

# ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI FISE UNY

Oleh

Sukanti

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kondisi kampus, penasehat akademik, dan kegiatan pengajaran

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi yang jumlahnya 659 mahasiswa. Sampel penelitian berjumlah 183 mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi yang diambil secara *proportional random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Sebelum angket digunakan untuk mengumpulkan data diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas instrumen digunakan analisis faktor dan analisis skor butir dengan skor total. Berdasarkan uji validitas instrumen diketahui ada 6 butir pertanyaan yang tidak valid karena koefisien korelasinya kurang dari 0,300. Untuk mengetahui reliabilitas instrumen digunakan Cronbach Alpha. Hasil uji reliabilitas instrumen dengan Cronbach Alpha menunjukkan 0,915 yang berarti tergolong sangat tinggi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan (1) sebagian besar (71,58%) mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi merasa puas terhadap layanan akademik, tidak puas sebanyak 26,78 %, sebagian kecil (1,64%) yang merasa sangat puas, dan tidak ada mahasiswa yang merasa sangat tidak puas terhadap layanan akademik, (2) sebagian besar (80,00%) mahasiswa merasa puas terhadap kondisi kampus, 16,94% tidak puas, sebagian kecil merasa sangat puas yaitu sebesar 5,46% dan tidak ada mahasiswa yang merasa sangat tidak puas terhadap kondisi kampus, (3) sebagian besar (68,30%) mahasiswa Pendidikan Akuntansi puas terhadap penasehat akademik, dan 17,49% sangat puas serta 14,21% tidak puas dan tidak ada mahasiswa yang merasa sangat tidak puas terhadap penasehat akademik, (4) sebagian besar (78,69%) mahasiswa merasa puas terhadap kegiatan pengajaran, sebesar 16,39% merasa tidak puas, sebesar 4,92% mahasiswa merasa sangat puas, dan tidak ada mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi yang merasa sangat tidak puas terhadap kegiatan

Kata kunci: Kepuasan mahasiswa, layanan akademik, kondisi kampus, penasehat akademik, kegiatan pengajaran.

## A. Pendahuluan

### 1. Latar Belakang Masalah.

Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) merupakan lembaga penyedia jasa di bidang pendidikan yang sangat dibutuhkan oleh calon mahasiswa. Lembaga pendidikan di Yogyakarta sangat banyak, oleh karena itu lembaga ini harus menghadapi persaingan yang sangat tajam khususnya dalam mencari calon mahasiswa yang berkualitas. Selain itu UNY harus mempunyai keunggulan untuk memenuhi harapan pengguna lulusan. Agar UNY mempunyai keunggulan, kuncinya adalah memberi kepuasan yang lebih tinggi daripada yang diharapkan oleh pengguna lulusan.

Visi UNY adalah menghasilkan lulusan yang cendekia, mandiri dan bernurani. Salah satu misinya adalah mengembangkan sistem pendidikan yang mampu menumbuhkan lulusan UNY mandiri, kreatif, dan inovatif. Agar misi ini dapat tercapai maka seluruh civitas akademika harus menciptakan situasi yang kondusif, yang meliputi kegiatan pelayanan akademik, administratif dan keuangan. Berbagai upaya yang dapat dilakukan oleh lembaga untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa misalnya memberikan pelayanan dengan cepat dan ramah, memberikan bantuan keuangan, menyediakan sarana prasarana. Namun demikian kenyataan menunjukkan bahwa ada sebagian mahasiswa merasa tidak puas. Hal ini ditunjukkan saat diadakan survei (2007) oleh pengurus Himpunan Mahasiswa Pendidikan Akuntansi FISE UNY sebagian mahasiswa merasa ada dosen yang kehadiran dalam perkuliahannya kurang tanpa sebab yang jelas, pengumuman nilai hasil ujian tidak sesuai dengan saat dibutuhkan oleh mahasiswa, penggunaan jam mengajar tidak optimal, dosen kurang memberikan umpan balik atas tugas mahasiswa.

Berdasarkan hasil survei inilah perlu kiranya diadakan penelitian pada seluruh mahasiswa agar diperoleh gambaran yang lengkap tentang kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Akuntansi karena survei yang dilakukan tersebut belum dijelaskan jumlah sampelnya, teknik pengambilan sampel, dan instrumen penelitiannya.

