

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan antar lembaga pendidikan tinggi di Yogyakarta pada era reformasi ini, khususnya selama kurun waktu 2000-2005 semakin ketat. Persaingan itu terjadi antar Perguruan Tinggi (PT) yang jumlahnya sudah lebih dari 100 Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Swasta (PTS) yang beroperasi di Yogyakarta. Meskipun demikian, kenyataan menunjukkan masih saja ada lembaga PT baru yang membuka program studi yang sama dengan yang telah ada sebelumnya. Padahal, jika dilihat dari animo jumlah mahasiswa untuk meneruskan pendidikan tinggi di Yogyakarta semakin menurun. Persaingan semakin ketat itu dipertajam oleh PTN yang membuka program ekstensi maupun program swadaya.

Persaingan ini perlu disikapi dengan strategi yang tepat agar suatu lembaga PT dapat memenangkan persaingan merebut mahasiswa baru maupun menangkap peluang kerja bagi lulusannya. Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY) merupakan salah satu universitas swasta yang hadir di Yogyakarta. Sebagai PTS terkemuka, UAJY sudah terkenal sebagai salah satu universitas swasta favorit di Yogyakarta.

Seperti universitas pada umumnya, UAJY membuka beberapa fakultas dengan beraneka program studi. Permasalahan yang muncul pada masa ini adalah tingkat persaingan tiap program studi untuk mendapatkan mahasiswa baru sangat

ketat. Sulit bagi universitas jika hanya mengandalkan keunggulan komparatifnya. Sebab itu diperlukan strategi bersaing dengan membangun keunggulan kompetitif.

Di antara fakultas yang ada di UAJY, terdapat Fakultas Ekonomi (FE UAJY) yang mempunyai program studi Ekonomi Akuntansi (EA), Ekonomi Manajemen (EM), dan Ekonomi Pembangunan (EP). Tingkat persaingan jurusan-jurusan ekonomi di Yogyakarta sangat ketat. Hampir semua universitas di Yogyakarta mempunyai Fakultas Ekonomi, baik negeri maupun swasta dan ditambah dengan adanya Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) yang jumlahnya puluhan di Yogyakarta.

Keunggulan kompetitif dapat dihasilkan dari pemenuhan tingkat kepuasan *stakeholders* UAJY. Pihak yang berhubungan langsung dan menjadi kegiatan utama universitas adalah pelayanan kepada mahasiswa. Jika mahasiswa merasa puas dengan pelayanan akademik yang diberikan oleh dosen maka ini dapat dipandang sebagai salah satu keunggulan kompetitif. Dosen merupakan komponen penting dalam pelayanan universitas terhadap mahasiswa karena dosenlah yang memberikan pelayanan langsung pada mahasiswa. Dosen mempunyai kewenangan yang besar untuk memberikan materi perkuliahan dan menyajikannya pada mahasiswa sehingga bekal pengetahuan mahasiswa banyak dipengaruhi oleh pengetahuan dosen.

Bentuk-bentuk pelayanan dosen terhadap mahasiswa senantiasa berkaitan dengan proses pembelajaran di kampus. Sedangkan aspek-aspek yang dapat diidentifikasi sebagai indikator kepuasan akademik mahasiswa oleh dosen tersebut di antaranya adalah penyampaian materi, penguasaan materi, disiplin

kerja dan penilaian dosen serta sarana penunjang kegiatan pembelajaran di kampus yang dapat disebut kepuasan *tangible* (Soelasih, 2004).

Berdasarkan pemikiran tersebut, penulis tertarik untuk meneliti kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Sebab itu penelitian ini berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta”.

1.2. Rumusan Masalah

Penelitian ini, dimaksudkan menjawab permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh penyampaian materi, penguasaan materi, disiplin kerja, penilaian dosen, dan kepuasan *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa FE UAJY?
- 2.a. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa FE UAJY terhadap kinerja dosen (penyampaian materi, penguasaan materi, disiplin kerja, penilaian dosen dan kepuasan *tangible*)?
- 2.b. Bagaimana tingkat kinerja dosen FE UAJY?
- 3.a. Apakah terdapat perbedaan kepuasan mahasiswa FE UAJY terhadap kinerja dosen jika dilihat dari perbedaan karakteristik mahasiswa, yakni usia, tahun angkatan, program studi, IPK, daerah asal, dan jarak tempat tinggal mahasiswa dengan kampusnya?
- 3.b. Apakah terdapat perbedaan kinerja dosen menurut penilaian mahasiswa jika dilihat dari perbedaan karakteristik mahasiswa, yakni usia, tahun angkatan, program studi, IPK, daerah asal, dan jarak tempat tinggal mahasiswa dengan kampusnya?

