

Volume III No. 2 Juli 2011

ISSN 1979-4754

AKADEMIKA

Jurnal Pemikiran dan Penelitian Pendidikan Tinggi

Penyusunan dan Pengembangan Buku Ajar
untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran di Perguruan Tinggi
Kundharu Saddhono

Relevansi Kurikulum Program Studi Pendidikan Teknik Mesin
FKIP UNS dengan Kebutuhan Industri Jasa Otomotif
dengan Metode *Indirect Monitoring*
Nyenyep Sriwardani, Karno MW, dan Yadiono

Pembelajaran Jarak Jauh (*Distance Learning*)
sebagai Perluasan Akses Pendidikan:
Ditinjau dari Perspektif Hukum Pendidikan
Anjar Sri Ciptorukmi Nugraheni

Persepsi Mahasiswa Tentang Profesionalisme Dosen
Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Proses Belajar Mengajar
di FKIP Universitas Kanjuruhan Malang
Lilik Sri Hariani

*Active Learning and Student-faculty Interaction:
The Case Of Malaysia and The United Arab Emirates*
Nurahimah Mohd, Yusoff

Penggunaan Peta Konsep untuk Meningkatkan Kemampuan
Mahasiswa PPKn dalam Mengorganisasikan Konsep – Konsep
Sosiologi Politik
Winarno

Pengembangan Bahan Ajar Struktur Baja untuk Meningkatkan
Efektivitas Pembelajaran dan Hasil Belajar Mahasiswa
(Studi Pengembangan di Prodi Pendidikan Teknik Bangunan FKIP UNS)
Anis Rahmawati

Perancangan Media Pembelajaran Menggunakan Camtasia
pada Mata Kuliah Aplikasi Komputer
Abdul Haris Setiawan

*Resourcing Bahan Ajar dan Karya Mahasiswa dalam Moodle
sebagai Media Sponsorship Pembelajaran E-portfolio
pada Mata Kuliah Keanekaragaman dan Klasifikasi Phanerogamae
di Prodi Biologi FKIP UNS*
Muzayyinah

Pembelajaran Keterampilan Proses Sains Melalui *Lesson Study*
pada Mata Kuliah Kapita Selektta Fisika I
Sarwanto



LEMBAGA PENGEMBANGAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET

PERSEPSI MAHASISWA TENTANG PROFESIONALISME DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM PROSES BELAJAR MENGAJAR DI FKIP UNIVERSITAS KANJURUHAN MALANG

Lilik Sri Hariani

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Kanjuruhan
Email: liliksrihariani@yahoo.com

Abstract: *This study aims to determine the effect simultaneously between student perceptions of teacher professionalism to the satisfaction of students in teaching and learning. Of the independent variables tested, Lecturer professionalism is a concept that must be owned by a lecturer in order to provide good service in accordance with the expectations of students. Research conducted by survey method. Data was collected using questionnaires which distributed to respondents. The method of analysis in this study using multiple linear regressions. The analysis showed that all independent variables are mastering course materials, managing teaching and learning programs, classroom management, use of media and learning resources, and assess students' ability jointly have a relationship with the variable student satisfaction in teaching and learning as variables bound.*

Keywords: *Professionalism Faculty, Student Satisfaction, and Multiple Linear Regressions.*

PENDAHULUAN

Pendidikan adalah kunci perbaikan kualitas SDM sehingga perbaikan kualitas pendidikan harus senantiasa ditingkatkan. Kebijakan di bidang pendidikan harus melakukan terobosan secara konsisten dan berkelanjutan. Indonesia harus segera melakukan strategi baru dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas bangsa melalui pendidikan yang berkualitas sehingga diharapkan mampu menghasilkan manusia-manusia yang unggul, cerdas dan kompetitif. Perbaikan kualitas pendidikan harus dilakukan secara menyeluruh oleh semua pihak baik pemerintah, guru, peserta didik, maupun orangtua siswa. Salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pendidikan adalah para pendidik itu sendiri. Bagaimana seorang pendidik dapat proses pembelajaran yang berkualitas dan hasil belajar yang optimal sehingga berujung pada perbaikan kualitas pendidikan yang lebih baik.

Sejak Undang-Undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) disahkan, secara otomatis peran pendidik harus berubah sesuai tuntutan kurikulum yang telah diberlakukan. Dalam pasal 20b disebutkan bahwa: "Guru berkewajiban meningkatkan

dan mengembangkan kualifikasi akademik dan kompetensi secara berkelanjutan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni". Berdasarkan pasal tersebut, guru dan juga dosen perlu meningkatkan profesionalismenya agar dapat membuat suasana kelas dan pembelajaran menjadi nyaman, menyenangkan, dan bermakna sehingga siswa atau mahasiswa merasa belajar dengan sesuatu yang menarik dan menyenangkan.

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan formal, yang melaksanakan fungsi Tridharma Perguruan Tinggi sebagai kelanjutan dari pendidikan menengah yang diselenggarakan untuk menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang mempunyai kemampuan akademik dan profesional guru menerapkan, mengembangkan dan menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian. Oleh karena itu perguruan tinggi harus melaksanakan proses pembelajaran yang dapat memberikan kepuasan terhadap mahasiswanya.

Menurut UU R1 Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, pasal 1, dikatakan bahwa "Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama

mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan Seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat". Dari pasal 1 ini perlu ditekankan bahwa seorang dosen hanya merupakan seorang pendidik profesional pada perguruan tinggi, tapi juga merupakan seorang ilmuwan. Untuk itu, dalam UU R1 no. 14 Tahun 2005 pasal 45, dikatakan bahwa "Dosen wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikat pendidik, sehat jasmani dan rohani, dan memenuhi kualifikasi lain yang dipersyaratkan Bataan pendidikan tinggi tempat bertugas, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional".

Secara umum Pemerintah melalui UU R1 No. 14 Tahun 2005 pasal 46, mengharuskan setiap dosen memiliki kualifikasi akademik minimum sebagai berikut: 1) Lulusan program magister untuk dosen program diploma atau program sarjana, 2) Lulusan program doktor untuk dosen program pascasarjana.

Profesionalisme seorang dosen bukan hanya terkait dengan penguasaannya terhadap suatu disiplin ilmu dan keahlian tertentu, tetapi juga dituntut amalan terbaiknya dalam penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Dengan demikian seorang dosen yang profesional mempunyai peran ganda, yaitu senantiasa memelihara dan mengembangkan profesionalisme dalam bidang keilmuan dan keahliannya, sekaligus berusaha memahami dan meningkatkan kepuasan pelanggannya, dalam hal ini adalah para mahasiswanya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 14 tahun 2005 tentang guru dan dosen pasal 60 dikatakan bahwa dalam melaksanakan keprofesionalan, dosen berkewajiban; (1) Melaksanakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat; (2) Merencanakan, melaksanakan proses pembelajaran, serta menilai dan mengevaluasi hasil

pembelajaran; (2) Meningkatkan dan mengembangkan kualifikasi akademik dan kompensasi secara berkelanjutan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni; (4) Bertindak objektif dan tidak diskriminatif atas dasar pertimbangan jenis kelamin, agama, suku, ras, kondisi fisik tertentu atau latar belakang sosio ekonomi peserta didik dalam pembelajaran; (5) Menjunjung tinggi peraturan perundang-undangan, hukum, dan kode etik serta nilai-nilai agama dan etika, dan (6) Memelihara dan memupuk persatuan dan kesatuan Negara.