Pengetahuan tentang kepuasan mahasiswa akan memberikan banyak manfaat. Manfaat tersebut antara lain: kepuasan mahasiswa berfungsi sebagai pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi ke arah pemenuhan kebutuhan mahasiswa sehingga menjadi sumber dari keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Mahasiswa memilih penyedia jasa berdasarkan informasi dari teman, keluarga, atau dari lembaga, dan setelah menerima jasa itu mereka membandingkan jasa yang dialaminya dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami berada di bawah jasa yang diharapkan, mahasiswa akan merasa tidak puas. Sedangkan jika jasa yang dialami oleh mahasiswa memenuhi atau melebihi harapan mereka, maka mereka akan puas atau sangat puas.

Untuk meningkatkan kualitas jasa dan kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY diperlukan informasi yang cukup dari para mahasiswa agar kualitas jasa yang ditingkatkan sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Untuk meningkatkan kualitas jasa, lembaga perlu:

- a. Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan mahasiswa secara berkesinambungan.
- b. Memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, dan *public relation* kepada setiap jajaran manajemen dan karyawan.

Untuk itulah penelitian ini diadakan dengan harapan dapat mengungkap tingkat kepuasan mahasiswa yang selanjutnya dapat digunakan untuk mengambil kebijaksanaan yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa tersebut.

Menurut Philip Kotler (2005) ketidakpuasan itu muncul karena adanya kesenjangan antara: (1) harapan konsumen dan persepsi manajemen., (2) persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa., (3) spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, (4) penyampaian jasa dan komunikasi eksternal., dan (5) jasa yang dialami oleh pelanggan dan jasa yang diharapkan.

Permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut sebagian mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY merasa tidak puas. Berbagai indikator ketidakpuasan mereka antara lain: yang berhubungan dengan: (1) dosen yang meliputi: kehadiran dosen tidak tepat waktu, pengumuman nilai ujian tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, (2) sarana kurang lengkap, jadwal kuliah kurang nyaman bagi mahasiswa, kapasitas ruang kuliah tidak sesuai dengan jumlah yang menggunakannya, (3) dosen Penasehat Akademik belum berfungsi secara optimal.

Kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari berbagai aspek namun dalam penelitian ini dibatasi pada layanan akademik, kondisi kampus, layanan penasehat akademik, dan kegiatan pengajaran.

## 2. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

- b. Tingkat kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY terhadap pelayanan akademik
- c. tingkat kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY terhadap kondisi kampus.
- d. Tingkat kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY terhadap penasehat akademik
- e. Tingkat kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY terhadap kegiatan pengajaran

## 3. Kajian Pustaka

### a. Konsep Kepuasan Mahasiswa

Setelah mahasiswa mengikuti kuliah, mahasiswa akan merasakan tingkat kepuasan atau tingkat ketidakpuasan tertentu. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membuat perbandingan antara kenyataan yang ia rasakan dengan harapannya.

Mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) Jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas, (2) kalau kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas., (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas, senang, atau bahagia.

Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya. Mahasiswa yang merasa puas akan menyampaikan secara positif tentang jasa yang ia gunakan/konsumsi. Mahasiswa yang tidak puas akan bereaksi secara berlainan. Mahasiswa yang tidak puas akan mengambil satu dari dua tindakan berikut ini : (1) mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan tersebut dengan meninggalkan atau pindah ke program studi lain atau ke perguruan tinggi lain. (2) mereka

mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan dengan mencari informasi yang dapat memperkuat nilai tinggi jasa tersebut (menghindari informasi yang mungkin memperkuat nilai rendahnya).

Pimpinan/manajemen dapat mengambil langkah untuk meminimalkan jumlah ketidakpuasan mahasiswa, misalnya dengan mengadakan komunikasi secara periodik. Komunikasi dengan para mahasiswa dapat dilakukan dengan menyediakan forum komunikasi yang baik bagi keluhan mahasiswa dan menangani keluhan tersebut dengan cepat.

Harapan mahasiswa dibentuk oleh: komentar teman dan kenalannya, serta informasi dan janji lembaga, dan pesaingnya. Apabila lembaga menaikkan harapan mahasiswa terlalu tinggi, mahasiswa mungkin akan kecewa jika lembaga gagal dalam memenuhinya. Di lain pihak jika lembaga menetapkan harapan mahasiswa terlalu rendah, maka lembaga tidak dapat menarik cukup banyak calon mahasiswa meskipun mahasiswa akan puas. Tingkat kepuasan atau kesenangan yang tinggi akan menciptakan ikatan emosional yang tinggi. Lembaga perlu membentuk budayanya sedemikian rupa sehingga orang dalam lembaga bertujuan menyenangkan mahasiswa.

