BAB II

KAJIAN TEORITIK

2.1. Kualitas Pengajaran

2.1.1. Pengertian Kualitas Pengajaran

Proses pembelajaran yaitu adanya dua kegiatan yang sama- sama aktif baik dari peserta didik (Mahasiswa) maupun Dosen. Dari perspektif peserta didik, proses ini mengandung arti interaksi antara seluruh potensi individu dengan lingkungannya yang menghasilkan perubahan perilaku. Dari sudut pandang Dosen proses pembelajaran berarti penataan (pemilihan dan pengorganisasian) lingkungan belajar yang memberi kemungkinan paling baik bagi terjadinya proses belajar individu.

Sallis berpendapat bahwa perbedaan makna dan penafsiran mengenai kualitas atau mutu pendidikan disebabkan oleh hakikat mutu itu sendiri yang dinamis dan bernuansa emosional serta moral. Mutu sebagai suatu konsep dapat digunakan sebagai sesuatu yang relatif atau sesuatu yang absolut.¹¹

Dalam kehidupan sehari- hari orang memahami kualitas dalam konsep yang absolut. Orang menerapkan jika ingin menjelaskan tentang sesuatu yang mahal dan mewah. Sebagai konsep yang absolut, kualitas disamakan dengan kebaikan, keindahan, kecantikan atau sesuatu yang ideal tanpa bandingan. Sesuatu yang jarang ditemukan dan mahal harganya

¹¹ Sallis (1993:18) dalam Thomas Suryanto, 2002 *Jurnal Faktor Penentu Pendidikan Sekolah Menengah Umum*

dipandang sebagai barang yang bermutu. Sedangkan konsep relatif memandang mutu bukan sebagai sesuatu atribut atau keterangan tentang sesuatu produk baik berupa barang atau jasa (*goods and services*) tetapi sebagai sesuatu yang berasal dari produk itu sendiri. Dalam konsep relatif tentang mutu, sesuatu barang atau jasa dikatakan berkualitas bukan hanya karena memenuhi spesifikasi yang ditentukan (*fitness for purpose or use*), tetapi juga harus sesuai dengan keinginan pelanggan (*customers' requirements*).¹²

Goethch dan Davis mendefinisikan kualitas yaitu kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Definisi di atas mempunyai kesamaan elemen- elemen seperti, kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan mahasiswa, kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah karena yang dianggap kualitas saat ini mungkin di anggap kurang berkualitas pada masa mendatang.¹³

Menurut Umaedi dalam rangka umum, mutu mengandung makna derajat (tingkat) keunggulan suatu produk (hasil kerja/upaya) baik berupa barang maupun jasa baik yang *tangible* maupun yang *intangibile*. Dalam konteks pendidikan pengertian mutu, dalam hal ini mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Dalam "proses pendidikan" yang bermutu terlibat berbagai input, seperti; bahan ajar (kognitif, afektif, atau psikomotorik), metodologi (bervariasi sesuai kemampuan guru), sarana,

¹² Thomas Suryanto, 2002 *Jurnal Faktor Penentu Pendidikan Sekolah Menengah Umum*

¹³ Goethch dan Davis dalam Jurnal Anggoro, 2005 *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*

dukungan administrasi dan sarana prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif.¹⁴

Dalam konteks pendidikan, konsep mutu mengharuskan penyelenggara pendidikan memahami dan menyadari bahwa produk lembaga pendidikan bukanlah barang, melainkan jasa atau layanan pendidikan. Peserta didik bukanlah produk lembaga pendidikan melainkan layanan yang mereka terima dan menjadikan mereka lulusan berkualitas.

Di dalam proses pembelajaran, peserta didik disituasikan terhadap suasana belajar yang menjamin tercapainya mutu. Dalam hubungan ini Postman dan Weeingartner menyebutkan sebagai peserta didik bermutu (*quality learners*). Mutu peserta didik ditunjukkan antara lain oleh kegigihan, ketekunan, disiplin, daya inovasi, kreativitas, kapabilitas dan tanggung jawabnya. Pada umumnya, mereka tidak takut akan tantangan, tetapi justru senang belajar dari berbagai tantangan yang dihadapi. Mereka mempunyai pandangan dan penilaian sendiri tentang suatu permasalahan. Maka mereka tahu cara merumuskan dan mengajukan pertanyaan yang berbobot.¹⁵

Menurut Brog dan Gell bahwa "*instructional technology is the use to research of research validated techniques to bring about prespecified learning outcomes*", pernyataan tersebut menggunakan makna bahwa *instructional technology* adalah penggunaan teknik- teknik yang divalidasi melalui penelitian dalam rangka mencapai dampak pembelajaran yang diharapkan. Pengertian teknik dalam pembelajaran secara luas dapat mencakup cara (*method strategy*) atau produk dari suatu proses tertentu

¹⁴ Umaedi (2004) dalam (Fitri Rahmawati, 2006) *Jurnal Strategi Pencapaian Pembelajaran*

¹⁵ Postman dan Weeingartner (1969:57) dalam *Jurnal Faktor- Faktor Penentu Kualitas Pendidikan*

yang dapat digunakan atau membantu dalam pembelajaran. Dengan demikian, produk yang dikembangkan dapat berupa benda (hasil karya) atau cara/teknik yang berguna (*usefull*) dalam meningkatkan kualitas pembelajaran.¹⁶

Dari sisi dosen, kualitas dapat dilihat dari seberapa optimal dosen mampu memfasilitasi proses belajar mahasiswa. Sementara itu dari sudut kurikulum dan bahan belajar kualitas dapat dilihat dari seberapa luwes dan relevan kurikulum dan bahan belajar mampu menyediakan aneka stimuli dan fasilitas belajar secara berdiversifikasi. Dari aspek iklim pembelajaran, kualitas dapat dilihat dari seberapa besar suasana belajar mendukung terciptanya kegiatan pembelajaran yang menarik, menantang, menyenangkan dan bermakna bagi pembentukan profesionalitas kependidikan.