Sedang menurut Milton Hildebrand dan Kenneth Feldman (Arief Furchan: 2009) dosen yang ideal mempunyai ciri-ciri sebagai berikut; gaya mengajar yang merangsang belajar; kemampuan untuk berkomunikasi secara jelas; menguasai materi kuliah yang dipegangnya; siap dan terorganisir; memiliki antusiasme yang dinamis; memiliki kepedulian terhadap mahasiswa; ketrampilan berinteraksi; fleksibilitas, kreativitas, keterbukaan; memiliki kepribadian yang kuat; dan komitmen. Dengan demikian diharapkan dapat menimbulkan kepuasan pada diri mahasiswa dalam mengikuti proses belajar selama di perguruan tinggi.

Kebutuhan setiap mahasiswa dalam bidang akademik pada dasarnya sama. Setiap mahasiswa dalam menjalani proses pendidikan akan mendapatkan ilmu pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan harapan dan nantinya dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Dalam kebutuhan akademis mahasiswa tidak hanya mendapatkan transfer teori, konsep dan pengalaman dari para dosen, tetapi juga membutuhkan seperangkat pendukung akademis lainnya, seperti layanan-layanan administrasi dan ketersediaan teksbook.

Selain kebutuhan akademik mahasiswa juga mempunyai kebutuhan dalam bidang non akademik yang akan mendukung kelancaran dalam menuntut ilmu di perguruan tinggi tersebut.

Kebutuhan non akademis dapat berupa berbagai sarana prasarana penunjang pendidikan diantaranya perpustakaan yang lengkap, sarana internet, tempat fotocopy, sarana ibadah, lapangan parkir, sarana olahraga, kantin/warung, dan sarana-sarana yang lain

Fenomena yang terjadi dalam dunia pendidikan terutama perguruan tinggi, diketahui bahwa mahasiswa kurang puas dengan dosen terutama dalam proses belajar mengajar. Oleh karena itu dibutuhkan dosen yang profesional dan mempunyai karakteristik dalam proses belajar. Apakah fenomena seperti itu juga terjadi di Universitas Kanjuruhan Malang, mengingat bahwa Universitas Kanjuruhan Malang merupakan salah satu perguruan tinggi swasta terbesar di kota Malang harus memberikan pelayanan yang baik terutama pelayanan dalam proses belajar mengajar. Apalagi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan yang harus menghasilkan lulusan yang nantinya juga harus dapat melaksanakan proses belajar mengajar setelah mereka lulus dan menerapkan ilmunya.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh antara persepsi mahasiswa tentang profesionalisme dosen terhadap kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar di FKIP Universitas Kanjuruhan Malang.

KAJIAN LITERATUR

Hakikat Dosen

Secara umum "dosen" tergolong sebagai "pendidik". UU RI No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, dalam pasal 39 (2) mengatakan bahwa "Pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi". Dalam pasal 40 (2) ditambahkan bahwa pendidik berkewajiban: 1).

Menciptakan suasana pendidikan yang bermakna, menyenangkan, kreatif, dinamis dan dialogis. 2) Mempunyai komitmen secara profesional untuk meningkatkan mutu pendidikan; dan 3) Memberi teladan dan menjaga nama baik lembaga, profesi, dan kedudukan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan UU RI Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, pasal 1, dikatakan bahwa "Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat". Dari pasal 1 ini perlu ditekankan bahwa seorang dosen bukan hanya merupakan seorang pendidik profesional pada perguruan tinggi, tapi juga merupakan seorang ilmuwan. Untuk itu, dalam UU RI no. 14 Tahun 2005 pasal 45, dikatakan bahwa "Dosen wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikat pendidik, sehat jasmani dan rohani, dan memenuhi kualifikasi lain yang dipersyaratkan satuan pendidikan tinggi tempat bertugas, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional".

Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui bahwa **Dosen** adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat

Ruang Lingkup Dosen

Ruang lingkup kerja dosen secara umum meliputi bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian/pelayanan pada masyarakat, tetapi dosen juga dapat terlibat dalam pengembangan akademik dan profesi, serta berpartisipasi dalam tata pamong institusi. Secara administratif, dosen adalah seseorang yang berdasarkan pendidikan dan keahliannya diangkat oleh

sebuah perguruan tinggi untuk membantu perguruan tinggi tersebut dalam melaksanakan fungsi tridharma perguruan tinggi, yaitu: memberikan pelayanan pendidikan, penelitian, dan pengabdian/pelayanan masyarakat.

Berdasarkan Tridharma Perguruan Tinggi, dosen mempunyai peran sebagai berikut (1) Fasilitator dan nara sumber pembelajaran mahasiswa; (2) Peneliti dan pakar dalam bidang ilmunya masing-masing untuk pengembangan ilmu, teknologi, kebudayaan dan seni; dan (3) Pengabdian/pelayanan masyarakat dengan cara menerapkan keahliannya bagi kesejahteraan masyarakat dan kemajuan kemanusiaan.

Tugas pokok dosen meliputi bidang Pendidikan, Penelitian, serta Pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat. Tugas dosen secara lebih spesifik berdasarkan Peraturan/MWA-UI/2006 tentang Tugas dan Tanggung Jawab Dosen tercakup dalam kewajiban dosen (pasal 4, 5 dan 6) meliputi, (1) Memfasilitasi pembelajaran mahasiswa sehingga mereka dapat memperoleh pengetahuan, sesuai dengan bidangnya masing-masing; (2) Membimbing mahasiswa untuk berpikir kritis dan analitis sehingga mereka dapat secara mandiri menggunakan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah dimilikinya; (3) Membina mahasiswa dari segi intelektual sekaligus sebagai konselor; (4) Menggunakan konsep, teori, dan metodologi dalam bidang yang ditekuninya sekaligus juga mampu menciptakan sejumlah konsep, teori, dan metodologi yang operasional dalam konteks kegiatan ilmiahnya; (5) Melakukan penelitian yang hasilnya dipublikasikan melalui diskusi seminar (peer group), seminar, jurnal ilmiah atau kegiatan pameran, dalam bidang ilmu pengetahuan, teknologi, kebudayaan, dan atau kesenian; (6) Mengimplementasikan pengetahuannya di dalam kegiatan pengabdian dan pelayanan pada masyarakat; (7) Melaksanakan kerja dalam tim dengan pihak lain di dalam manajemen

akademik untuk pencapaian visi universitas; dan (8) Mengembangkan keprofesionalan dengan berperan aktif dalam organisasi seminar.