#### **b. Elemen-Element Kepuasan Mahasiswa/Pelanggan**

Ada beberapa elemen kepuasan secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Perpustakaan: ketersediaan buku (kelengkapan, kemutakhiran) dan pelayanannya.
- b. Laboratorium: jumlah komputer yang tersedia, program mutakhir dan mudah diakses.
- c. Memberikan nilai yang lebih besar daripada biaya yang dibayarkan mahasiswa.
- d. Sikap berkomunikasi tatap muka atau menggunakan telepon dari pihak-pihak yang terkait yang penuh perhatian, menarik, responsif, dan tepat waktu, serta memancarkan pesan dengan pasti dan mudah dipahami yang memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa yang perlu didengarkan
- e. Lingkungan benar-benar menyambut dan tidak mengancam, yang mendorong kemudahan mahasiswa dan membuat mahasiswa merasa nyaman secara emosional.
- f. Staf, artinya karyawan yang tidak mengelak, responsif, empatik, dapat dipercaya, berpengetahuan luas, loyal kepada tim lembaga, terlatih dan diberi wewenang untuk bertindak.
- g. Dokumentasi, artinya brosur, proposal, kontrak, tagihan, surat pengantar kiriman, manual pelatihan/manual pengguna, dan sebagainya, yang polos dan tepat, yang masing-masing menyertakan rincian referensi/petugas yang harus dihubungi untuk meminta bantuan dan semuanya akurat serta mutakhir.
- h. Penanganan keluhan, artinya memberi wewenang kepada staf untuk menanggapi keluhan mahasiswa/pelanggan dengan cepat, tulus, jujur, simpatik, dan menyeluruh; saran dari mahasiswa/pelanggan disalurkan lewat proses yang menangani keluhan; dan menggunakan teknologi sebagai suatu alat, bukan sebagai penentu segalanya.
- i. Lokasi, artinya mudah dijangkau dan menjelaskan letak lembaga/perusahaan, nama lembaga/perusahaan, alamat dan nomer telepon lembaga/perusahaan.
- j. Akses, artinya petunjuk jalan ke lokasi yang jelas, idealnya di semua tempat yang dapat menuju ke lokasi dalam radius lima mil; dan memastikan bahwa semua wajah luar bangunan, pintu gerbang dan jalan masuk, serta semua lahan lembaga mencerminkan citra perusahaan yang memancarkan empati pada pelanggan.
- k. Keamanan dan kenyamanan

- l. Memastikan bahwa tidak ada diskriminasi terhadap kelompok yang mempunyai kebutuhan khusus.
- m. Waktu meliputi: jam kerja dan kecepatan pelayanan.
- n. Tidak melakukan pembedaan pelayanan, bermoral tinggi dan jujur.
- o. Tingkahlaku, artinya memegang sikap praduga tak bersalah, bersedia memikul tanggung jawab, obyektif, adil, jujur, tidak patut dicurigai, dan secara otentik berfokus pada mahasiswa, serta belajar dari kritik yang membangun.
- p. Hubungan internal, artinya memastikan setiap orang paham, menerima dan melakukan misi menghadapi mahasiswa.
- q. Menciptakan perasaan yang seluruhnya konsisten dengan hak mahasiswa untuk menerima kepedulian dan kepuasan total.

### c. Strategi Untuk Kepuasan Mahasiswa/Pelanggan

Terdapat beberapa strategi untuk meraih kepuasan yaitu:

#### a. Strategi *Superior Customer Service*

Lembaga yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul daripada para pesaingnya/kompetitor. Untuk mewujudkannya dibutuhkan dana yang besar, kemampuan sumberdaya manusia yang lebih unggul dan usaha yang gigih.

#### b. Strategi *Unconditional Guarantees/ Extraordinary Guarantees*

Menyediakan media yang efisien dan efektif untuk menangani keluhan. Meskipun hanya membiarkan mahasiswa melepaskan emosinya, itu sudah cukup baik minimal persepsi terhadap kepuasan dan kewajaran akan meningkat jika lembaga mengakui kesalahannya dan menyampaikan permohonan maaf. Strategi unconditional guarantees berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan kualitas jasa dan kinerja lembaga. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.