Dari sisi media belajar kualitas dapat dilihat dari seberapa efektif media belajar digunakan oleh dosen untuk meningkatkan intensitas belajar mahasiswa. Dari sudut fasilitas belajar kualitas dapat dilihat dari seberapa kontributif fasilitas fisik terhadap terciptanya situasi belajar yang aman dan nyaman. Sedangkan dari aspek materi, kualitas dapat dilihat dari kesesuaiannya dengan tujuan dan kompetensi yang harus dikuasai mahasiswa. Oleh karena itu, kualitas pembelajaran secara operasional dapat diartikan sebagai intensitas keterkaitan sistemik dan sinergis dosen, mahasiswa, kurikulum dan bahan belajar, media, fasilitas, dan sistem

¹⁶ Hamka, 2007 artikel mengenai pendidikan.
http://file.upi.edu/Direktori/SPS/PRODI.PENDIDIKAN_IPA/196512301992021-ADI_RAHMAT/Makalah_Poster_Slide_Presentations/Pendidikan/Penelitian_peningkatan_kualitas_pembelajaran_makalah.pdf

pembelajaran dalam menghasilkan proses dan hasil belajar yang optimal sesuai dengan tuntutan kurikulum.

Menurut Hoy, *et al.* yang dimaksud dengan mutu pendidikan adalah suatu evaluasi atas proses mendidik yang dapat meningkatkan kebutuhan untuk mengembangkan dan membina bakat dari peserta didik, proses pendidikan itu sendiri, dan bersamaan dengan itu memenuhi standar akuntabilitas yang ditetapkan oleh mereka yang bertanggung jawab membiayai dan menerima lulusan pendidikan. Pendapat tersebut memperkuat pendapat bahwa ke tiga pihak yang berkepentingan perlu merumuskan kesepakatan bersama.¹⁷

Secara umum mutu pendidikan dapat dikatakan suatu gambaran mengenai baik buruknya hasil yang dicapai oleh mahasiswa dalam proses pendidikan yang dilaksanakan. Lembaga pendidikan dianggap bermutu bila berhasil mengubah tingkah laku peserta didik dikaitkan dengan tujuannya pendidikannya. Masing-masing peserta didik memiliki perbedaan dalam belajar, sehingga dituntut untuk belajar yang baik. Peserta didik yang belajar dengan baik adalah mereka yang menyadari sepenuhnya apa yang dituntut dalam tugas belajar dan bagaimana caranya dia bekerja menurut Winkel.¹⁸

Kualitas/mutu selain didefinisikan oleh Phil Crosby sebagai kesesuaian atas suatu standart yang sudah ditetapkan (*conforming to specifications*),

¹⁷ Hoy, el (2000) dalam Kartika 2010 *Thesis Mutu Pendidikan Terhadap Kinerja Dosen*

¹⁸ Winkel (1991) dalam Cristina Kartini, 2008 *Skripsi Peningkatan Pembelajaran Minat Matematika*

oleh Josh Juran didefinisikan sebagai *fitness for use* atau kesesuaian terhadap manfaat dari pemakaian.¹⁹

Mulyasa, menyatakan bahwa kualitas pembelajaran dapat dilihat dari segi *proses* dan *hasil*. Dari segi proses, pembelajaran dikatakan berhasil dan berkualitas apabila seluruhnya atau setidaknya sebagian besar peserta didik terlibat secara aktif dalam proses pembelajaran, disamping menunjukkan kegairahan belajar yang tinggi, semangat belajar yang besar dan rasa percaya pada diri sendiri. Sedangkan dari segi hasil, proses pembelajaran dikatakan berhasil apabila terjadi perubahan tingkah laku yang positif pada diri peserta didik seluruhnya atau setidaknya sebagian besar. Demikian pula Umar Hamalik menyatakan pengajaran yang efektif adalah pengajaran yang menyediakan kesempatan belajar sendiri atau melakukan aktivitas sendiri. Di pihak lain pendidikan dan pengajaran dikatakan berhasil apabila perubahan-perubahan yang tampak pada peserta didik harus merupakan akibat dari proses belajar-mengajar yang dialaminya. Setidaknya-tidaknya apa yang dicapai oleh peserta didik merupakan akibat dari proses yang ditempuhnya melalui program dan kegiatan yang dirancang dan dilaksanakan oleh pengajar dalam proses mengajarnya.²⁰

2.1.2. Dimensi Kualitas Pengajaran

Dimensi yang dapat digunakan untuk menilai proses pembelajaran di perguruan tinggi adalah:

¹⁹ Sojin (1992) dalam Erick Wibisono, 1999 *Thesis Paradigma Kualitas dalam Pendidikan Tinggi*