Menurut Undang- Undang Republik Indonesia No 14 tahun 2005 tentang guru dan dosen pasal 60 dikatakan bahwa dalam melaksanakan keprofesionalan, dosen berkewajiban, (1) Melaksanakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat; (2) Merencanakan, melaksanakan proses pembelajaran, serta menilai dan mengevaluasi hasil pembelajaran; (3) Meningkatkan dan mengembangkan kualifikasi akademik dan kompensasi secara berkelanjutan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni; (4) Bertindak objektif dan tidak diskriminatif atas dasar pertimbangan jenis kelamin, agama, suku, ras, kondisi fisik tertentu atau latar belakang sosio ekonomi peserta didik dalam pembelajaran; (5) Menjunjung tinggi peraturan perundang-undangan, hukum, dan kode etik serta nilai-nilai agama dan etika, dan (6) Memelihara, dan memupuk persatuan dan kesatuan Negara. Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui bahwa tugas dan kewajiban dosen adalah suatu hal yang sangat penting dilakukan dan diemban oleh seorang dosen untuk menciptakan keprofesionalan dalam bidangnya.

Profesionalisme Dosen

Profesi adalah suatu pekerjaan atau jabatan yang menuntut keahlian tertentu (Kunandar, 2007). Dengan demikian suatu pekerjaan atau jabatan yang disebut profesi tidak dapat dipegang oleh sembarang orang, tetapi memerlukan persiapan melalui pendidikan dan pelatihan secara khusus dan harus terus dikembangkan. Profesional adalah pekerjaan atau suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dan menjadi sumber penghasilan kehidupan yang memerlukan keahlian, kemahiran, atau kecakapan yang memenuhi standar mutu atau norma tertentu serta memerlukan

pendidikan profesi (UU Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen)

Seorang pendidik dalam hal ini adalah guru dan dosen yang profesional dituntut dengan sejumlah persyaratan minimal, antara lain memiliki kualifikasi pendidikan profesi yang memadai, memiliki kompetensi keilmuan sesuai dengan bidang yang ditekuninya, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan anak didiknya, memiliki jiwa kreatif dan produktif, memiliki jiwa kreatif dan komitmen tinggi terhadap profesinya, dan selalu melakukan pengembangan diri secara terus-menerus (*continuous improvement*) melalui organisasi profesi, internet, buku, seminar, dan semacamnya (Sunandar; 2007). Dengan persyaratan semacam itu, maka seorang dosen bukan lagi *knowledge based*, seperti sekarang ini, tetapi lebih bersifat *competency based*, yang menekankan pada penguasaan secara optimal konsep keilmuan dan perekayasaan yang berdasarkan nilai-nilai etika dan moral.

Dosen yang profesional pada intinya adalah dosen yang memiliki kompetensi yang dipersyaratkan untuk melakukan tugas pendidikan dan pengajaran. Pengertian kompetensi disini adalah seperangkat penguasaan kemampuan yang harus ada dalam diri dosen agar dapat mewujudkan kinerjanya secara tepat dan efektif. Kompetensi yang harus dimiliki seorang dosen adalah menguasai bahan, mengelola program belajar mengajar, mengelola kelas, menggunakan media dan sumber belajar, mengelola interaksi belajar mengajar, dan menilai prestasi mahasiswa

Ciri Dosen Profesional

Menurut Milton Hildebrand dan Kenneth Feldman (Arief Furchan; 2009) dosen yang ideal mempunyai ciri-ciri yaitu (1) Gaya Mengajar yang Merangsang Belajar; Seorang dosen dalam memberikan perkuliahan mempunyai gaya mengajar sendiri-sendiri sesuai dengan ciri khasnya masing-masing. Gaya mengajar hendaknya

dapat merangsang mahasiswa untuk lebih giat belajar dan memberikan waktunya untuk belajar baik di dalam kampus maupun di luar kampus. (2) Kemampuan Untuk Berkomunikasi Secara Jelas; Berdasarkan UU RI Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, pasal 1, dikatakan bahwa "Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat". Berdasarkan pengertian tersebut hendaknya seorang dosen harus mempunyai kemampuan didalam berkomunikasi supaya dalam menyebarkan ilmu pengetahuan kepada mahasiswa dapat tersampaikan dengan baik. (3) Menguasai Materi Kuliah Yang Dipegangnya; Penguasaan materi oleh mahasiswa tidak lepas dari penguasaan materi perkuliahan oleh dosen. Dengan menguasai materi perkuliahan seorang dosen tidak akan di sepelekan oleh mahasiswanya sendiri dan akan lebih dihargai serta disegani. (4) Siap dan Terorganisir; Kesiapan seorang dosen dalam kegiatan belajar mengajar di kampus sangatlah diperlukan. Rencana pembelajaran harus disiapkan guna mendukung penyampaian materi perkuliahan kepada mahasiswa. (5) Memiliki Antusiasme yang Dinamis; sebagai dosen yang ideal harus mempunyai rasa ketertarikan saat mengajar dan juga rasa ketertarikan terhadap apa yang akan diajarkan kepada mahasiswanya. (6) Memiliki Kepedulian Pribadi Terhadap Mahasiswa; sebagai pengajar yang selalu bersama mahasiswa dalam kesehariannya, maka dosen harus bisa menunjukkan sikap peduli kepada para mahasiswanya. (7) Ketrampilan Berinteraksi; Seorang dosen yang ideal hendaknya mempunyai ketrampilan dalam berinteraksi baik dengan mahasiswa, teman sejawat, dan pihak lainnya. (8) Fleksibilitas, Kreativitas, Keterbukaan; sebagai dosen yang ideal yang diharapkan oleh para mahasiswa jika dosen

tersebut fleksibel, kreatif dalam mengajar dan terbuka dengan semua kesulitan mahasiswa. (9) Memiliki Kepribadian Yang Kuat; Berdasarkan standar kompetensi guru dan dosen yaitu tentang kompetensi kepribadian maka seorang dosen harus mempunyai kepribadian yang kuat yang dapat mendukung dalam kesehariannya. (10) Komitmen; sebagai dosen yang diharapkan oleh mahasiswa, dosen hendaknya mempunyai komitmen yang dapat dipegang dan dipercaya sehingga di dalam perkuliahan dosen lebih dihargai dan dihormati mahasiswa.

Kepuasan Mahasiswa

Kotler (2004:61) definisi kepuasan adalah: *"Satisfaction is a person's feelings of pleasure or dissatisfaction resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectation"* Kepuasan adalah perasaan seorang yang senang atau kecewa setelah seorang membandingkan kinerja yang dihasilkan

Kepuasan memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa, yang dibutuhkan seseorang. Uang tidak selamanya menjadi motif primer bagi seseorang, tetapi kebanggaan dan minat yang besar terhadap sesuatu akan memberi kepuasan tersendiri. Kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperoleh. Seseorang akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan tersebut cukup adil. ketidakseimbangan perbandingan, khususnya yang merugikan akan menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, ketidakseimbangan yang dinilai menguntungkan akan memberikan kepuasan.