#### c. Strategi penanganan keluhan yang *efektif*

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang mahasiswa yang tidak puas menjadi mahasiswa yang puas. Manfaat lainnya adalah:

- r. Lembaga memperoleh kesempatan untuk memperbaiki hubungannya dengan mahasiswa yang kecewa.
- s. Lembaga terhindar dari publisitas negatif.
- t. Lembaga akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanannya saat ini.
- u. Lembaga akan mengetahui sumber masalahnya.
- v. Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik.

Proses penanganan keluhan yang efektif terdiri atas beberapa langkah yaitu:

- 1) Identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan mahasiswa tidak puas dan mengeluh. Langkah ini merupakan langkah yang sangat penting karena menentukan efektivitas langkah-langkah selanjutnya.
- 2) Sumber masalah ini perlu diatasi, ditindaklanjuti, dan diupayakan agar di masa mendatang tidak timbul masalah yang sama. Dalam langkah ini kecepatan dan ketepatan penanganan merupakan hal yang krusial. Ketidakpuasan bisa semakin

besar apabila mahasiswa yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Kondisi ini dapat menyebabkan mereka berprasangka buruk dan sakit hati. Yang terpenting bagi mahasiswa adalah pihak lembaga harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan penyesalannya terhadap kekecewaan mahasiswa dan berusaha memperbaiki situasi.

- 3) Pengembangan sistem informasi manajemen, lembaga bisa mendata setiap keluhan yang disampaikan dan belajar dari kesalahan yang pernah dilakukan.

Ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan yaitu:

- 1) Empati terhadap mahasiswa yang marah. Dalam menghadapi mahasiswa yang emosi atau marah, lembaga perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi akan bertambah kacau. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh mahasiswa tersebut.
- 2) Kecepatan dalam penanganan keluhan. Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan mahasiswa tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap lembaga akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat maka ada kemungkinan mahasiswa menjadi puas.
- 3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan. Lembaga harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi win-win (realistis, fair, dan proporsional), di mana mahasiswa dan lembaga sama-sama diuntungkan.
- 4) Kemudahan bagi mahasiswa untuk menghubungi lembaga. Hal ini sangat penting bagi mahasiswa untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan dan keluhannya. Di sini sangat dibutuhkan adanya metode yang mudah dan relatif tidak mahal, di mana mahasiswa dapat menyampaikan keluh kesahnya.

#### **f. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa/Pelanggan**

Lembaga dapat menggunakan metode-metode berikut untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa.

Banyak cara yang digunakan misalnya:

- 1) Diukur secara langsung dengan skala : sangat tidak puas, tidak puas, biasa-biasa saja, puas, dan sangat puas.
- 2) Responden dapat diminta untuk menilai tingkat harapan mereka terhadap atribut tertentu dan juga tingkat yang mereka rasakan atau mereka alami.
- 3) Meminta responden untuk menuliskan masalah yang mereka hadapi dengan penawaran tertentu dan perbaikan yang mereka sarankan.
- 4) Lembaga dapat meminta responden untuk menilai berbagai elemen penawarannya berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan dalam setiap elemen.

Dalam penelitian ini akan digunakan pengukuran secara langsung.

## **4. Pertanyaan Penelitian**

- b. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY terhadap pelayanan akademik ?
- c. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY terhadap kondisi kampus?
- d. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY terhadap penasehat akademik?
- e. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY terhadap kegiatan pengajaran?

## ii. Metode Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang terdaftar sebagai mahasiswa FISE sebanyak 659 mahasiswa yang terdiri dari mahasiswa reguler, non reguler dan program kelanjutan studi. Dalam penelitian ini digunakan sampel sebanyak 183 mahasiswa yang diambil secara *proporsional random sampling*.

### 2. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain survei. Oleh karenanya dalam penelitian ini tidak dilakukan perlakuan apapun terhadap responden penelitian. Responden cukup diminta memberikan respon terhadap berbagai fenomena yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa tanpa manipulasi terhadap variabel penelitian.

### 3. Instrumen Penelitian

Instrumen untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah angket yang diadopsi dari The Noel Levitz Student Satisfaction Inventory 2004. Butir-butir pertanyaan berkaitan dengan pelayanan akademik, kondisi kampus, penasehat akademik, dan kegiatan pengajaran. Dalam penelitian ini kepuasan diukur dengan metode pengukuran kepuasan mahasiswa secara langsung dengan menggunakan angket.