1.3. Batasan Masalah

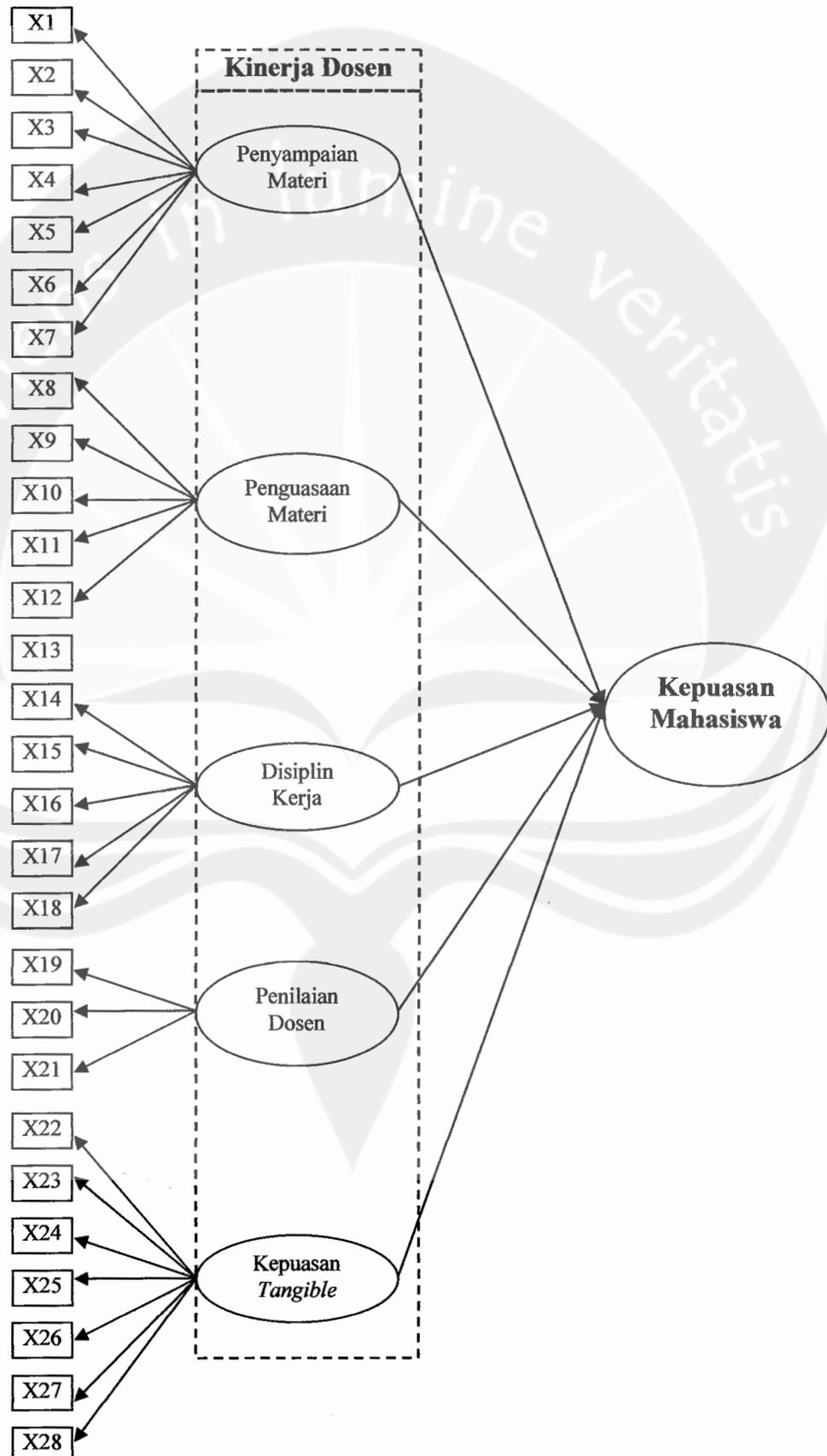
Agar penelitian ini memfokus dan untuk menghindari adanya salah pengertian maka diperlukan batasan masalah sebagai berikut:

1. Responden yang menjadi sampel penelitian ini adalah mahasiswa FE UAJY yang terdiri dari program studi (prodi) EA, EM dan EP. Pengambilan sampel dari ketiga prodi yang ada di lingkungan FE UAJY dimaksudkan agar sampel ini dapat mewakili keseluruhan mahasiswa FE UAJY sehingga bisa didapatkan gambaran umum tentang kepuasan mahasiswa FE UAJY.
2. Responden yang menjadi sampel penelitian yang dilakukan pada tahun 2005 ini adalah mahasiswa tahun-angkatan 2000, 2001 dan 2002. Alasan diambilnya mahasiswa dari ketiga tahun angkatan ini sebagai responden adalah karena mereka sudah cukup mengenal dan merasakan pelayanan di lingkungan FE UAJY sehingga diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat.
3. Variabel-variabel *independent* dijelaskan pada butir a) sampai e) dan *dependent* dijelaskan pada butir f). Sedangkan yang dimaksud dengan kampus, dosen dan mahasiswa dalam variabel-variabel tersebut adalah kampus, dosen dan mahasiswa FE UAJY. Variabel-variabel tersebut dapat didefinisikan secara operasional sebagai berikut:
 - a). Penyampaian materi adalah penggunaan bahasa, intonasi, istilah dan bahasa tubuh yang digunakan dosen selama menjelaskan materi perkuliahan.
 - b). Penguasaan materi adalah penjelasan yang detail dan konkret disertai contoh dan kasus dalam menyajikan materi perkuliahan.

- c). Disiplin kerja adalah ketepatan, kehadiran, dan pemanfaatan waktu oleh dosen.
 - d). Penilaian adalah keobyektifan dosen dalam mengevaluasi hasil belajar mahasiswa.
 - e). Kepuasan *tangible* adalah kepuasan yang dihasilkan dari penyediaan sarana dan prasarana pembelajaran yang dipergunakan dalam proses pembelajaran di kampus.
 - f). Kepuasan mahasiswa adalah sikap yang menunjukkan respon puas mahasiswa terhadap pelayanan, yang mahasiswa terima dan diukur dari loyalitas, kebanggaan almamater dan rekomendasi. Loyalitas adalah sikap yang setia pada FE UAJY dan tidak ingin pindah ke lembaga lain, kebanggaan almamater adalah sikap yang menunjukkan kebanggaan menjadi civitas akademika FE UAJY, dan rekomendasi adalah ajakan kepada orang lain untuk bergabung dengan FE UAJY.
4. Derajat kepuasan mahasiswa FE UAJY dapat diketahui dari loyalitas mahasiswa terhadap kampus, kebanggaan terhadap almamater dan rekomendasi mahasiswa pada orang lain.
5. Yang dimaksud dengan kinerja dosen FE UAJY adalah prestasi dalam kegiatan akademik PBM (Proses Belajar Mengajar) yang dirasakan oleh mahasiswa, yang derajatnya dapat diketahui dari penyampaian materi, penguasaan materi, disiplin kerja dan penilaian dosen serta *kepuasan tangible* mahasiswa.

1.4. Model Hubungan

Model hubungan antar variabel dapat digambarkan sebagai berikut:



1.5. Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan enam variabel yang dibagi menjadi variabel *independent* dan variabel *dependent*. Variabel *independent* meliputi penyampaian materi, penguasaan materi, disiplin kerja dan penilaian dosen serta *kepuasan tangible*. Variabel *dependent* penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa FE UAJY yang dibentuk oleh loyalitas, kebanggaan dan rekomendasi kepada orang lain/calon mahasiswa.

1.6. Hipotesis

Rumusan hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah:

H₁ = Penyampaian materi, penguasaan materi, disiplin kerja dan penilaian dosen serta *kepuasan tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *kepuasan mahasiswa*.

H₂ = Tingkat *kepuasan mahasiswa FE UAJY terhadap kinerja dosen (penyampaian materi, penguasaan materi, disiplin kerja, penilaian dosen dan kepuasan tangible)* termasuk dalam kategori puas.

H₃ = Terdapat perbedaan *kepuasan mahasiswa FE UAJY terhadap kinerja dosen* jika dilihat dari perbedaan karakteristik mahasiswa, yakni usia, tahun angkatan, program studi, IPK, daerah asal, dan jarak tempat tinggal mahasiswa dengan kampusnya?