Seperti telah disebutkan di atas, jika mutu adalah keinginan untuk memuaskan dan kepuasan adalah rasa senang dan kecewa atas kinerja suatu produk atau jasa yang dihasilkan, maka jika mutu jasa

dibandingkan dengan tingkat kepuasan didapat suatu hubungan bahwa kepuasan pelanggan dengan mutu jasa jika dipertemukan akan menghasilkan penerimaan atau penolakan pelayanan. Dengan kata lain, menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan.

Salah satu pelayanan yang dirasakan mahasiswa sebagai pelanggan di suatu perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan adalah dalam hal pembelajaran. Menurut cakrawala pendidikan. (2008) (dalam Sudarwan, 1995) ada empat hal yang harus diperhatikan dalam peningkatan pembelajaran di perguruan tinggi, meliputi: (1) metode mengajar; (2) mutu pembelajaran; (3) tidak hanya bersifat *descriptive oriented* tetapi mencakup penerapan ilmu yang dipelajari; dan (4) kegiatan pembelajaran membentuk mahasiswa untuk dapat berdiri sendiri secara akademis melalui pola pikir analitis. Mahasiswa mempunyai harapan tertentu terhadap proses pembelajaran yang diberikan dosen. mahasiswa merasa proses pembelajaran yang diberikan dosen sesuai dengan yang diharapkan, mereka akan merasa puas dan mengatakan bahwa mutu pembelajaran dosen sudah sangat baik. Sebaliknya, bila yang diterima sangat jauh dari yang diharapkan, dikatakan bahwa mutu pembelajaran dosen sangat kurang baik. Penilaian terhadap mutu pembelajaran dosen berdasarkan tingkat pemenuhan harapan mahasiswa tersebut dipandang sebagai persepsi mahasiswa tentang mutu pembelajaran dosen.

Peningkatan mutu pendidikan merupakan suatu kebutuhan bagi semua negara, baik negara berkembang atau negara maju, sehingga menjadi budaya bagi masyarakat untuk terus menerus meningkatkan diri melalui berbagai sarana pendidikan yang tersedia. Menurut Taylor (Semawan, 1998) (www.eprints.qut.edu/achieve/0003941/-011/3491/pdf) menyatakan bahwa mutu pendidikan tinggi harus didasarkan pada empat pilar pokok sumber daya di bidang

pendidikan tinggi, yaitu sumber daya fisik (*physical resources*), keuangan (*financial resources*), informasi (*information resources*), dan sumber daya manusia (*human resources*).

Mahasiswa dalam manajemen mutu terpadu perguruan tinggi merupakan pelanggan yang harus dipuaskan. Untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada mahasiswa, perlu diketahui faktor apa yang dominan menentukan tingkat kepuasan, akan terlihat variabel/indikator yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan sehingga kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan fakultas akan semakin meningkat.

Zeithaml dan Bitner (2003:87) mendefinisikan, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh empat hal, yaitu: 1) *Product and service feature*, dalam dunia pendidikan khususnya di perguruan tinggi, mahasiswa mendapatkan suatu produk atau jasa yang diberikan terutama oleh dosen sebagai produsen. Kualitas dosen sangat dipengaruhi oleh evaluasi dari para mahasiswa itu sendiri. Mahasiswa akan menilai dosen yang satu dengan lainnya dan melihat bagaimana kualitas dari dosen tersebut. Kualitas perguruan tinggi pada umumnya dan dosen pada khususnya akan semakin baik jika telah mengalami berbagai macam kritik dan saran terutama dari pelanggan itu sendiri yaitu para mahasiswa. 2) *Consumer emotions*, Emosi konsumen (mahasiswa) juga dapat mempengaruhi persepsi mereka tentang kepuasan dengan jasa yang diberikan oleh dosen. Emosi

konsumen (mahasiswa) ini dapat menjadi stabil, emosi yang sudah ada misalnya keadaan perasaan atau kepuasan terhadap salah satu dosen. 3) *Attributions for service success or failure*, Atribut-atribut sebab akibat dari suatu kejadian mempengaruhi persepsi tentang kepuasan mahasiswa juga. Pada saat mereka dikejutkan oleh jasa yang diberikan oleh dosen (baik jasa tersebut lebih baik atau lebih buruk dari pada yang diharapkan), para mahasiswa cenderung untuk mencari

penyebab dan menilai berdasarkan penyebab yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka. 4) *Perceptions of equity of fairness*, Kepuasan mahasiswa dipengaruhi juga oleh persepsi dari ekuitas dan kejujuran. Adanya kejujuran merupakan hal yang penting bagi persepsi kepuasan dari mahasiswa terhadap jasa yang diberikan oleh dosen.

Kotler (2000) mengungkapkan lima faktor yang menentukan mutu pelayanan jasa meliputi: 1) *Tangible* (bukti langsung) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; 2) *Reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; 4) *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan; 5) *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.

Mahasiswa dalam manajemen mutu terpadu perguruan tinggi merupakan pelanggan yang harus dipuaskan. Untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada mahasiswa, perlu diketahui faktor apa yang dominan menentukan tingkat kepuasan, akan terlihat variabel/indikator yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan sehingga kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan fakultas akan semakin meningkat.

Berdasarkan keterangan diatas dapat diketahui bahwa dalam membuat pelanggan kembali maka sebagai seorang yang memberi jasa/produk harus bisa mengenali karakter dan kemauan pelanggan serta menunjukkan sikap yang profesional. Menurut Parasuraman (Windhyastiti dan Khourah, 2003), untuk kepentingan pengukuran jasa, mutu harus dipandang

dari lima perspektif, yaitu (1) *Content*, menyangkut prosedur standar yang diikuti; (2) *Process*, menyangkut ketepatan cara penyampaian jasa sesuai dengan prosedur yang diikuti; (3) *Structure*, menyangkut kesesuaian fasilitas fisik dan struktur organisasi dalam mendukung pelayanan jasa; (4) *Outcome*, menyangkut dampak dari penyampaian jasa dilihat dari tingkat kepuasan konsumen; dan (5) *Impact*, menyangkut dampak jangka panjang dari jasa yang diterima oleh konsumen.

Menurut Romi Satria Wahono dalam jurnalnya tentang Analisis Dosen pedjoeang, mengemukakan bahwa ada empat karakteristik dosen yang diharapkan mahasiswa, yaitu memiliki kemampuan verbal, memiliki kemampuan tulis, *open mind* dan karakteristik berbagi, memiliki kemampuan teknis, dan kebutuhan mahasiswa. Karakteristik tersebut terpapar pada penjelasan berikut ini.

