baik sekali
 - 4 = Baik
 - 3 = Cukup sekali
 - 2 = kurang baik
 - 1 = Sangat kurang/jelek
2. Peringkat kepentingan responden untuk masing-masing aspek :
 - 5 = Sangat baik
 - 4 = Penting
 - 3 = Cukup penting
 - 2 = Kurang penting
 - 1 = Tidak penting
3. Harapan responden terhadap masing-masing aspek :
 - 5 = Baik sekali
 - 4 = Baik
 - 3 = Cukup baik
 - 2 = Kurang baik
 - 1 = Sangat kurang/jelek

Setelah diperoleh skor untuk masing-masing aspek yang dinilai, tingkat kepuasan responden akan dicari dengan menggunakan rumus :

$$CS = \frac{P}{E}$$

Dimana: CS = *Customer Satisfaction* (Kepuasan Pelanggan)
P = *Perceived Performance*
E = *Expectation*

Sedangkan kualitas pelayanan dicari dengan rumus:

$$Servqual = Perceived Service (PS) - Expected Service (ES)$$

Dimana:

Perceived Service = Jasa yang dirasakan berdasarkan persepsi pelanggan (penerima jasa).

Expected Service = Jasa yang diharapkan pelanggan (penerima jasa)

IV. HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini jumlah responden yang diminta untuk mengisi kuesioner adalah sebanyak 150 orang. Jumlah kuesioner yang layak olah sebanyak 110 lembar. Tetapi untuk memudahkan perhitungan dan pengolahan data, maka kuesioner yang dipakai tetap berjumlah 100 lembar. Dari keseluruhan kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa fakultas Ekonomi, diketahui karakteristik responden yang mengisi kuesioner pada Tabel 4.1. sebagai berikut :

Angkatan		Jurusan		Jenis Kelamin		Umur	
Tahun	Jumlah	Jurusan	Jumlah	Kelamin	Jumlah	Umur	Jumlah
1998/1999	25	Akuntansi	20	Laki-laki	30	< 18	3
1999/2000	50	Manajemen	50	Perempuan	70	19	27
2000/2001	25	Eko. Pemb.	30			20	40
						> 21	30
Total	100	Total	100	Total	100	Total	100

Sumber : Pengolahan data kuesioner

Pada tabel 4.1 dapat kita lihat bahwa jumlah mahasiswa yang paling banyak mengisi kuesioner adalah dari angkatan 1999/2000, yaitu sebanyak 50 orang. Pada saat penyebaran kuesioner, angkatan ini berada pada semester ke VI. Selanjutnya jurusan yang paling banyak mengisi kuesioner adalah mahasiswa jurusan manajemen, diikuti oleh Ekonomi Pembangunan. Pada penelitian ini, mahasiswa yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak yang mengisi kuesioner (70 orang) dibandingkan dengan mahasiswa yang berjenis kelamin laki-laki (30 orang). Akhirnya rata-rata usia mereka yang mengisi kuesioner adalah 18-21 tahun.

Untuk hasil perhitungan terhadap kepuasan dan kualitas pelaksanaan proses belajar mengajar di fakultas Ekonomi Universitas Andalas, dapat dilihat pada Tabel 4.2. Kriteria penilaian tingkat kepuasan mahasiswa dan kualitas pelaksanaan proses belajar mengajar ini dinilai berdasarkan skor yang diperoleh dari hasil pengolahan data kuesioner. Karena kuesioner yang diambil hanya berjumlah 100, maka skor tertinggi yang diberikan untuk masing-masing aspek adalah 500. Sedangkan skor terendah yang diberikan untuk setiap aspek adalah 100. Kriteria penilaian terhadap masing-masing aspek akan berkisar antara 100-500 dengan perincian sebagai berikut :

100-180	-----	181-260	-----	261-340	-----	341-420	-----	421-500
Tidak		Kurang		Cukup		Memuaskan		Sangat
Memuaskan		Memuaskan		Memuaskan				Memuaskan

Tabel 4.2. Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Penilaian Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelaksanaan Proses Belajar Mengajar