²⁰ Mulyasa dan Umar Hamalik (2003) dalam Umi Rochyati dan Ratna, 2011 Wardhani *Jurnal Peningkatan Kualitas Pembelajaran dan Characer Building*

a. Proses

1. Konsistensi materi perkuliahan dengan kegiatan yang terdapat dalam program pengajaran.
2. Keterlaksanaannya oleh dosen dalam menyampaikan materi sesuai modul pembelajaran
3. Keterlaksanaan dari segi mahasiswa dalam mempresentasikan tugas baik secara individu maupun kelompok.
4. Kesempatan dan kualitas bimbingan individual yang diberikan pada mahasiswa
5. Pola interaksi antara dosen dan mahasiswa pada saat perkuliahan berlangsung maupun diluar jam perkuliahan

b. Hasil

1. Perhatian yang diperlihatkan mahasiswa terhadap pembelajaran yang sedang berlangsung
2. Keaktifan mahasiswa dalam proses pembelajaran
3. Kesempatan yang diberikan untuk menerapkan hasil pembelajaran dalam situasi yang nyata
4. Kesempatan untuk mendapatkan umpan balik secara kontinu (berkala)
5. Bebasnya dari efek samping yang negatif (keterlambatan dalam mengumpulkan tugas, keterlambatan dalam memasuki kelas pada saat perkuliahan, mencontek disaat ujian berlangsung).²¹

²¹ Dina Mustafa, 2004 dalam Kanna Hidayati 2007 *Analisis Peningkatan Kualitas Pembelajaran Komputasi Statistik*

Berdasarkan uraian di atas, kualitas pembelajaran yang dimaksud dalam kegiatan ini meliputi dari aspek proses dan hasil oleh Dosen yang diberikan langsung terhadap Mahasiswa pada kemampuan kognitif.

2.1.3. Faktor- faktor Kualitas Pengajaran

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap proses baik secara eksternal maupun internal diidentifikasi sebagai berikut. Faktor- faktor eksternal mencakup Dosen, materi, pola interaksi, media dan teknologi, situasi belajar, dan sistem. Masih ada pendidik/dosen yang kurang menguasai materi dan dalam mengevaluasi mahasiswa menuntut jawaban yang persis seperti yang di jelaskan.

Dengan kata lain, mahasiswa tidak diberi peluang untuk berfikir kreatif. Dosen juga mempunyai keterbatasan dalam mengakses informasi baru yang memungkinkan serta mengetahui perkembangan terakhir di bidangnya (*state of the art*) dan kemungkinan perkembangan yang lebih jauh dari yang sudah dicapai sekarang (*frontier of knowledge*). Faktor Internal, meliputi jajaran dunia pendidikan baik itu Departemen Pendidikan Nasional, Dinas Pendidikan Daerah, dan juga sekolah yang berada pada garis depan. Dalam hal ini, interfensi dari pihak-pihak yang terkait sangatlah dibutuhkan agar pendidikan senantiasa selalu terjaga dengan baik.

Sementara itu materi pembelajaran dipandang oleh mahasiswa terlalu teoritis, kurang memberi contoh-contoh yang kontekstual. Metode penyampaian bersifat monoton, kurang memanfaatkan berbagai media

secara optimal. Secara teoretis, keberhasilan mahasiswa dalam mencapai tujuan pembelajaran ikut ditentukan oleh karakteristik mahasiswa itu sendiri, di antaranya berupa gaya belajar, sikap dan kebiasaan belajar serta aktivitas yang mereka lakukan dalam merespon strategi pembelajaran yang digunakan dosen dalam perkuliahan.²²

2.1.4. Strategi Pencapaian Kualitas Pengajaran

Untuk mencapai kualitas pembelajaran dapat dikembangkan antara lain menggunakan strategi sebagai berikut:

a. Di tingkat kelembagaan

1. Perlu dikembangkan berbagai fasilitas kelembagaan dalam membangun sikap, semangat, dan budaya perubahan.
2. Peningkatan kemampuan pembelajaran para Dosen dapat dilakukan melalui berbagai kegiatan profesional secara periodik dan berkelanjutan, misalnya sekali dalam setiap semester yang dilaksanakan oleh masing-masing lembaga pendidikan sebelum awal setiap semester dimulai.
3. Peningkatan kemampuan pembimbingan profesional Mahasiswa melalui berbagai kegiatan profesional di Perguruan tinggi secara periodik, misalnya sekali setiap tahun yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan bekerja sama dengan dinas pendidikan setempat.

²² DIKTI, (2004) Dalam Fahrul Razi, 2004 *Artikel Faktor Kualitas Pembelajaran yang Berpengaruh*
<http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/Strategi%20Pencapaian%20Kualitas%20Pembelajaran.pdf>

4. Peningkatan kualitas pelaksanaan praktek pengalaman lapangan (PPL) di tempat praktek, dengan menggiatkan kegiatan kolaborasi lembaga pendidikan dengan tempat praktek serta menyelenggarakan uji kompetensi profesional Mahasiswa pada akhir program pendidikan sebelum mereka dinyatakan lulus. Kolaborasi ini berlaku pula dengan asosiasi profesi lain yang relevan.

b. Dari pihak individu Dosen

Secara operasional hal yang terkait pada kinerja profesional Dosen adalah:

1. Melakukan perbaikan pembelajaran secara terus menerus berdasarkan hasil penelitian tindakan kelas atau catatan pengalaman kelas dan/atau catatan perbaikan.
2. Mencoba menerapkan berbagai model pembelajaran yang relevan untuk pembelajaran dikelas maupun kegiatan praktikum.
3. Dosen perlu dirangsang untuk membangun sikap positif terhadap belajar, yang bermuara pada peningkatan kualitas proses dan hasil belajar Mahasiswa. Untuk itu perlu dikembangkan berbagai diskursus akademis antar dosen dalam menggali, mengkaji dan memanfaatkan berbagai temuan penelitian dan hasil kajian konseptual untuk

meningkatkan kualitas pembelajaran. Dengan cara itu dosen secara perseorangan dan kelompok akan selalu didorong dan ditantang untuk selalu berusaha tampil bedadan unggul (striving for excellence).²³

2.2. Kepuasan Mahasiswa

2.2.1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio/ facere*” (melakukan atau membuat). Jadi secara etimologi, kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Namun ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah kepuasan pelanggan menjadi sesuatu yang kompleks. Bahkan hingga kini belum ada kesepakatan mengenai konsep kepuasan pelanggan, apakah kepuasan merupakan respon emosional ataukah evaluasi kognitif. dalam Tjiptono.²⁴

Kepuasan Mahasiswa adalah pemenuhan kebutuhan dan harap Mahasiswa. Menurut Oliver dalam Supranto, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang di rasakan dengan harapannya. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabat serta janji dari informasi pemasaran dan saingannya.²⁵

²³ Kanna Hidayati 2007 *Analisis Peningkatan Kualitas Pembelajaran Komputasi Statistik*

²⁴ Tjiptono 2006 dalam Purwi Udiutomo *Jurnal Pendidikan Analisis Tingkat Kepuasan Siswa*

²⁵ Oliver dalam Supranto (2001) dalam Edi Kusnadi, 2008 *Jurnal Menentukan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Internal*

Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, namun bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas.

Kepuasan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan menurut Rangkuti²⁶. Kolter dan Amstrong Menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa adalah suatu tingkatan di mana produk atau jasa dirasakan sesuai dengan harapan peserta didik. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen tergantung pada kinerja produk aktual, sehingga sesuai dengan harapan peserta didik. Pelanggan memiliki berbagai macam tingkatan kepuasan. Jika keberadaan suatu produk berada di bawah harapan pembeli, maka pembeli tersebut tidak merasa puas.²⁷

Terpenuhinya kepuasan peserta didik terhadap jasa yang diterima, akan menimbulkan rasa senang dan puas. Pengalaman ini akan menjadi referensi dan membentuk cara pandang tentang pemberi jasa.

Irwan mendefinisikan kepuasan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Karena itu, peserta didik tidak akan puas apabila mereka mempunyai persepsi bahwa harapannya belum

²⁶ Rangkuti 2003 dan Kolter & Amstrong 2000 dalam Rumra Suryanti, 2007 *Thesis Pengaruh Pelayanan Sekolah terhadap Kepuasan Belajar Siswa*. Hlm 33

²⁷ Rangkuti 2003 dan Kolter & Amstrong 2000 dalam Rumra Suryanti, 2007 *Thesis Pengaruh Pelayanan Sekolah terhadap Kepuasan Belajar Siswa*. Hlm 35

terpenuhi. Peserta didik akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan.²⁸

Kepuasan hanya akan terbentuk apabila para peserta didik merasa puas atas pelayanan yang diterima mereka. Kepuasan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya Mahasiswa yang loyal dan bersahaja. Kepuasan peserta didik sangat penting diperhatikan oleh pemberi jasa (dosen) sebab berkaitan langsung dengan keberhasilan pemberian jasa.²⁹

Menurut Wilkie, mendefinisikan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Tse dan Wilton dalam Kandampully dan Suhartanto mendefinisikan kepuasan sebagai respon peserta didik terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara ekspektasi sebelumnya (atau beberapa norma kinerja lain) dan kinerja aktual dari produk sebagaimana yang dirasakan setelah pengkonsumsiannya.

Engel, Blackwell, dkk dalam Theresia Widyaratna, Danny, dan Filicia Chandra, mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.³⁰

J. C. Moore, menyatakan “*Students are successful in the learning and are pleased with their experience*”. Definisi serupa diberikan oleh Knox, Lindsay, dkk. “*Student satisfaction is important because it influences the student’s level of motivation*”. Sedangkan menurut Booker dan Rebman.

²⁸ Irwan (2002) dalam Sthep Subanidja *Thesis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan*

²⁹ Wilkie (1990) dalam Ardhi Yudha 2004 *Skripsi Motivasi dan Kepuasan Mahasiswa*

³⁰ Tse & Winklie, Tjiptono dalam Indra Dewi 2009 *Thesis Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*

*“student satisfaction is important because satisfied students represent a public relations asset for a college or university. If students are viewed as customers of college education, their satisfaction is important to recruitment efforts. Therefore, there is a need for more understanding of factors that affect student satisfaction with blended learning”.*³¹

Mahasiswa adalah peran penting dalam penentuan kualitas pendidikan yang dinilai dari kepuasan, ketika kepuasan dinilai baik maka suatu lembaga pendidikan dinilai memiliki reputasi yang baik pula dalam bidang pendidikan sehingga secara tidak langsung tolak ukur kepuasan Mahasiswa juga menjadi pengaruh penting didalam suatu lembaga pendidikan.