Sebelum angket digunakan terlebih dulu direview oleh kolega untuk mendapatkan validitas isi, selanjutnya untuk mengetahui validitas butir pertanyaan dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total dengan menggunakan korelasi product moment dari pearson. Jika koefisien korelasi skor butir dengan skor total sama atau lebih besar dari 0,300 maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid, sebaliknya jika koefisien korelasi kurang dari 0,300 maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Berdasarkan hasil uji validitas butir pertanyaan dapat diketahui dari 60 butir pertanyaan, ada 6 butir pertanyaan yang tidak valid karena koefisien korelasi kurang dari 0,300. Dari butir-butir pertanyaan yang valid dihitung reliabilitasnya.

Uji reliabilitas angket menggunakan Cronbach Alpha, dengan kriteria jika koefisien reliabilitas sama dengan atau lebih besar dari 0,600 maka instrumen ini dinyatakan reliabel. Koefisien reliabilitas dengan Cronbach Alpha menunjukkan 0,915, berarti termasuk sangat tinggi.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Data tentang kepuasan mahasiswa dikumpulkan dengan angket.

#### 5. Teknik Analisis Data

Penelitian ini bersifat eksploratif, oleh karena itu analisis datanya dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa digunakan teknik analisis deskriptif dengan kriteria ideal yaitu mean ideal dan standar deviasi ideal. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Mi = \frac{1}{2} (ST + SR)$$

$$SDi = \frac{1}{6} (ST - SR)$$

Keterangan Mi = mean ideal

SDi = standar deviasi ideal

ST = skor tertinggi

SR = skor terendah

Skor ideal tertinggi dan skor ideal terendah diperoleh dari penjumlahan skor masing-masing variabel. Skor terendah tiap butir pertanyaan 1 dan skor tertinggi 4. Berdasarkan hasil perhitungan mean ideal dan standar deviasi ideal dikategorikan dengan menggunakan acuan sebagai berikut:

Tabel 1: Kategorisasi Kepuasan Mahasiswa

| No | Kategori          | Rentang                           |
|----|-------------------|-----------------------------------|
| 1  | Sangat puas       | $> Mi + (1,5 \times SDi)$         |
| 2  | Puas              | Mi sampai $Mi + (1,5 \times SDi)$ |
| 3  | Tidak puas        | $Mi - (1,5 \times SDi)$ sampai Mi |
| 4  | Sangat tidak puas | $< Mi + (1,5 \times SDi)$         |

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### 1. Tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY terhadap layanan akademik

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik diukur dengan 25 pertanyaan dengan skor 1-4. Hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi 90 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 100, dan skor terendah 47 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 25. Mean sebesar 66,15, median sebesar 66,00, modus sebesar 63, dan standar deviasi sebesar 6,8. Untuk mengetahui kecenderungan tingkat kepuasan terhadap layanan akademik digunakan mean ideal dan standar deviasi ideal. Skor ideal tertinggi 100 dan skor ideal terendah 25. Untuk menentukan Mi dan SDi sebagai berikut:

$$Mi = \frac{1}{2} (ST + SR)$$

$$= \frac{1}{2} (100 + 25)$$

$$= 62,5$$

$$SDi = \frac{1}{6} (ST - SR)$$

$$= \frac{1}{6} (100 - 25)$$

$$= 12,5$$

Berdasarkan Mi dan SDi dapat diidentifikasi kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik sebagai berikut:

Tabel 2: Kategori Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik

| No | Kategori    | Rentang       | Jumlah | Persentase |
|----|-------------|---------------|--------|------------|
| 1  | Sangat puas | $> 81,25$     | 3      | 1,64       |
| 2  | Puas        | 62,50 – 81,25 | 131    | 71,58      |
| 3  | Tidak puas  | 43,75 – 62,49 | 49     | 26,78      |



|        |                   |         |     |     |
|--------|-------------------|---------|-----|-----|
| 4      | Sangat tidak puas | < 43,75 | 0   | 0   |
| Jumlah |                   |         | 183 | 100 |

Berdasar tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (71,58%) mahasiswa merasa puas terhadap layanan akademik, sebanyak 26,78 % merasa tidak puas, dan hanya sebagian kecil yang merasa sangat puas yaitu sebesar 1,64% dan tidak ada mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi yang merasa sangat tidak puas terhadap layanan akademik. Dari analisis ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (71,58%) mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi merasa puas terhadap layanan akademik di FISE UNY.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dapat dilihat dari beberapa dimensi seperti: perpustakaan, laboratorium, sikap karyawan terhadap mahasiswa, adanya dokumentasi yang baik, dan waktu pelayanan.