Aspek Yang Dinilai	Skor		Rata-Rata		Tingkat Kepuasan	Kualitas
	Kinerja	Harapan	Kinerja	Harapan		
I. Tangibles						
1. Kondisi, penampilan, dan kesiapan dosen utk menyampaikan kuliah	327	446	3.27	4.46	73.32	-1.19
2. Sarana atau media yg digunakan dlm proses belajar mengajar	256	458	2.56	4.58	55.90	-2.02
3. Kemampuan dan keahlian yg dimiliki dosen dlm menyampaikan perkuliahan	327	475	3.27	4.75	68.84	-1.48
4. Materi dan bahan perkuliahan yg disampaikan	319	464	3.19	4.64	68.75	-1.45
5. Metode perkuliahan yg digunakan	299	448	2.99	4.48	66.74	-1.49
6. Kehadiran dosen di setiap jam kuliah	314	446	3.14	4.46	70.40	-1.32
II. Empathy						
7. Perhatian dan kepedulian dosen terhadap partisipasi mahasiswa	279	436	2.79	4.36	63.99	-1.57
8. Cara dosen dalam melakukan pendekatan terhadap mahasiswa	245	440	2.45	4.40	55.68	-1.95
9. Usaha yg dilakukan dosen untuk mengerti kebutuhan mahasiswa	247	441	2.47	4.41	56.01	-1.94
III. Reliability						
10. Kesesuaian antara materi perkuliahan dengan silabus yg diberikan	357	451	3.57	4.51	79.16	-0.94
11. Kejelasan tentang berbagai materi yg diberikan dalam perkuliahan	312	459	3.12	4.59	67.97	-1.47
12. Kesesuaian materi yg disampaikan dgn perkembangan yg terjadi	302	465	3.02	4.65	64.95	-1.63
13. Konteks perkuliahan dengan dunia kerja	290	473	2.90	4.73	61.31	-1.83
14. Kesesuaian antara evaluasi yg diberikan dengan materi perkuliahan	323	451	3.23	4.51	71.62	-1.28
15. Kemampuan dosen untuk memperbarui materi perkuliahan	293	453	2.93	4.53	64.68	-1.60

IV. Responsiveness						
16. Kesiediaan dosen untuk memberi bantuan kepada mahasiswa di luar jam kuliah	217	443	2.17	4.43	48.98	-2.26
17. Kemampuan dosen untuk memberikan bantuan terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa	246	450	2.46	4.50	54.67	-2.04
18. Keahlian dosen untuk memberikan motivasi dan semangat belajar kepada mahasiswa	260	456	2.60	4.56	57.02	-1.96
V. Assurance						
19. Kemudahan untuk menemui dosen di luar jam kuliah	206	451	2.06	4.51	45.68	-2.45
20. Perlakuan yang sama terhadap semua mahasiswa	303	461	3.03	4.61	65.73	-1.58
21. Penilaian dan evaluasi yang sesuai dengan kemampuan mahasiswa	293	466	2.93	4.66	62.88	-1.73
22. Toleransi dosen terhadap kemampuan mahasiswa	297	448	2.97	4.48	66.29	-1.51
23. Peningkatan pengetahuan mahasiswa setelah mengikuti perkuliahan	297	468	2.97	4.68	63.46	-1.71

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner

Dari hasil pengolahan data dapat kita ketahui bahwa : harapan mahasiswa yang paling tinggi mencapai skor 475, yaitu pada aspek kemampuan dan keahlian yang dimiliki dosen dalam menyampaikan perkuliahan. Hal ini patut menjadi perhatian karena kemampuan dan keahlian dosen dalam menyampaikan perkuliahan merupakan aspek yang sangat penting dalam proses belajar mengajar dan sangat diharapkan oleh mahasiswa. Namun demikian, mahasiswa mempunyai harapan yang rata-rata masuk dalam kriteria *sangat tinggi* untuk setiap aspek yang dinilai.

Untuk kinerja jasa atau kenyataan yang didapati mahasiswa dalam proses belajar mengajar, penilaian yang diberikan rata-rata berada pada kriteria yang *cukup baik* dan *baik*. Namun demikian ada beberapa aspek kinerja yang menurut mahasiswa berada pada kriteria *kurang*. Aspek-aspek yang dinilai kurang tersebut adalah : sarana atau media yang digunakan, cara dosen dalam melakukan pendekatan terhadap mahasiswa, usaha dosen untuk mengerti kebutuhan mahasiswa, kesiediaan dosen untuk memberi bantuan kepada mahasiswa di luar jam kuliah, kemampuan dosen untuk memberikan bantuan terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa, dan keahlian dosen untuk memberikan motivasi.