Smith, Kendal dan Hulin dalam Bavendam, J. mengungkapkan bahwa kepuasan bersifat multidimensi dimana seseorang merasa lebih atau kurang puas dengan hasil pekerjaannya, hasil pembelajaran dan sebagainya. Porter dan Lawler seperti juga dikutip oleh Bavendam, J. telah membuat diagram kepuasan peserta didik yang menggambarkan kepuasan sebagai respon emosional orang-orang atas kondisi dari hasil yang dinilai tidak sesuai ataupun lebih dari kesesuaian yang diharapkan.

Kepuasan bersifat multi-dimensional maka kepuasan peserta didik dapat mewakili sikap secara menyeluruh (kepuasan umum) maupun mengacu pada bagian pekerjaan seseorang. Artinya jika secara umum mencerminkan kepuasannya sangat tinggi tetapi dapat saja seseorang akan merasa tidak puas dengan salah satu atau beberapa aspek saja misalnya cara penyampaian Dosen terhadap pemberian materi perkuliahan menurut

³¹ Moore (2009), Knox, Lindsay, & Kolb, 1993 dan Booker & Rebman, 2005 dalam Mirna Nachouki *Journal of Information Technology Education: Research*

Davis, Keith. Konsekuensi dari kepuasan peserta didik dapat berupa meningkat atau menurunnya prestasi Dosen.³²

Dalam konteks pendidikan, konsep kepuasan peserta didik mengharuskan penyelenggara pendidikan memahami dan menyadari bahwa produk lembaga pendidikan bukanlah barang melainkan jasa atau layanan pendidikan yang diberikan. Peserta didik bukanlah produk sekolah melainkan layanan yang mereka terima dan menjadikan mereka lulusan berkualitas, hal ini berarti bahwa produksi barang sangat berbeda dengan produksi jasa atau layanan.

2.2.2. Dimensi Kepuasan Mahasiswa

Pada umumnya para ahli teori perilaku beropini bahwa dalam setiap perilakunya manusia mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Salah satu teori tersebut adalah teori kepuasan. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Salah satunya metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah metode Student Satisfaction Inventory (SSI)

2.2.2.a. Konsep Student Satisfaction Inventory (SSI)

Student Satisfaction Inventory (SSI) merupakan instrument unik yang melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan (*satisfaction*) yang dirasakan mahasiswa dan tingkat kepentingan

³² Kendal (2000), Bavendam, J. (2000), Davis dan Keith (1985) dalam Muhammad Fauzan 2010 *Skripsi Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Mahasiswa*

(*importance*) dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut.³³ Tingkat kepentingan diperlukan sebagai bahan analisis dan pertimbangan dalam melakukan perencanaan seperti menentukan prioritas perbaikan dan sebagainya. Sebagai contoh, suatu hasil penelitian yang menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah untuk suatu dimensi, belum tentu membuat dimensi tersebut menjadi prioritas perbaikan utama apabila dimensi tersebut ternyata memiliki tingkat kepentingan (*importance*) yang rendah, bisa saja suatu dimensi dengan tingkat kepuasan yang tidak terlalu rendah lebih diprioritaskan apabila, tingkat kepentingannya lebih tinggi. Sehingga yang menjadi perhatian prioritas perbaikan selain mempertimbangkan rendahnya tingkat kepuasan juga tingginya tingkat kepentingan dari dimensi tersebut.

Oleh karena itu, mengevaluasi persepsi mahasiswa terhadap kepuasan mereka yang mereka alami dan harapkan harus terus dilakukan oleh Universitas, Sekolah Tinggi, Institut sebagai Lembaga Pendidikan Tinggi. Paling sedikit ada 12 skala atau dimensi untuk mengukur kepuasan mahasiswa, *Academic Advising, Campus Climate, Campus Support Services, Concern for the Individual, Instructional Effectiveness, Recruitment and Financial Aid, Registration Effectiveness, Responsiveness to Diverse Populations, Campus Safety and Security, Service Excellence, Student Centeredness, Campus Life* namun penelitian ini memfokuskan pada hubungan kualitas pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga peneliti menggunakan hanya 2 skala, yaitu :

³³ Elliott dan Heally (2001) dalam Edy Baskoro, 2008 *Thesis Analisis Pendidikan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa*.

1. *Concern for the Individual*

Menilai komitmen dalam memperlakukan setiap Mahasiswa secara individu. Bagian ini pada umumnya sering bertemu dengan para Mahasiswa secara pribadi.

2. *Service Excellence*

Menilai sikap dosen kepada para mahasiswa. Skala ini dititik beratkan pada penilaian terhadap pemahaman terhadap materi, penyampaian metode pengajaran, dan perhatian secara pribadi kepada para mahasiswa.

a. Pemahaman terhadap materi :

Keahlian dosen berupa kemampuan menyampaikan pesan kepada mahasiswa. Kemampuan tersebut bukan hanya berupa bentuk ceramah tetapi juga kemampuan dosen menggunakan metode belajar dalam kelas yang membuat mahasiswa nyaman penerimaan materi. Kemampuan dosen tak hanya dapat dilihat dari tingkat pendidikannya saja tapi juga dilihat dari kompetensi komunikasi yang dimiliki dalam mengajar hingga terjadi komunikasi efektif.

b. Penyampaian metode pengajaran :

Metode pembelajaran adalah cara-cara menyajikan materi pelajaran yang dilakukan oleh pendidik agar terjadi proses pembelajaran pada diri mahasiswa dalam upaya untuk mencapai tujuan.

c. Perhatian secara pribadi kepada para mahasiswa :

Kemampuan dalam memilih perilaku komunikasi yang cocok dan efektif bagi situasi tertentu. Diharapkan melalui komunikasi yang sesuai akan membuat mahasiswa merasa lebih layak atau dihargai dalam berbagai kondisi yang sedang dihadapkan mahasiswa pada saat itu.