Perpustakaan meliputi ketersediaan buku (kelengkapan, kemutakhiran) dan pelayanannya. Laboratorium terdiri dari jumlah komputer yang tersedia, program mutakhir. mudah diakses. Sikap berkomunikasi tatap muka atau menggunakan telepon dari pihak-pihak yang terkait yang penuh perhatian, menarik, responsif, dan tepat waktu, serta memancarkan pesan dengan pasti dan mudah dipahami yang memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa yang perlu didengarkan. Karyawan yang tidak mengelak, responsif, empatik, dapat dipercaya, berpengetahuan luas, loyal kepada tim lembaga, terlatih dan diberi wewenang untuk bertindak, dan yang simpatik penampilan pribadinya. Menciptakan perasaan yang seluruhnya konsisten dengan hak mahasiswa untuk menerima kepedulian dan kepuasan total. Waktu meliputi jam kerja, artinya menyediakan jasa menurut kebutuhan mahasiswa dan sesuai dengan jam kerja yang ditentukan, serta kecepatan pelayanan yang standar.

Hasil penelitian menunjukkan dari berbagai unsur ini yang perlu dipertahankan karena menurut mahasiswa sudah memberikan kepuasan adalah waktu pelayanan, sedang yang perlu ditingkatkan adalah sikap berkomunikasi dengan mahasiswa karena mahasiswa merasa sikap karyawan saat melayani mahasiswa belum sesuai dengan yang diharapkan.

#### **D. Tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY terhadap kondisi kampus**

Kepuasan mahasiswa terhadap kondisi kampus diukur dengan 11 pertanyaan dengan skor 1-4. Hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi 41 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 44, dan skor terendah 20 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 11. Mean sebesar 30,27, median sebesar 30,00 modus sebesar 30,00 dan standar deviasi sebesar 3,24. Untuk mengetahui kecenderungan tingkat kepuasan terhadap kondisi kampus digunakan mean ideal dan standar deviasi ideal. Skor ideal tertinggi 44 dan skor ideal terendah 11. Untuk menentukan  $M_i$  dan  $SD_i$  sebagai berikut:

$$\begin{aligned} M_i &= \frac{1}{2} (ST+SR) & SD_i &= \frac{1}{6} (ST-SR) \\ &= \frac{1}{2} (44+11) & &= \frac{1}{6} (44-11) \\ &= 27,5 & &= 5,5 \end{aligned}$$

Berdasarkan  $M_i$  dan  $SD_i$  dapat diidentifikasi kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kondisi kampus disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 3: Kategori Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kondisi Kampus

| No | Kategori | Rentang | Jumlah | Persentase |
|----|----------|---------|--------|------------|
|----|----------|---------|--------|------------|

|        |                   |               |     |       |
|--------|-------------------|---------------|-----|-------|
| 1      | Sangat puas       | > 35,75       | 10  | 5,46  |
| 2      | Puas              | 27,5 – 35,75  | 142 | 77,60 |
| 3      | Tidak puas        | 19,25 – 27,49 | 31  | 16,94 |
| 4      | Sangat tidak puas | < 19,25       | 0   | 0     |
| Jumlah |                   |               | 183 | 100   |

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (77,60%) mahasiswa merasa puas terhadap kondisi kampus, mahasiswa yang merasa tidak puas sebanyak 16,94 %, sebagian kecil merasa sangat puas yaitu sebesar 5,46% dan tidak ada mahasiswa Akuntansi yang merasa sangat tidak puas terhadap kondisi kampus. Berdasarkan analisis ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (77,60%) mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi merasa puas terhadap kondisi kampus FISE UNY

Kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari dimensi kondisi kampus karena lingkungan, lokasi, kemudahan mengakses, serta keamanan dan kenyamanan berhubungan dengan kepuasan mahasiswa.