Dosen diharapkan mempunyai keseimbangan dalam pengetahuan taksit (*know-how* dan pengalaman lapangan) dan pengetahuan eksplisit (tertulis di textbook dengan berbagai teoritikalnya). Mahasiswa seharusnya lebih banyak diberi pengetahuan taksit karena akan lebih membuka wawasan mahasiswa lebih luas. Memanjang-lebarkan penjelasan ke bahasan yang sudah jelas akan membuat kuliah menjadi kaku dan membosankan. Kritik mahasiswa untuk dosen yaitu ketika dosen terbiasa menggunakan bahasa sulit dalam menjelaskan suatu hal dan terlalu banyak materi kuliah yang dimasukkan ke dalam slide presentasi. Seorang dosen datang untuk memahamkan ke mahasiswa, bukan untuk menambah pusing mahasiswa yang sudah pusing dengan tugas mandiri, UTS dan UAS.

Mahasiswa mempunyai harapan bahwa seorang dosen hendaknya mempunyai kemampuan tulis. Kebanyakan dosen terbiasa menggunakan bahasa tulis ala paper yang dingin dan formal. Kemampuan tulis dosen dapat dikembangkan dengan cara Posting artikel

populer dalam bentuk journal pribadi yang akan mereformasi gaya tulisan. Sebagai dosen yang diharapkan mahasiswa maka jangan pernah seorang dosen melakukan *copy-paste* di dalam membuat karya ilmiah.

Terbuka, jujur dan mau menerima kritik adalah sifat penting yang diharapkan mahasiswa kepada seorang dosen. Karakter ringan tangan, senang berbagi ilmu dan project, mau bergaul dengan mahasiswa dan bahkan mendekati mereka dengan "bahasa mereka" adalah sifat yang menentramkan mahasiswa. Mengikuti behavior mahasiswa dengan membuat account friendster dan facebook bukan pilihan buruk. Meminta mahasiswa membuat laporan dalam bentuk tulisan lewat fitur blog di *friendster* dapat dilakukan untuk men-terapi mahasiswa-mahasiswa yang sulit dikendalikan lewat cara konvensional

Seorang dosen hendaknya jangan merasa lebih pintar daripada mahasiswa dalam skill teknis, karena tidak jarang bahwa mahasiswa lebih mempunyai technical skill lebih tinggi daripada dosen. Kemampuan teknis khususnya yang berhubungan dengan pengetahuan eksplisit, bisa didapat dari berbagai literatur, buku dan ebook yang didapat dengan mudah oleh mahasiswa lewat internet. Misalnya berhubungan dengan programming, troubleshooting, dan trend teknologi. Dosen diharapkan oleh mahasiswa untuk jujur, tidak pernah berhenti dalam belajar, berjuang mendapatkan ilmu pengetahuan dan berusaha untuk menyelesaikan masalah mahasiswanya.

Pada dasarnya kebutuhan setiap mahasiswa (pelajar) dalam menjalani proses pendidikan tentunya sama yaitu mendapatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diharapkan nantinya bisa diaplikasikan dalam kehidupan sehari-harinya. Kebutuhan jenis ini adalah yang bersifat akademik. Kebutuhan akademis ternyata tidak cukup hanya dengan mendapatkan transfer teori, konsep dan pengalaman dari para dosen, tetapi juga

mempunyai membutuhkan seperangkat pendukung akademis lainnya, seperti layanan-layanan administrasi, ketersediaan teksbook, dan lain-lain.

Kebutuhan akan layanan administrasi dari sebuah lembaga pendidikan menjadi faktor pendukung penting bagi kelancaran proses pendidikan mereka. Oleh sebab itu, jika lembaga pendidikan profesional dalam mengelola kebutuhan jenis ini, maka mahasiswa akan merasa terlayani kebutuhannya oleh lembaga tersebut. Seringkali ketika mendengar kata administrasi yang terbayang pada masyarakat umum adalah sistem layanan yang birokratis, berbelit-belit, tidak jelas, sumber daya manusia yang masih belum menyadari arti pentingnya pelanggan, pengetahuan dan kemampuan yang kurang, sikap dan perilaku yang belum baik, dan hal-hal buruk lainnya.

Pelayanan administrasi di perguruan tinggi merupakan bagian yang tak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan dalam perkuliahan. Kegiatan administrasi bertujuan untuk memberikan dukungan kepada kegiatan yang bersifat akademis. Dalam era persaingan yang sangat kompetitif, peran pelayanan administrasi menjadi isu yang perlu mendapatkan perhatian dari seluruh komponen yang terlibat dalam pengembangan lembaga pendidikan. Sebab dalam proses bisnis di perguruan tinggi sistem administrasi dan pelayanan akademik merupakan bagian yang paling banyak bersentuhan dengan mahasiswa, sehingga yang terpikir pertama kali oleh mahasiswa ketika ditanya bagaimana kualitas pelayanan di sebuah perguruan tinggi, maka hampir pasti yang dinilainya adalah pelayanan administrasi. Oleh karena itu dalam era persaingan, pelayanan administrasi menjadi penentu keberhasilan meraih konsumen (mahasiswa). Apabila pelayanan yang diterima mahasiswa tidak memperhatikan dimensi-dimensi pelayanan, maka mahasiswa tidak akan puas dengan pelayanan yang diberikan di

lembaga pendidikan perguruan tinggi.

Kebanyakan di perguruan tinggi layanan administrasi masih kurang, dimana seringkali mahasiswa kebingungan untuk mengurus berbagai hal yang sifatnya administratif. Terlebih jika di awal dan akhir semester. Hal ini mungkin diakibatkan kurangnya sosialisasi dari pihak kampus mengenai prosedur dan tatakerja yang berlaku di lembaga pendidikan perguruan tinggi dalam hal layanan administrasi ini. Sehingga tidak jarang membuat kebingungan para mahasiswanya. Ditambah lagi dengan pengurusan administrasi tertentu yang harus dilakukan ditempat yang berlainan gedung, sehingga menyulitkan bagi mahasiswa.

Selain kebutuhan akademis berupa administrasi, kebutuhan akan sumber referensi/teksbook dan layanan fasilitas internet pada masa kini sangatlah besar. Keberadaan perpustakaan memang sangat membantu mahasiswa mendapatkan berbagai sumber referensi, tetapi ketersediaan buku-buku dan referensi lainnya sangatlah minim, sehingga mahasiswa tetap harus mencari sumber-sumber tersebut di luar kampus. Hal ini tentu sedikit banyaknya menghambat kelancaran proses pendidikan. Ketersediaan fasilitas internet juga saat ini menjadi pendukung yang signifikan bagi kelancaran pendidikan, sebab jaringan internet memberikan kemudahan bagi mahasiswa untuk bisa mencari berbagai sumber ilmu dan pengetahuan yang berkaitan dengan program studinya.

Selain kebutuhan akademis, ada juga kebutuhan lain sebagai pendukung seperti berbagai sarana prasarana penunjang pendidikan diantaranya tempat foto copy, sarana ibadah, lapangan parkir, sarana olahraga, kantin/warung, dll. Sarana prasarana ini meski bukan kebutuhan pokok, namun sangat penting bagi para mahasiswa dalam menjalani proses pendidikan di kampus. Sebagai contoh, dengan banyaknya tugas yang diberikan setiap perkuliahan, tentunya dibutuhkan

yang telah ditetapkan. Instrumen yang digunakan terdiri dari 4 item dengan 5 poin Skala likert.