1.7. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Intensitas dan arah pengaruh penyampaian materi, penguasaan materi, disiplin kerja dan penilaian dosen serta kepuasan *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa FE UAJY
- 2.a. Tingkat kepuasan mahasiswa FE UAJY terhadap kinerja dosen (penyampaian materi, penguasaan materi, disiplin kerja, penilaian dosen dan kepuasan *tangible*).
- 2.b. Tingkat kinerja dosen FE UAJY.
- 3.a. Terdapat/tidaknya perbedaan kepuasan mahasiswa FE UAJY terhadap kinerja dosen jika dilihat dari perbedaan karakteristik mahasiswa, yakni usia, tahun angkatan, program studi, IPK, daerah asal, dan jarak tempat tinggal mahasiswa dengan kampusnya?
- 3.b. Terdapat/tidaknya perbedaan kinerja dosen menurut penilaian mahasiswa jika dilihat dari perbedaan karakteristik mahasiswa, yakni usia, tahun angkatan, program studi, IPK, daerah asal, dan jarak tempat tinggal mahasiswa dengan kampusnya?

1.7. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Sebagai bahan masukan bagi UAJY khususnya FE berupa gambaran pelayanan yang telah diberikan oleh para dosen dan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa FE UAJY.

2. Bagi penulis, penelitian ini berguna sebagai media latihan mengaplikasikan berbagai ilmu, khususnya Pemasaran, yang telah didapatkan selama kuliah di FE UAJY.
3. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan bacaan untuk menambah pengetahuan dan wawasan, khususnya tentang kualitas proses pembelajaran yang terjadi di FE UAJY.

1.8. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa yang terdaftar di Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta untuk angkatan 2000, 2001 dan 2002. Jumlah mahasiswa yang terdaftar untuk ketiga angkatan tersebut adalah 1329 mahasiswa.

Sampel penelitian ini sejumlah 150 mahasiswa yang pengambilannya menggunakan teknik *proporsional random sampling*, yaitu sampel yang diambil berdasarkan proporsi jumlah mahasiswa pada ketiga prodi yang dijadikan sampel (Riduan, 2003:13). Teknik ini dijalankan dengan cara membagi secara proporsional keseluruhan jumlah mahasiswa (populasi) untuk mendapatkan sejumlah sampel yang dibutuhkan. Berikut perhitungan penyebaran setiap sampel:

Tabel 1.1. Proporsi Jumlah Sampel yang diambil

Jurusan	Jml mahasiswa	Proporsi	Jumlah sampel
EM	565	0,43	64
EA	617	0,46	70
EP	147	0,11	16
Total	1329	1	150

Proporsi dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$EM = 565/1329 = 0,43$$

$$EA = 617/1329 = 0,46$$

$$EP = 147/1329 = 0,11$$

Jumlah sampel yang diambil ditentukan dengan cara:

$$EM = 0,43 * 565 = 64$$

$$EA = 0,46 * 617 = 70$$

$$EP = 0,11 * 147 = 16$$

Sebaran sampel selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2. Jumlah Sampel yang diambil

Jurusan	Sampel	2000	2001	2002	Total
EM	64	12	24	28	64
EA	70	13	25	32	70
EP	16	5	6	5	16
Total	150	30	55	65	150

1.9. Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari responden atau dari lapangan yang menjadi obyek penelitian. Data yang diambil adalah data yang berasal dari jawaban responden atas instrumen penelitian (kuesioner) yang telah didesain sebelumnya, yakni:

- a). Bagian I, berisi pertanyaan tentang identitas responden yang meliputi; usia, tahun-angkatan, program studi, indeks prestasi kumulatif, daerah-asal mahasiswa dan jarak tempat-tinggal mahasiswa dengan kampus.
- b). Bagian II, berisi item-item pertanyaan/ Pernyataan yang dikembangkan dari definisi operasional keenam variabel yang diteliti (lihat subbab 1.3).

Instrumen ini diadaptasikan dari penelitian Soelasih yang berjudul "Analisis

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen dan Sarana Prasarana Fakultas Ekonomi Unika Atma Jaya Jakarta” (2004).

Pengukuran pada kuesioner Bagian II ini menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yakni sangat tidak memuaskan/setuju, tidak memuaskan/setuju, cukup memuaskan/setuju, memuaskan/setuju dan sangat memuaskan/setuju, masing-masing dengan bobot sebesar 1,2,3,4 dan 5. Pengkuantifikasian ini dimaksudkan agar data yang bersifat kualitatif itu dapat dianalisis secara kuantitatif (statistik).