Lingkungan yang mendorong kemudahan mahasiswa dan membuat mahasiswa merasa nyaman secara emosional. Lokasi yang mudah dijangkau dan menjelaskan letak lembaga, nama lembaga, alamat dan nomer telepon lembaga, idealnya semua wajah luar bangunan, pintu gerbang dan jalan masuk, serta semua lahan lembaga mencerminkan citra lembaga yang memancarkan empati pada pelanggan. Keamanan dan kenyamanan, artinya menyediakan lampu penerangan yang memadai, mencakup dan menerangi semua area parkir dan jalan masuk; memastikan bahwa lingkungan internal total sejalan dengan semua peraturan kesehatan dan keselamatan yang relevan; dan memastikan bahwa ruangan yang tersedia cukup luas untuk kebutuhan interaksi manusia yang dinamik.

Dari hasil penelitian dimensi lokasi dan akses sudah memberikan kepuasan bagi mahasiswa dan bahkan sangat memuaskan, namun dari segi lingkungan yang nyaman dan aman, menurut mahasiswa masih belum memberikan kepuasan bagi mereka.

#### **E. Tingkat kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY terhadap layanan penasehat akademik**

Kepuasan mahasiswa terhadap penasehat akademik diukur dengan 6 pertanyaan dengan skor 1-4. Hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi 23 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 24, dan skor terendah 11 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 6. Mean sebesar 17,28, median sebesar 18,00, modus sebesar 18,00 dan standar deviasi sebesar 2,56. Untuk mengetahui kecenderungan tingkat kepuasan terhadap penasehat akademik digunakan mean ideal dan standar deviasi ideal. Skor ideal tertinggi 24 dan skor ideal terendah 4. Untuk menentukan  $M_i$  dan  $SD_i$  sebagai berikut:

$$\begin{aligned} M_i &= \frac{1}{2} (ST+SR) & SD_i &= \frac{1}{6} (ST-SR) \\ &= \frac{1}{2} (24+6) & &= \frac{1}{6} (24-6) \\ &= 15 & &= 3 \end{aligned}$$

Berdasarkan  $M_i$  dan  $SD_i$  dapat diidentifikasi kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penasehat akademik. Berdasarkan kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penasehat akademik dapat disusun tabel berikut ini.

Tabel 4: Kategori Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Penasehat Akademik

| No     | Kategori          | Rentang     | Jumlah | Persentase |
|--------|-------------------|-------------|--------|------------|
| 1      | Sangat puas       | > 19,5      | 32     | 17,49      |
| 2      | Puas              | 15 – 19,5   | 125    | 68,30      |
| 3      | Tidak puas        | 10,5 – 14,5 | 26     | 14,21      |
| 4      | Sangat tidak puas | < 10,5      | 0      | 0          |
| Jumlah |                   |             | 183    | 100        |

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar (68,30%) mahasiswa Pendidikan Akuntansi puas terhadap penasehat akademik, mahasiswa yang merasa sangat puas dan tidak puas masing-masing sebanyak 17,49% dan 14,21% dan tidak ada mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi yang merasa sangat tidak puas terhadap penasehat akademik. Berdasarkan analisis ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (68,30%) mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi merasa puas terhadap Penasehat Akademik di Jurusan Pendidikan Akuntansi FISE UNY.

Dosen penasehat akademik seharusnya dapat memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai dengan jam kerja serta memperhatikan unsur kecepatan dalam pelayanan. Selain itu dosen penasehat akademik harus menguasai/ memahami peraturan akademik, dan selalu membantu jika ada mahasiswa yang mengalami kesulitan dan menunjukkan bahwa tidak ada diskriminasi terhadap kelompok yang mempunyai kebutuhan khusus. Dosen penasehat akademik seharusnya berfokus pada mahasiswa, serta belajar dari kritik yang membangun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian kecil 14,21% mahasiswa tidak puas kepada layanan dosen penasehat akademik dilihat dari waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa. Selain itu dosen penasehat akademik belum menciptakan perasaan yang seluruhnya konsisten dengan hak mahasiswa untuk menerima kepedulian dan kepuasan total.