Tingkat kepuasan pelanggan diasumsikan berada pada kriteria sangat puas apabila skornya 100%. Oleh sebab itu, kriteria terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dikelompokkan dalam persentase sebagai berikut :

0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan

Tingkat kepuasan mahasiswa yang *tertinggi* terhadap aspek-aspek yang dinilai adalah sebesar 79.16% (*memuaskan*), yaitu pada aspek kesesuaian antara materi perkuliahan dengan silabus yang diberikan pada dimensi *Reliability*. Sedangkan tingkat kepuasan yang terendah terdapat pada aspek kemudahan untuk menemui dosen di luar jam kuliah, dengan skor 45.68% (*cukup memuaskan*). Secara umum tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kriteria *cukup memuaskan* dan *memuaskan*. Secara lengkap hasil perhitungan tingkat kepuasan ini dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Kualitas jasa, seperti yang telah disinggung pada **butir 2.3** adalah *gap* antara jasa yang diterima (*kinerja*) dengan jasa yang diharapkan (*harapan*). Hasil perhitungan terhadap kualitas jasa secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 4.2 di atas. Walaupun tidak terlalu besar, tetapi *gap* antara harapan mahasiswa dengan kenyataan yang dihadapi bisa kita jadikan sebagai ukuran terhadap kualitas proses belajar mengajar di fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

Gap yang tertinggi atau kualitas yang terendah terdapat pada aspek *Assurance*, yaitu kemudahan untuk menemui dosen di luar jam kuliah (-2.45). Mahasiswa menilai bahwa selama ini, untuk menemui dosen di luar jam kuliah adalah sangat sulit. Terutama apabila mereka berkeinginan untuk berkonsultasi, berdiskusi dan bertatap muka tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan kewajiban seorang dosen terhadap mahasiswa yang bersangkutan. Di sini berhubungan dengan tugas dosen sebagai pembimbing akademik atau pembimbing tugas akhir dan mata kuliah yang diasuh oleh dosen yang bersangkutan.

Mahasiswa juga menilai aspek kesediaan dosen untuk memberikan bantuan di luar jam kuliah termasuk ke dalam aspek yang mempunyai *gap* cukup tinggi (-2.26). Demikian juga dengan aspek sarana atau media yang digunakan dalam proses belajar mengajar yang dinilai mempunyai kualitas atau *gap* sebesar -2.02.

Hasil perhitungan terhadap tingkat kepentingan mahasiswa (*customer important rating*), yang menunjukkan pentingnya sesuatu aspek bagi mahasiswa dalam proses belajar mengajar diperlihatkan pada Tabel 4.3.

Tabel.4.3. Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan Mahasiswa terhadap Proses Belajar Mengajar

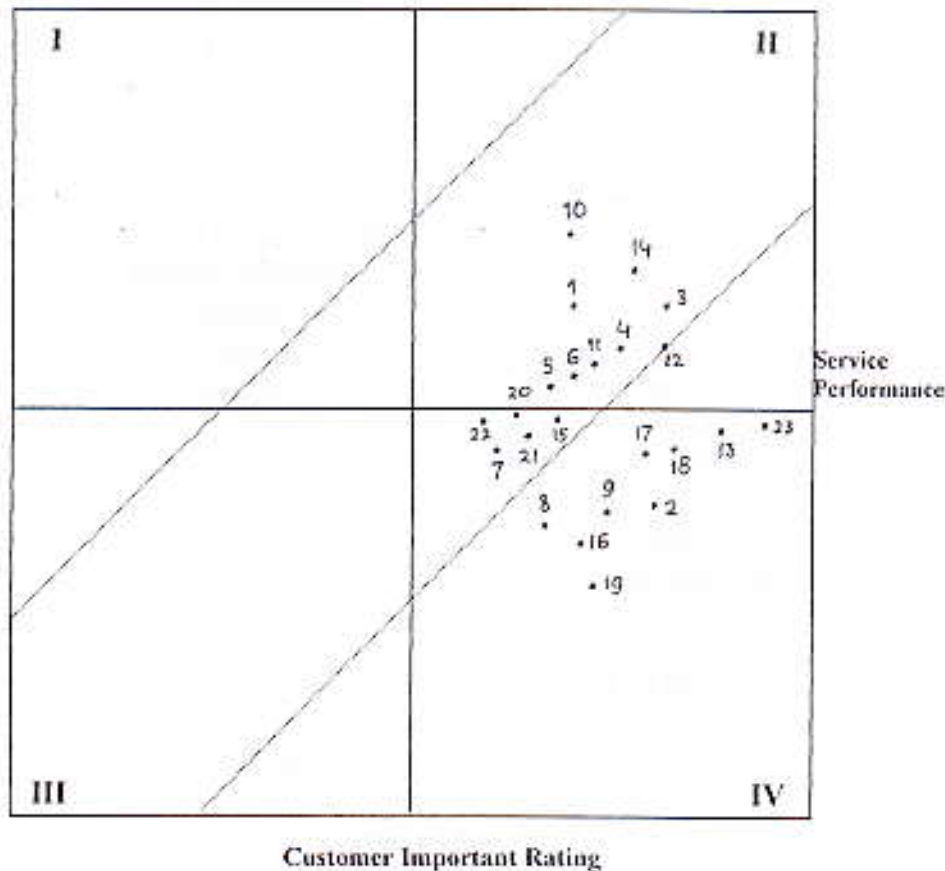
Aspek Yang Dinilai	Skor		Rata-Rata	
	Kinerja	Kepentingan	Kinerja	Kepentingan
I. Tangibles				
1. Kondisi, penampilan, dan kesiapan dosen utk menyampaikan kuliah	327	438	3.27	4.38
2. Sarana atau media yg digunakan	256	444	2.56	4.44