2.2.3. Faktor- faktor Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan Mahasiswa tergantung pada kesesuaian antara prestasi jasa atau tingkat kualitas layanan yang diberikan dengan harapan Mahasiswa seberapa jauh kesesuaian itu akan membantuk suatu tingkat kepuasan yang dapat dikategorikan atas “tidak puas, puas dan sangat puas”.

Pertama, mahasiswa akan merasa tidak puas bilamana tingkat kualitas pelayanan jasa lebih rendah dari harapan Mahasiswa

Kedua, mahasiswa akan merasa puas bilamana tingkat kualitas pelayanan jasa sesuai dengan harapannya.

Ketiga, Mahasiswa akan merasa sangat puas bilamana tingkat kualitas pelayanan jasa melebihi harapan.³⁴

³⁴ Edi Kusnadi, 2008 *Jurnal Menentukan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Internal* Hlm 34

2.3. Kualitas Pengajaran dalam Prespektif Islam

Dalam kegiatan pembelajaran ada dua kata yang populer digunakan untuk mencapai tujuan pendidikan yaitu didaktik dan metodik. Didaktik adalah ilmu mengajar yang didasarkan atas prinsip kegiatan penyampaian bahan pelajaran sehingga bahan pelajaran itu dimiliki oleh peserta didik. Untuk menciptakan proses belajar bagi siswa, maka diperlukan adanya pendekatan atau metode.

Pertama *ekspositori*, metode mengajar yang biasa digunakan dalam pengajaran ekspositori adalah metode ceramah dan demonstrasi.

Kedua, *pembelajaran dengan mengaktifkan siswa*. Dalam metode ini siswa lebih banyak aktif, namun tidak berarti guru tinggal diam.

Belajar merupakan bagian dari pendidikan, diyakini bukan hanya berlangsung antara pengajar dan peserta didik atau sebaliknya, tetapi juga menyangkut dengan belajar yang lebih luas dan kompleks seperti yang terkandung dalam filosofi *iqra'* yaitu belajar dengan materi yang tersirat, tersurat dan apa yang tergurat dalam pengalaman yang bersifat *zhahiri* dan pengalaman yang bersifat *bathini*, yang kesemuanya bermuara pada kesempurnaan sikap batin dan kinerja, dan tentunya berkategori ibadah.³⁵

Dalam perjalanan perkembangan pendidikan dalam Islam dimana menuntut ilmu juga sebagai perwujudan dari ibadah kepada Allah, bisa dilihat beberapa karakteristik pendidikan islam yang sangat

³⁵Nanat Fatah Natsir, 2007Peningkatan Kualitas Guru dalam Perspektif Pendidikan Islam, hal 25

berperan dalam menjaga kualitas pengajaran dari ustadz (guru) kepada santri (murid).³⁶

Pendidikan Islam, secara prinsipil diletakkan pada dasar- dasar ajaran Islam dan seluruh perangkat kebudayaannya. Dasar- dasar pembentukan dan pengembangan pendidikan Islam yang pertama dan utama tentu saja adalah al-Qur'an dan Sunnah. Al-Qur'an misalnya memberikan prinsip yang sangat penting bagi pendidikan, yaitu penghormatan kepada akal manusia, bimbingan ilmiah, tidak menentang fitrah manusia, serta memelihara kebutuhan sosial.³⁷

Dasar pendidikan Islam selanjutnya adalah nilai-nilai sosial kemasyarakatan yang tidak bertentangan dengan ajaran-ajaran al-Qur'an dan Sunnah atas prinsip mendatangkan kemanfaatan dan menjauhkan kemudharatan bagi manusia. Dengan dasar ini, maka pendidikan Islam dapat diletakkan di dalam kerangka sosiologis, selain menjadi saran transmisi pewarisan kekayaan sosial budaya yang positif bagi kehidupan manusia.³⁸

Kemudian, warisan pemikiran Islam juga merupakan dasar penting dalam pendidikan Islam. Dalam hal ini hasil pemikiran para ulama, filosof, cendekiawan muslim, khususnya dalam pendidikan menjadi rujukan penting pengembangan pendidikan Islam.³⁹

Dasar-dasar pendidikan Islam itulah kemudian dikembangkan sebagai sistem pendidikan Islam yang mempunyai karakteristik

³⁶ Nanat Fatah Natsir, 2007 Peningkatan Kualitas Guru dalam Perspektif Pendidikan Islam, hal 25

³⁷ Nanat Fatah Natsir, 2007 Peningkatan Kualitas Guru dalam Perspektif Pendidikan Islam, hal 25

³⁸ Nanat Fatah Natsir, 2007 Peningkatan Kualitas Guru dalam Perspektif Pendidikan Islam, hal 26