Untuk menjelaskan pengaruh Profesionalisme dosen terhadap kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar, maka model analisis data yang digunakan adalah regresi liner berganda yang diuji dengan persamaan kuadrat terkecil biasa (*ordinary least square*). Dalam penelitian ini akan diuji pengaruh secara serentak dengan menggunakan uji F (*over all test*), dan pengaruh secara parsial dengan menggunakan uji t (*individual test*). Kemudian untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, peneliti menggunakan koefisien determinasi (R²). Semua hasil perhitungan akan didasarkan pada hasil perhitungan computer dengan bantuan program SPSS 16.0.

HASIL PENELITIAN

Koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,451, hal ini memiliki makna bahwa variabel bebas menguasai bahan matakuliah (X1), mengelola program belajar mengajar (X2), mengelola kelas (X3), penggunaan media dan sumber belajar (X4), dan menilai kemampuan mahasiswa (X5) secara bersama-sama memiliki hubungan dengan variabel kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar (Y).

Adapun koefisien determinan (R square) sebesar 0,203 merupakan besarnya kontribusi seluruh variabel bebas yaitu menguasai bahan matakuliah (X1), mengelola program belajar mengajar (X2), mengelola kelas (X3), penggunaan media dan sumber belajar (X4), dan menilai kemampuan mahasiswa (X5) memiliki makna bahwa secara bersama-sama seluruh variabel bebas hanya mampu memberikan kontribusi sebesar 20,3% terhadap kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar (Y), dengan demikian sisanya sebesar 79,7% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Nilai F sebesar 4,290 dengan nilai sig. 0,002 kurang dari 0,05, maka H₀ ditolak (H_a

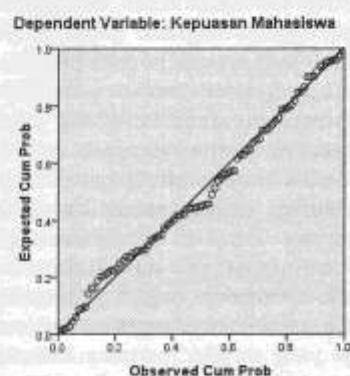
diterima) artinya menguasai bahan matakuliah, mengelola program belajar mengajar, mengelola kelas, penggunaan media dan sumber belajar, dan menilai kemampuan mahasiswa secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar.

Pengujian Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mendeteksi apakah distribusi Variabel bebas dan Variabel terikat adalah normal. Uji normalitas dapat dideteksi dengan melihat sebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normal *P-Plot of Regression Standardized Residuals*. Suatu model dapat dikatakan memenuhi asumsi normalitas apabila datanya menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hasil pengujian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.1 Grafik normal P-Plot of Regression Standardized Residuals

Dengan melihat gambar 4.1 dapat disimpulkan bahwa grafik P-Plot memberikan pola distribusi yang normal, titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

fasilitas foto copy baik untuk penggandaan ataupun penjilidan tugas.

Ditinjau dari teori yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat dilihat keterkaitan antara profesionalisme dosen dengan kepuasan mahasiswa, hal ini berarti profesionalisme dosen yang baik akan memberikan kepuasan pada mahasiswa dalam proses belajar mengajar.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan peneliti termasuk penelitian korelasional, yaitu suatu metode yang mengkorelasikan antara *independent variable* dengan *dependent variable* yang kemudian dianalisa serta diambil suatu kesimpulan yang bersifat umum. Sedangkan jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif, karena penelitian ini akan mendeskripsikan profesionalisme dosen, kepuasan mahasiswa serta pengaruh antara profesionalisme dosen terhadap kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar di FKIP Universitas Kanjuruhan. Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh mahasiswa FKIP semester ganjil tahun akademik 2010/2011. Pengambilan sampel menggunakan teknik *proporsional random sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert. Untuk memperoleh keakuratan data yang dikumpulkan maka instrumen yang digunakan telah diuji tingkat validitas dan uji reliabilitasnya dengan menggunakan program SPSS versi 16.00 for windows.

Variabel dependen dalam kajian ini adalah kepuasan mahasiswa yang berarti suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Kotler (2000) mengungkapkan lima faktor yang menentukan mutu pelayanan jasa meliputi, (1) *Tangible* (bukti langsung) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) *Reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu

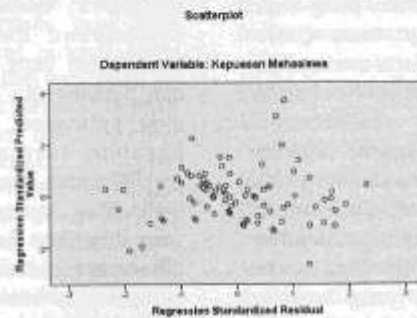
keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; (4) *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan; (5) *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan. Mahasiswa mempunyai harapan tertentu terhadap proses pembelajaran yang diberikan dosen. Bila mahasiswa merasa proses pembelajaran yang diberikan dosen sesuai dengan yang diharapkan, mereka akan merasa puas dan mengatakan bahwa mutu pembelajaran dosen sudah sangat baik. Instrumen yang dipakai untuk mengetahui tentang kepuasan mahasiswa terdiri dari 10 item dengan 5 poin skala likert.

Variabel independen meliputi (1) Menguasai Bahan; Dosen harus menguasai bahan matakuliah dan kurikulum serta menguasai bahan pendalaman atau aplikasi pembelajaran yang diampunya. Instrumen yang digunakan terdiri dari 6 item dengan 5 poin skala likert. (2) Mengelola Program Belajar Mengajar; Dosen harus dapat mengelola program belajar mengajar dengan baik sehingga proses belajar mengajar dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Instrumen yang digunakan terdiri dari 10 item dengan 5 poin skala likert. (3) Mengelola Kelas. Dosen harus dapat mengelola kelas secara efektif sehingga, proses pembelajaran dapat dilaksanakan secara baik. Instrumen yang digunakan terdiri dari 5 item dengan 5 poin skala likert. (4) Menggunakan Media dan Sumber; Dosen harus mampu mengembangkan media dan sumber belajar sehingga pembelajaran dapat berjalan dengan baik. Instrumen yang digunakan terdiri dari 7 item dengan 5 poin skala likert. (5) Menilai Prestasi Mahasiswa untuk Kepentingan Pengajaran; Dalam melaksanakan penilaian Dosen harus berpegang pada prinsip-prinsip penilaian

Uji Heterokedastisitas

Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heterokedastisitas adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* sekitar nilai X dan Y. Jika ada pola tertentu maka dapat disimpulkan terjadi

gejala heterokedastisitas. Jika tidak ada pola tertentu yang jelas dan tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Hasil uji heterodastisitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 4.2 Grafik Scatterplot

Berdasarkan gambar 4.2 terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar berdasarkan masukan variabel bebas menguasai bahan

matakuliah, mengelola program belajar mengajar, mengelola kelas, penggunaan media dan sumber belajar, dan menilai kemampuan mahasiswa.