3. Kemampuan dan keahlian yg dimiliki dosen dlm menyampaikan perkuliahan	327	474	3.27	4.74
4. Materi dan bahan perkuliahan yg disampaikan	319	456	3.19	4.56
5. Metode perkuliahan yg digunakan	299	435	2.99	4.35
6. Kehadiran dosen di setiap jam kuliah	314	431	3.14	4.31
II. Empathy				
7. Perhatian dan kepedulian dosen terhadap partisipasi mahasiswa	279	413	2.79	4.13
8. Cara dosen dalam melakukan pendekatan terhadap mahasiswa	245	404	2.45	4.04
9. Usaha yg dilakukan dosen untuk mengerti kebutuhan mahasiswa	247	416	2.47	4.16
III. Reliability				
10. Kesesuaian antara materi perkuliahan dengan silabus yg diberikan	357	426	3.57	4.26
11. Kejelasan tentang berbagai materi yg diberikan dalam perkuliahan	312	453	3.12	4.53
12. Kesesuaian materi yg disampaikan dgn perkembangan yg terjadi	302	456	3.02	4.56
13. Konteks perkuliahan dengan dunia kerja	290	468	2.90	4.68
14. Kesesuaian antara evaluasi yg diberikan dengan materi perkuliahan	323	440	3.23	4.40
15. Kemampuan dosen untuk memperharu materi perkuliahan	293	430	2.93	4.30
IV. Responsiveness				
16. Kesiadaan dosen untuk memberi bantuan kepada mahasiswa di luar jam kuliah	217	424	2.17	4.24
17. Kemampuan dosen untuk memberikan bantuan terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa	246	438	2.46	4.38
18. Keahlian dosen untuk memberikan motivasi dan semangat belajar kepada mahasiswa	260	442	2.60	4.42
V. Assurance				
19. Kemudahan untuk menemui dosen di luar jam kuliah	206	423	2.06	4.23

20. Perlakuan yang sama terhadap semua mahasiswa	303	437	3,03	4,37
21. Penilaian dan evaluasi yang sesuai dengan kemampuan mahasiswa	293	435	2,93	4,35
22. Toleransi dosen terhadap kemampuan mahasiswa	297	432	2,97	4,32
23. Peningkatan pengetahuan mahasiswa setelah mengikuti perkuliahan	297	459	2,97	4,59

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner

Sama halnya dengan harapan mahasiswa terhadap masing-masing aspek yang dinilai, maka tingkat kepentingan mahasiswa pun rata-rata berada pada kriteria *penting* dan *sangat penting*. Mahasiswa menganggap penting semua aspek yang dinilai dalam proses belajar mengajar. Tingkat kepentingan mahasiswa untuk keseluruhan aspek yang ada (23 aspek) akan digambarkan dalam kuadran *Customer Important Rating*. Tujuannya untuk mengetahui tindakan apa yang bisa diambil sehingga tingkat kepentingan mahasiswa ini terpenuhi oleh fakultas dan dosen yang berperan dalam proses belajar mengajar. Tujuannya yang lain adalah untuk melihat apakah titik-titik yang diplot sudah menggambarkan kinerja jasa yang optimum (*optimum service performance*).