³⁹ Nanat Fatah Natsir, 2007 Peningkatan Kualitas Guru dalam Perspektif Pendidikan Islam, hal 26

tersendiri yang berbeda dengan sistem-sistem pendidikan lainnya. Secara singkat teristik pendidikan Islam adalah sebagai berikut:⁴⁰

a. Pertama, pendidikan Islam adalah penekanan pada pencarian ilmu pengetahuan, penguasaan dan pengembangan atas dasar ibadah kepada Allah Swt. Setiap penganut Islam diwajibkan mencari ilmu pengetahuan untuk dipahami secara mendalam dalam taraf selanjutnya dikembangkan dalam kerangka ibadah guna kemaslahatan umat manusia. Pencarian, penguasaan dan pengembangan ilmu pengetahuan ini merupakan suatu proses yang berkesinambungan, dan pada prinsipnya berlangsung seumur hidup, *Min al-mahdi Ila al-lahdi* Inilah yang kemudian dikenal dengan istilah *life long education* dalam sistem pendidikan modern. Sebagai sebuah ibadah, maka dalam pencarian, penguasaan dan pengembangan ilmu pengetahuan dalam pendidikan Islam sangat menekankan pada nilai-nilai akhlak. Di dalam konteks ini maka kejujuran sikap tawadhu, menghormati sumber pengetahuan dan sebagainya merupakan prinsip-prinsip penting yang perlu di pegangi setiap pencari ilmu.

b. Kedua, pengakuan akan potensi dan kemampuan seseorang untuk berkembang dalam suatu kepribadian. Setiap pencari ilmu dipandang sebagai makhluk Tuhan yang perlu dihormati dan disantuni agar potensi- potensi yang dimilikinya dapat teraktualisasi dengan sebaik- baiknya.

c. Ketiga, pengamalan ilmu pengetahuan atas dasar tanggung jawab kepada Tuhan dan masyarakat manusia. Pengetahuan bukan

⁴⁰ Nanat Fatah Natsir, 2007 Peningkatan Kualitas Guru dalam Perspektif Pendidikan Islam, hal 26

hanya untuk diketahui, dan dikembangkan, melainkan sekaligus dipraktekkan dalam kehidupan nyata. Dengan demikian terdapat konsistensi antara apa-apa yang diketahui dengan pengamalannya dalam kehidupan sehari-hari. Di dalam Islam mengetahui suatu ilmu pengetahuan sama pentingnya dengan pengamalannya secara konkret.

d. Pengajar sebagai tulang punggung pendidikan Islam memiliki eksistensi yang sangat kuat. Dalam pendidikan Islam menurut Syekh az-Zamujj dalam kitabnya Ta'lim Muta'lim di antara syarat seseorang untuk dapat belajar dengan sukses adalah menghormati guru sama seperti menghormati ilmu. Santri (siswa) tidak akan memperoleh ilmu dan mendapat manfaatnya tanpa menghormati ilmu dan gurunya.

Demikian besar posisi dan fungsi guru sehingga menghormatinya itu lebih baik dibandingkan sekedar mentaatinya.

2.4. Kepuasan Mahasiswa dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam, kepuasan Mahasiswa tertulis dari dua garis, garis vertikal (Hablu minannas) dan garis horizontal (hablumminallah). Sebagai intelektual muda, pada dua garis itulah area dedikasi mahasiswa.

Adapun hadits yang menunjukkan kewajiban mencari ilmu dan pentingnya ilmu misalnya :

حَدَّثَنَا هِشَامُ بْنُ عَمَّارٍ حَفْصُ بْنُ سُلَيْمَانَ كَثِيرُ بْنُ شَيْطَانَ، عَنْ مُحَمَّدِ بْنِ سَيْبٍ بْنِ عَفَّ
أَنْفَسِ بْنِ مَالِكٍ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ (طَلَبُ الْعِلْمِ فَرِيضَةٌ عَلَى كُلِّ
[3] مُسْلِمٍ. وَوَضِيعُ الْعِلْمِ عِنْدَ غَيْرِ أَهْلِهِ كَمُقَلَّةِ الْخَفَازِيرِ الْجَوْهَرِ وَاللُّؤْلُؤِ وَالذَّهَبِ).

Hadits diatas menunjukkan bahwa fardhu bagi setiap orang muslim mencari ilmu, dan orang yang memberikan ilmu bagi selain ahlinya adalah seperti orang yang mengalungkan babi dengan mutiara, permata dan emas. Orang yang mempunyai ilmu agama yang mengamalkannya dan mengajarkannya orang ini seperti tanah subur yang menyerap air sehingga dapat memberikan manfaat bagi dirinya dan memberi manfaat bagi orang lain, dan Allah juga akan memudahkan bagi orang-orang yang selama hidupnya hanya untuk mencari, dipermudahkan baginya jalan menuju kesurga. Dengan ilmu derajat orang tersebut tinggi dihadapan Allah, Allah pun akan meninggikan derajatnya di dunia maupun diakhirat nanti, seorang muslim memperbanyak mengamalkan ilmu kepada orang lain, maka semakin tinggi pula derajatnya dihadapan Allah

Mencari ilmu sebagai kewajiban murni islam atas setiap pemeluknya, serta pengabdian kepada sesama sebagai bentuk riil kepedulian sosial masyarakat. Dengan menerapkan bentuk pengabdian pada dua garis tersebut dengan masif (berwujud, nyata) dan balance (seimbang), seorang mahasiswa akan mampu mengimplementasi ilmu yang mereka kaji, memikul harapan masyarakat dan mengakomodir aspirasi mereka.