Uji Autokorelasi

Dalam penelitian ini Uji Autokorelasi dilakukan dengan menggunakan Metode Statistik Durbin- Watson dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil uji Autokorelasi

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.451 ^a	.203	.156	6.76642	1.937

a. Predictors: (Constant), Menilai Mahasiswa, Media & Sumber, Menguasai Bahan, Mengelola Kelas, Mengelola PBM

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Oleh karena nilai Durbin-Watson lebih besar dari batas atas (du) yaitu sebesar 1,937 dan kurang dari 4-du yaitu sebesar = 2,617 karena nilai Durbin-Watson lebih besar dari nilai du dan lebih kecil dari 4-du maka dapat dinyatakan model regresi bebas gejala autokorelasi.

Interprestasi Hasil Penelitian

Berdasarkan deskripsi penelitian dapat dikatakan bahwa variabel X1 yaitu, penguasaan terhadap bahan matakuliah menurut persepsi mahasiswa Dosen kurang baik dalam penguasaan bahan atau materi matakuliah karena sebanyak 4,5%

ola
itas
a Y,
jala
itas
t:

jar
ian
ilai

asi
de
asil

an
tu,
ah
ng
eri
i%

menyatakan tidak baik dan 54,4% menyatakan kurang baik, sedangkan yang menyatakan cukup baik hanya sebanyak 35,6%, yang menyatakan baik 3,3%, dan yang menyatakan sangat baik 2,2%. Hal ini mungkin disebabkan karena dalam proses belajar mengajar Dosen kurang melakukan pengkajian lebih mendalam sehingga dapat dipersepsikan bahwa Dosen kurang baik dalam penguasaan materi perkuliahan. Variabel X2, yaitu pengelolaan program belajar mengajar menurut persepsi mahasiswa sudah baik karena 66,6% mahasiswa menyatakan cukup baik, baik, dan sangat baik. Disini dapat dikatakan bahwa Dosen sudah memiliki persiapan dalam pembelajaran. Variabel X3, yaitu mengelola kelas menurut persepsi mahasiswa sudah baik karena 90% mahasiswa menyatakan cukup baik, baik, dan sangat baik. Hal ini disebabkan karena banyak Dosen yang sudah melakukan model-model pembelajaran kreatif dan inovatif seperti yang digariskan dalam Standar Akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Kanjuruhan Malang. Variabel X4, yaitu penggunaan media dan sumber belajar menurut persepsi mahasiswa sudah baik karena 80,1% mahasiswa menyatakan cukup baik, baik, dan sangat baik. Hal ini disebabkan karena sarana dan prasana dalam setiap kelas sudah cukup lengkap untuk menunjang proses pembelajaran. Hampir semua dosen sudah menggunakan LCD dalam pembelajaran. Demikian juga mengenai sumber belajar, perpustakaan telah menyediakan sumber belajar cukup lengkap dengan disertai pelayanan elektronik yang dapat diakses setiap saat. Variabel X5, yaitu penilaian prestasi mahasiswa untuk kepentingan pengajaran menurut persepsi mahasiswa sudah baik karena 77,8% mahasiswa menyatakan cukup baik, baik, dan sangat baik. Hal ini disebabkan karena Dosen harus transparan dalam memberikan penilaian kepada mahasiswa dan sistem penilaian harus disampaikan kepada mahasiswa pada saat kontrak perkuliahan

dilakukan yaitu di awal perkuliahan. Dan Variabel Y, yaitu kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar menurut mahasiswa sudah baik karena sebanyak 86,7% mahasiswa menyatakan cukup puas, puas, dan sangat puas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan terhadap mahasiswa dalam proses belajar mengajar di lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Kependidikan Universitas Kanjuruhan Malang sudah sesuai dengan harapan mahasiswa.

Berdasarkan hasil perhitungan regresi berganda (R) antara persepsi mahasiswa tentang profesionalisme Dosen, yaitu menguasai bahan matakuliah, mengelola program belajar mengajar, mengelola kelas, penggunaan media dan sumber belajar, dan menilai kemampuan mahasiswa secara bersama-sama memiliki hubungan dengan variabel kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar sebesar 0.451. Artinya, hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat tersebut cukup kuat. Korelasi positif menunjukkan bahwa hubungan antara frekuensi profesionalisme dosen dengan kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar searah. Artinya jika frekuensi profesionalisme dosen meningkat maka kepuasan mahasiswa juga akan meningkat. Dalam penelitian ini hubungan antara variabel frekuensi profesionalisme dosen dengan kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar adalah signifikan. Korelasi dikatakan signifikan jika r hitung lebih besar dari r tabel atau nilai probabilitasnya $0.000 < 0.05$

Selanjutnya untuk menghitung besarnya pengaruh frekuensi profesionalisme dosen terhadap kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar maka digunakan angka R Square (koefisien Determinasi). Besarnya angka koefisien determinasi dalam penelitian ini ialah sebesar 0,203 atau 20,3% variabel profesionalisme dosen mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar di FKIP Universitas Kanjuruhan Malang, sedangkan sisanya sebesar 79.7%

dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Selain profesionalisme dosen, kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar dapat dipengaruhi oleh kebutuhan mahasiswa dalam bidang akademik maupun dalam bidang non akademik. Bidang akademik misalnya ilmu yang didapatkan sudah sesuai dengan harapan sedangkan dalam bidang non akademik misalnya; pelayanan administrasi profesional, laboratorium yang lengkap, tersedianya tempat parkir yang memadai, kantin, dan sebagainya.

Kepuasan mahasiswa juga dapat dipengaruhi oleh kinerja dari para staf karyawan baik dalam bidang akademik maupun non akademik. Kinerja dan keandalan yang diberikan sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hal yang tidak kalah penting yaitu citra atau image dari perguruan tinggi itu sendiri. Semakin baik citra dari perguruan tinggi maka mahasiswa akan merasa bangga tapi sebaliknya jika citranya buruk maka mahasiswa pun akan merasa malu dan itu akan sangat mempengaruhi kepuasannya.

Sebagai seorang konsumen mahasiswa juga menginginkan bahwa nilai yang ditawarkan oleh perguruan tinggi sebanding dengan harga yang harus dibayar oleh mahasiswa tersebut. Misalnya untuk biaya administrasi kampus harus seimbang dengan apa yang akan didapatkan mahasiswa terutama dalam memperoleh ilmu pengetahuan.

Berdasarkan keterangan di atas dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar tidak hanya dipengaruhi oleh profesionalisme dosen tetapi juga dipengaruhi oleh terpenuhinya kebutuhan mahasiswa baik akademik maupun non akademik, kinerja staf/karyawan, citra perguruan tinggi dan juga keseimbangan antara nilai dan harga.