Dari titik yang diplot ke dalam digram tingkat kepentingan di atas, terlihat bahwa titik-titik tersebut sudah berada pada daerah kinerja yang optimum. Namun demikian terdapat sembilan titik yang berada di luar area tersebut. Titik-titik tersebut adalah aspek ke 2, 8, 9, 13, 16, 17, 18, 19 dan 23. Kesembilan titik ini berada di kuadran keempat (tidak efektif). Artinya apabila kesembilan aspek dilaksanakan secara berlebihan akan menyebabkan pemborosan. Baik dalam *cost*, waktu maupun tenaga.

V. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, penilaian mahasiswa terhadap pelaksanaan proses belajar mengajar rata-rata berada pada kriteria *baik* dan *cukup baik*. Kecuali untuk dimensi *Responsiveness*, semua aspek dinilai *kurang baik* oleh mahasiswa. Respons dan tanggapan dosen terhadap kebutuhan mahasiswa di luar jam kuliah belum begitu mendapat perhatian bagi dosen atau staf pengajar. Sementara itu, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar adalah *cukup memuaskan* dan *memuaskan*. Walaupun harapan mereka cukup tinggi terhadap masing-masing aspek, tetapi kegiatan proses belajar mengajar selama ini cukup memuaskan bagi mereka.
2. Penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelaksanaan proses belajar mengajar mempunyai *gap* yang berkisar antara - 0.94 sampai dengan -2.45. Dalam arti kualitas sudah baik walaupun terdapat *gap* antara harapan mahasiswa dengan kinerja yang mereka rasakan. *Gap* yang relatif cukup besar terdapat pada aspek ke 19 dari dimensi *Assurance*, yaitu kemudahan untuk menemui dosen di luar jam kuliah. Selama ini aspek tersebut memang menjadi keluhan utama dari mahasiswa. Aspek yang juga mempunyai *gap* relatif besar adalah kesediaan dosen untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa di luar jam kuliah. Aspek ini terdapat pada dimensi *Responsiveness*. Akhirnya *gap* pada aspek ke 2 dimensi *Tangibles*, yaitu sarana atau media yang digunakan dalam proses belajar mengajar.
3. Tingkat kepentingan mahasiswa terhadap masing-masing aspek rata-rata sangat tinggi. Mahasiswa menganggap penting semua aspek pada masing-masing dimensi. Tetapi setelah digambarkan pada diagram tingkat kepentingan (*customer important rating*) terdapat sembilan aspek yang berada pada kuadran keempat (kurang efektif). Dalam arti pelaksanaan dari kesembilan aspek ini secara teori kurang berpengaruh. Apabila dilakukan berlebihan akan menyebabkan pemborosan. Namun demikian pada aspek ini tetap harus dilakukan perbaikan

VI. PERSONALIA PENELITIAN

Anggota penelitian terdiri dari :

Ketua	: Rusda Irawati, SE., MSi
Anggota	: Ratni Prima Lita, SE., MM
Pembimbing	: Drs. Johannis Chatib

DAFTAR PUSTAKA

- Endar Sugiarto, 1999, Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama Andi, Yogyakarta.
- Fitzmmons, James. A and Mona. J. Fitzmmons, 1994, *Service Management for Competitive Advantage*, International Edition, McGraw-Hill, Inc, Singapore.
- Hill, Nigel, 1996, *Handbook of Customer Satisfaction Measurement*. Gower Publishing Limited, England
- Husein Umar, 1997, Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran, PT. Gramedia Pustaka utama, Jakarta.
- J. Supranto, 1997, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*. The Millenium Edition, Prentice-Hall Inc, Upper Sadle River, New Jersey.
- Kurtz, David. L, 1998, *Services Marketing*. John Wiley & Sons, Inc., New York.
- Lovelock, Christopher, 1991, *Service Marketing*. Second Edition, Prentice-Hall International. Inc, Upper Sadle River, New Jersey.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1989, *Metode Penelitian Survei*, LP3S, Jakarta.
- Moh. Nazir, 1988, *Metode Penelitian*, Cetakan Ketiga, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Oliver, Richard.L, 1997, *Satisfaction a Behavioral Perspective On The Consumer*, The McGraw-Hill Companies. Inc, Singapore.
- Sucherly, 1998, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Pelatihan: Capability Development Program Skill Development Project-Jawa Barat, Fakultas Ekonomi, Universitas Padjadjaran, Bandung.
- Zulganef, 2001, Berapakah Dimensi Servqual Di Indonesia, Majalah Usahawan No.08 Th. XXX, Agustus, FEUI, Jakarta.