Di sisi lain, bila semua hal tersebut di orientasikan untuk niat ibadah kepada Allah, maka semakin banyak faidah dan hikmah yang ia dapat. dibawah ini salah satu hadits yang menunjukkan bahwa seseorang yang menempuh suatu jalan dalam hidupnya untuk mencari ilmu, maka Allah akan mempermudah baginya jalan menuju surga.

حَدَّثَنَا أَحْمَدُ بْنُ يُونُسَ أَخْبَرَنَا زَائِدَةُ عَنِ الْأَعْمَشِ عَنْ أَبِي صَالِحٍ عَنْ هُرَيْرَةَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ (مَا مِنْ رَجُلٍ يَسْأَلُكَ طَرِيقًا يَطْلُبُ فِيهِ عِلْمًا إِلَّا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ [4] طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ وَمَنْ أَبْطَأَ بِهِ عَمَلُهُ لَمْ يُسْرِعْ بِهِ نَسَبَهُ).

Selain Allah memberikan derajat/kedudukan yang tinggi di dunia maupun di akhirat bagi orang muslim yang mengamalkan dan mengajarkan ilmunya kepada orang yang belum tahu. Allah juga : Seorang yang keluar dari rumahnya dalam mencari ilmu, maka para malaikat akan meletakkan sayap-sayapnya untuk orang tersebut.

Adapun hadits yang menunjukkan bahwa orang yang keluar semata hanya berniat mencari ilmu kemudian Malaikat akan meletakkan sayap-sayapnya untuk orang tersebut adalah sebagai berikut :

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ يَحْيَى عَبْدُ الرَّزَّاقِ، أَنبَأَنَا مَعْمَرٌ، عَنْ عَاصِمِ بْنِ أَبِي النَّجُودِ، عَدَزْرَةَ بْنِ حُبَيْشٍ : قَالَ : أَتَيْتُ صَفْوَانَ بْنَ عَسَّالٍ الْمُرَادِيَّ، فَقَالَ : مَا حَاءَ بِكَ؟ قُلْتُ : أَنْبِطُ الْعِلْمَ، قَالَ : فَأَنِّي سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ (مَا مِنْ خَارِجٍ خَرَجَ مِنْ بَيْتِهِ فِي طَلَبِ الْعِلْمِ إِلَّا [5] وَضَعَتْ لَهُ الْمَلَائِكَةُ أَجْنِحَتَهَا طَائِفًا بِمَا يَصْنَعُ).

Keutamaan orang yang berilmu sehingga melebihi orang yang ahli ibadah. Karena ibadah tanpa ilmu tidak benar dan tidak diterima, dan untuk membuktikan keutamaan ahli ilmu ini Allah bersama malaikat dan seluruh penghuni langit dan bumi sampai semut dan ikan bershawat untuk orang yang mengajari kebaikan. Keutamaan ilmu tidak terletak beberapa ilmu yang yang didapat tetapi pada pengembangan dan pengalamannya dalam kehidupan ataupun masyarakat.

Tujuan akhir seorang mu'min adalah surga. Untuk itu seluruh ilmu yang mereka miliki diamankan. Caranya adalah mencari dan mengamalkan semua kebijakan tanpa merasa lelah atau capek. Seorang mu'min itu tak akan merasa puas dan lelah dalam mencari maupun mempelajari ilmu, karena dengan ilmu semua kebijakan dapat diraih.

2.5. Hubungan Presepsi Kualitas Pengajaran dengan Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan belajar siswa merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan tentang pengajaran yang di peroleh di perguruan tinggi oleh sarana dan prasarana dalam proses pembelajaran dengan apa yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan mahasiswa tidak terlepas dari pengajaran semua unsur yang ada di lingkungan perkuliahan. Kepuasan belajar menunjukkan fungsi dari perbedaan antara kinerja/hasil belajar yang dirasakan dengan harapan. Kinerja/hasil belajar bukan hanya nilai ujian semata akan tetapi bisa berwujud kenyamanan mengikuti pendidikan, interaksi positif dengan teman dan pihak sekolah, maka

mahasiswa akan kecewa, sedangkan jika hasil belajar sesuai dengan harapan ,maka mahasiswa menjadi puas. Jika hasil melebihi harapan maka siswa menjadi sangat puas.⁴¹

Pengajaran adalah kondisi kinerja dosen yang terlibat dalam kondisi belajar mengajar, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, dilihat dari keterkaitan dengan perencanaan, pengendalian dan penggunaan sumber daya alam manusia. Kualitas pengajaran tidak mungkin dihasilkan oleh pengajaran dosen yang tidak bermutu, dengan demikian terdapat hubungan positif antara Kualitas pengajaran dosen dengan kepuasan mahasiswa, diduga semakin tinggi mutu kualitas pengajaran dosen maka akan semakin meningkat pula kepuasan mahasiswa.⁴²

2.6.Hipotesis

Ha. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu ada hubungan yang signifikan positif antara **Presepsi Kualitas Pengajaran** dengan **Kepuasan Mahasiswa** pada mahasiswa baru Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Ho. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu ada hubungan yang signifikan negatif antara **Presepsi Kualitas Pengajaran** dengan **Kepuasan Mahasiswa** pada mahasiswa baru Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

⁴¹ Rumra Suryanti, 2007 *Thesis Pengaruh Pelayanan Sekolah terhadap Kepuasan Belajar Siswa*

⁴² Thomas Suryanto, 2002 *Jurnal Faktor Penentu Pendidikan Sekolah Menengah Umum*