Zeithaml dan Bitner (2003:87) mengatakan bahwa kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu: 1)

Product and service feature, dalam dunia pendidikan khususnya di perguruan tinggi, mahasiswa mendapatkan suatu produk atau jasa yang diberikan terutama oleh dosen sebagai produsen. Kualitas dosen sangat dipengaruhi oleh evaluasi dari para mahasiswa itu sendiri. Mahasiswa akan menilai dosen yang satu dengan lainnya dan melihat bagaimana kualitas dari dosen tersebut. Kualitas perguruan tinggi pada umumnya dan dosen pada khususnya akan semakin baik jika telah mengalami berbagai macam kritik dan saran terutama dari pelanggan itu sendiri yaitu para mahasiswa.

2) *Consumer emotions*, Emosi konsumen (mahasiswa) juga dapat mempengaruhi persepsi mereka tentang kepuasan dengan jasa yang diberikan oleh dosen. Emosi konsumen (mahasiswa) ini dapat menjadi stabil, emosi yang sudah ada misalnya keadaan perasaan atau kepuasan terhadap salah satu dosen. 3) *Attributions for service succes or failure*, Atribut-atribut sebab akibat dari suatu kejadian mempengaruhi persepsi tentang kepuasan mahasiswa juga. Pada saat mereka dikejutkan oleh jasa yang diberikan oleh dosen (baik jasa tersebut lebih baik atau lebih buruk dari pada yang diharapkan), para mahasiswa cenderung untuk mencari penyebab dan menilai berdasarkan penyebab yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka. 4) *Perceptions of equity of fairness*, Kepuasan mahasiswa dipengaruhi juga oleh persepsi dari ekuitas dan kejujuran. Adanya kejujuran merupakan hal yang penting bagi persepsi kepuasan dari mahasiswa terhadap jasa yang diberikan oleh dosen.

Berdasarkan keterangan di atas dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar tidak hanya dipengaruhi oleh profesionalisme Dosen saja tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas dari dosen, emosi mahasiswa, atribut-atribut sebab akibat dan persepsi dari ekuitas dan kejujuran.

Pengujian kelayakan model regresi dapat dilakukan dengan melihat tabel anova. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai

F sebesar 4,290 dengan nilai sig. 0,002, angka $0,002 < 0,05$. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan linear antara profesionalisme dosen dengan kepuasan mahasiswa dan profesionalisme dosen memang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar di FKIP Universitas Kanjuruhan Malang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini sudah benar dan layak serta dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan uji asumsi klasik, uji-F, uji R^2 dan penggunaan regresi linear berganda dapat disimpulkan bahwa: Persepsi mahasiswa tentang profesionalisme dosen dengan kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar di FKIP Universitas Kanjuruhan Malang cukup kuat, signifikan dan searah. Jika profesionalisme dosen meningkat, maka kepuasan mahasiswa terhadap dosen dalam proses belajar mengajar juga akan semakin meningkat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan dianalisis pada bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum dosen di FKIP Universitas Kanjuruhan Malang memiliki profesionalisme yang cukup baik. Mahasiswa FKIP Universitas Kanjuruhan Malang cukup puas terhadap profesionalisme dosen pada saat proses belajar mengajar berlangsung. Terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi mahasiswa tentang profesionalisme dosen dengan kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar di FKIP Universitas Kanjuruhan Malang. Jika profesionalisme dosen meningkat, maka kepuasan mahasiswa terhadap dosen dalam proses belajar mengajar juga akan semakin meningkat.

Saran yang dapat dipaparkan bagi dosen adalah untuk mempunyai dan meningkatkan keseimbangan dalam pengetahuan taksit (*know-how* dan pengalaman lapangan) dan pengetahuan

eksplisit (tertulis di textbook dengan berbagai teoritikalnya). Mahasiswa seharusnya lebih banyak diberi pengetahuan taksit karena akan lebih membuka wawasan mahasiswa lebih luas. Dosen harus meningkatkan kemampuan tulis. Kemampuan tulis dosen dapat ditingkatkan dengan cara posting artikel populer dalam bentuk journal pribadi yang akan mereformasi gaya tulisan. Dosen harus terbuka, jujur dan mau menerima kritik dari siapapun juga untuk dapat meningkatkan profesionalisme mereka. Dosen harus meningkatkan karakter ringan tangan, senang berbagi ilmu dan project, mau bergaul dengan mahasiswa dan bahkan mendekati mahasiswa dengan "bahasa mereka".

Adapun bagi mahasiswa harus bisa menyadari dan memahami bahwa profesionalisme antara dosen yang satu dengan yang lain berbeda. Mahasiswa harus meningkatkan komunikasi yang baik, jujur, objektif dan saling terbuka. Mahasiswa tidak pernah berhenti belajar dan berjuang untuk mendapatkan ilmu pengetahuan serta meraih cita-cita dengan bimbingan para dosen.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan akan meneliti kembali untuk membandingkan antara penelitian sekarang dan berikutnya. Instrumen yang digunakan untuk penelitian perlu ditinjau kembali karena walaupun tingkat validitasnya tinggi tetapi tingkat reliabilitasnya rendah. Kajian teori tentang profesionalisme Dosen lebih spesifik pada kompetensi yang harus dimiliki seorang Dosen seperti yang diamanatkan dalam UU Guru dan Dosen. Kajian teori tentang kepuasan mahasiswa juga perlu lebih spesifik, karena yang digunakan dalam penelitian ini lebih banyak adalah kajian teori tentang kepuasan pelanggan terhadap produk-produk tertentu.

DAFTAR RUJUKAN

- Anwar Holil. 2009. "Interaksi Sebagai Proses Belajar Mengajar" dalam www.google.com diakses 26 September 2009
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ibrahim, Bafadal, 2004. *Peningkatan Profesionalisme Guru Sekolah Dasar*. Jakarta: Bumi Aksara
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management: Millennium Edition*. New Jersey: Prentice-Hall International Inc.
- Kunandar. 2007. *Guru Profesional Implementasi KTSP dan Persiapan Menghadapai Sertifikasi Guru*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Mulyasa E. 2008. *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Prayudi. 2007. "Dunia Kampus" dalam <http://prayudi.wordpress.com/2007/05/15/proses-pembelajaran/> diakses 15 Juli 2009
- Sugito, H. 2005. "Mengukur Kepuasan Pelanggan" dalam www.eprints.qut.edu/achieve/0003941/-01/3491/pdf diakses 2 Juli 2009
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang *Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas)*. Jakarta: Sinar Grafika
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 tentang *Guru dan Dosen*. Jakarta: Sinar Grafika
- Universitas Negeri Malang. 2000. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah: Skripsi, Tesis, Disertasi, Artikel, Makalah, Laporan Penelitian*. Malang: Universitas Negeri Malang
- Wina Sanjaya. 2007. *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Windhyastiti, I dan Khourouh, U. 2003. "Mutu Pelayanan Jasa Pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang (Pendekatan Serqual)" dalam *Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*. Volume XV, Nomor 2. Lembaga Penelitian Universitas Merdeka. Malang.