1.10. Uji Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan angket, yaitu dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi atau diberikan jawaban tentang hal-hal yang berkaitan dengan keenam variabel yang diteliti serta karakteristik responden.

Pengujian instrumen dilakukan dengan menggunakan data dari kuesioner Bagian II yang berasal dari 30 responden yang dipilih secara acak. Setelah data dikumpulkan kemudian dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dengan menggunakan korelasi *part-whole correlation*, dan pengujian reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS 11 *for windows*, yang tahapannya sebagai berikut:

1. Siapkan data yang hendak dianalisis dengan cara *di-entry*.
2. Pada data editor klik Analyze, Scale, Reliability Analysis.
3. Masukkan semua item dari kotak kiri ke kotak kanan.

4. Klik icon Statistics, kemudian tandai semua pilihan pada kelompok Description for.
5. Klik Continue dan OK.

Hasil analisis menghasilkan dua kesimpulan yaitu hasil analisis validitas dan reliabilitas. Hasil analisis validitas dapat diketahui dari besarnya nilai Corrected Item-Total Correlation, yakni jika nilai korelasi tiap item tersebut lebih besar dari nilai korelasi pada tabel statistik maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut valid. Uji reliabilitas diketahui dari besarnya Reliability Coefficients Alpha. Hasil analisis dari contoh pada tabel berikut menunjukkan bahwa nilai koefisien Alpha 0,7964. Koefisien ini sudah dapat dikatakan memenuhi syarat reliabilitas karena di atas 60% ($> 0,6$) (Ghozali, 2005). Sedangkan hasil uji validitas untuk item A1 sampai dengan A7 dapat disimpulkan bahwa ketujuh item tersebut adalah valid karena nilai Corrected Item-Total Correlation tiap item lebih besar dari nilai pada tabel r statistik product moment ($>0,361$).

1.11. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk membuktikan hipotesis penelitian ini adalah:

1. Analisis deskriptif. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui kecenderungan persebaran rata-rata dan standar deviasi, juga distribusi frekuensi dan persentase untuk menggambarkan karakteristik responden.
2. Analisis regresi berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh penyampaian materi, penguasaan materi, disiplin kerja, penilaian

dosen, dan kepuasan *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa. Analisis regresi ganda menghasilkan nilai R^2 dan *adjusted* R^2 yang menunjukkan besarnya pengaruh secara bersama-sama variabel-variabel penyampaian materi, penguasaan materi, disiplin kerja dan penilaian dosen serta *kepuasan tangible* terhadap kepuasan mahasiswa. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh secara bersama-sama dapat dilihat besarnya nilai F hitung sedangkan pengaruh secara individual tiap-tiap variabel digunakan uji t. Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis pertama (H_1).

3. Uji t satu sampel. Alat analisis ini digunakan untuk mengetahui derajat kepuasan mahasiswa dan tingkatan mutu (rata-rata) dari kelima variabel *independent* (penyampaian materi, penguasaan materi, disiplin kerja, penilaian dosen, dan kepuasan *tangible*). Pada prinsipnya alat ini digunakan untuk menguji apakah nilai rata-rata yang dihipotesiskan mempunyai perbedaan yang signifikan dengan nilai rata-rata sampel. Jika skor t hitung lebih besar dari t tabel maka disimpulkan nilai rata-rata yang dihipotesiskan berbeda secara signifikan dengan nilai rata-rata sampel. Alat ini digunakan untuk menguji hipotesis kedua (H_2).
4. Analisis varian satu jalur. Analisis ini digunakan untuk menguji terdapat-tidaknya perbedaan kepuasan mahasiswa dan kelima variabel *independent* jika dilihat dari perbedaan karakteristik responden. Alat ini digunakan untuk menguji hipotesis ketiga (H_3).

1.12. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Variabel Penelitian, Hipotesis, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Populasi dan Sampel, Data Penelitian, Uji Instrumen Penelitian, dan Teknik Analisis Data serta Sistematika Penulisan.

BAB II berisi Penjelasan teoritis tentang Pemasaran Jasa, Penyampaian Materi, Penguasaan Materi, Disiplin kerja, Penilaian/Evaluasi, Kepuasan *Tangible*, Kepuasan Mahasiswa dan Hubungan Antar Variabel.

BAB III berisi analisis data dengan menggunakan berbagai teknik analisis statistik disertai penjelasan-penjelasan atas pengujian hipotesis yang diajukan.

BAB IV berisi kesimpulan dan saran berdasarkan analisis data yang telah dilakukan.