#### **4. Tingkat kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY terhadap kegiatan pengajaran**

Kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan pengajaran diukur dengan 12 pertanyaan dengan skor 1-4. Hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi 44 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 48, dan skor terendah 22 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 12. Mean sebesar 32,65, median sebesar 33,00 modus sebesar 32,00 dan standar deviasi 3,57. Untuk mengetahui kecenderungan tingkat kepuasan terhadap kegiatan pengajaran digunakan mean ideal dan standar deviasi ideal. Skor tertinggi ideal sebesar 48 dan skor ideal terendah 12. Untuk menentukan  $M_i$  dan  $SD_i$  sebagai berikut:

$$\begin{aligned} M_i &= \frac{1}{2} (ST+SR) & SD_i &= \frac{1}{6} (ST-SR) \\ &= \frac{1}{2} (48+12) & &= \frac{1}{6} (48-12) \\ &= 30 & &= 6 \end{aligned}$$

Berdasarkan  $M_i$  dan  $SD_i$  dapat diidentifikasi kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan pengajaran sebagai berikut:

Tabel 5: Kategori Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Pengajaran

| No     | Kategori          | Rentang | Jumlah | Persentase(%) |
|--------|-------------------|---------|--------|---------------|
| 1      | Sangat puas       | > 39    | 9      | 4,92          |
| 2      | Puas              | 30 – 39 | 144    | 78,69         |
| 3      | Tidak puas        | 21 - 29 | 30     | 16,39         |
| 4      | Sangat tidak puas | < 21    | 0      | 0             |
| Jumlah |                   |         | 183    | 100           |

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (78,69%) mahasiswa merasa puas terhadap kegiatan pengajaran, 16,39% mahasiswa merasa tidak puas, 4,92% mahasiswa merasa sangat puas dan tidak ada mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi yang merasa sangat tidak puas terhadap kegiatan pengajaran. Dari analisis ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (78,69%) mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi merasa puas terhadap kegiatan pengajaran. Tingkah laku dosen sangat penting bagi mahasiswa dalam arti obyektif, adil, jujur, berfokus pada mahasiswa, serta belajar dari kritik yang membangun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada sebagian kecil mahasiswa yang tidak puas pada dosen pengampu mata kuliah. Setelah dicermati ketidakpuasan mahasiswa ada pada respon dosen terhadap perbedaan karakteristik mahasiswa dalam kegiatan pembelajarannya dan jadwal yang dirasa kurang sesuai dengan harapan mahasiswa.

## **D. Penutup**

### **1. Kesimpulan**

- a. Sebagian besar (71,58%) mahasiswa merasa puas terhadap layanan akademik, tidak puas sebanyak 26,78 %, sebagian kecil merasa sangat puas 1,64% dan tidak ada mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi yang merasa sangat tidak puas terhadap layanan akademik.
- b. Sebagian besar (77,60%) mahasiswa merasa puas terhadap kondisi kampus, 16,94% mahasiswa merasa tidak puas, dan sebagian kecil merasa sangat puas yaitu sebesar 5,46% dan tidak ada mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi yang merasa sangat tidak puas terhadap kondisi kampus.
- c. Sebagian besar (68,30%) mahasiswa Pendidikan Akuntansi puas terhadap penasehat akademik, dan 17,49% sangat puas serta 14,21% tidak puas dan tidak ada mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi yang merasa sangat tidak puas terhadap layanan penasehat akademik.
- d. Sebagian besar (78,69%) mahasiswa merasa puas terhadap kegiatan pengajaran, sebesar 16,39% tidak puas, sebesar 4,92% sangat puas, dan tidak ada mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi yang merasa sangat tidak puas terhadap kegiatan pengajaran.

### **2. Saran**

- a. Fakultas perlu meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan cara meningkatkan kualitas layanan khususnya sikap karyawan/karyawati dalam berkomunikasi dengan mahasiswa.

- b. Lembaga perlu meningkatkan dimensi yang dirasa mahasiswa kurang memuaskan misalnya kenyamanan dan keamanan kampus.
- c. Dosen penasehat akademik perlu menyediakan waktu yang sesuai dengan jam kerja dan menginformasikan jadwal konsultasi kepada mahasiswa.
- d. Dosen perlu memilih metode mengajar yang dapat mengakomodasi perbedaan individu dan pengelola program studi Pendidikan Akuntansi perlu menyusun jadwal yang berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

#### **E. Daftar Pustaka**

- Basu Swastha dan Irawan. 1997. *Menejemen Pemasaran*. Yogyakarta: Liberty.
- Fandy Tjiptono. 1998 *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy.
- Indriyo Gitosudarmo. 1994. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid I*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Noel Levitz 2004 *Student Satisfaction Wayne College*.
- Paul Peter J dan Jerry C. Olson 2000 *Consumer Behavior and Marketing Strategy* (alih bahasa Damos Sihombing) Jakarta: Erlangga.