

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN DAN MAHASISWA
DALAM PROSES PEMBELAJARAN E-LEARNING
PADA UNIVERSITAS BUNDA MULIA**

Leli Deswindi

E-mail: ldeswindi@bundamulia.ac.id

Penulis

Leli Deswindi adalah pengajar tetap di Universitas Bunda Mulia dan merupakan Sekretaris Jurusan Teknik Industri UBM.

Abstract

The level of competition among universities in Indonesia is in a very competitive one. Each university tries to attract new student to choose which university to continue their educational program. This level of competition makes all universities in Indonesia promote themselves and try to develop program and facilities as well as possible. Bunda Mulia University (BMU) has taken a very smart strategy to anticipate this competition by providing E-learning (Electronic Learning) program or it is better known as BM-learning (Bunda Mulia learning). There are many components involved in this program. The most important components of e learning program are the system, lecturers, and students. To increase E- learning facilities, BMU need to put the lecturers and students satisfaction on the first priority. In this research, the writer tries to find out the level of satisfaction from lecturers and students who have been involved in E-learning program. The result of this research could be use as an input for the management of Bunda mulia University.

Key Words

Satisfaction Level, Lecturers & Students, E-learning

PENDAHULUAN

Universitas Bunda Mulia (UBM), sebagai salah satu perguruan tinggi di Indonesia telah mempersiapkan diri untuk menjadi Perguruan Tinggi yang menekankan pada keunggulan pendidikan yang berbasis industri dan teknologi informasi, berkomitmen tinggi kepada mutu dan berwawasan global. Sejalan dengan itu maka terciptalah suatu keunggulan bersaing (*competitive advantage*) yaitu pelaksanaan proses belajar mengajar dengan menerapkan metode *E-learning* (*Electronic Learning*) atau *BM-learning* (*Bunda Mulia Learning*) yang mulai dijalankan awal tahun ajaran 2006/2007. Kejelian pihak manajemen UBM dalam membaca situasi masa depan dimana metode belajar-mengajar dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, serta kesempatan yang tidak terbatas dalam menggali sumber informasi dan pengetahuan melalui internet, memacu dilakukannya perbaikan dan pemuasan seluruh komponen pendukung terlaksananya metode *E-learning* tersebut agar kedepan, UBM bisa menjadi leader sebagai universitas kelas dunia yang berbasis pada pengetahuan dan teknologi. Komponen-komponen dalam pembelajaran *e-learning* itu terdiri dari 3 aspek yaitu sistem, mahasiswa dan staf pengajar (dosen).

Untuk mendukung kelancaran proses antara ketiga aspek tersebut, maka pihak manajemen harus menjaga kinerja dengan memberikan jaminan kepuasan bagi mahasiswa dan staf pengajar (dosen) dengan berasumsikan aspek sistem yang sudah stabil. Untuk itu, dalam tulisan ini akan dilakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan dari para mahasiswa dan para dosen sebagai pemegang peran dalam proses pembelajaran metode *e-learning* pada seluruh program studi yang ada di universitas Bunda Mulia meliputi jurusan sistem informatika, desain dan komunikasi visual (DKV), psikologi, akuntansi, manajemen, tehnik industri, sastra Inggris dan Cina, serta komunikasi.

Perumusan Masalah

Suatu proses akan berjalan baik bila dilakukan pengukuran antara tujuan yang telah dirumuskan dengan hasil akhir yang dicapai. Dengan kata lain

diperlukan suatu alat kendali guna menjamin tingkat kepuasan antara aspek mahasiswa dan dosen sebagai pemegang peran inti pelaksanaan metode *E-learning*. Berdasarkan kondisi tersebut, maka rumusan masalah penelitian yang akan dilakukan adalah untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut:

1. Bagaimanakah komposisi tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan proses pembelajaran *e-learning*?
2. Bagaimanakah komposisi tingkat kepuasan dosen dalam melaksanakan proses pembelajaran *e-learning*?

Tujuan Penelitian

Hasil akhir yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah pengetahuan tentang tingkat kepuasan dari mahasiswa dan para dosen yang berpartisipasi dalam metode pembelajaran *e-learning* pada Universitas Bunda Mulia. Dimana hasil yang diperoleh dapat berguna bagi pihak:

1. Manajemen, sebagai barometer untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada mahasiswa dan para dosen di kemudian hari sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas dari lulusan yang akan dihasilkan melalui metode pembelajaran *e-learning*.
2. Bagian pemasaran, metode *e-learning* sebagai input yang dapat dijadikan salah satu nilai jual bagi Universitas Bunda Mulia
3. Mahasiswa, sebagai sarana pembelajaran dalam penulisan penelitian.
4. Dosen, dapat melakukan penelitian lebih lanjut dan perluasan dalam bidang yang diteliti.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen (Kotler 2006) adalah hasil akhir yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan antara harapan dengan performa suatu produk/jasa yang dinikmati, dapat berupa rasa puas atau rasa kecewa.

Pengertian Kualitas

Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungan, serta kondisi

yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Pengukuran kinerja perusahaan dapat dilakukan melalui dua cara:

a. Metode *soft measures*

- *Ongoing surveys of account holders*, contoh: menggunakan telepon, pos atau prosedur sampling
- *Customer advisory panels*, memberikan umpan balik dan masukan terhadap kinerja pelayanan
- *Employee surveys and panels*, menjabarkan persepsi dari kualitas pelayanan terhadap konsumen berdasarkan dimensi khusus, membahas hambatan dalam penyampaian pelayanan yang lebih baik dan saran untuk perbaikan.

b. Metode *hard measures*

Mengacu pada aktivitas pada proses operasional dan hasil akhir yang berkaitan langsung dengan konsumen. Data-data yang dianalisa menyangkut ketepatan waktu proses, tingkat kegagalan, biaya pengiriman dan faktor-faktor lain.

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian yang dilakukan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Menentukan topik penelitian
2. Mengidentifikasi permasalahan yang ada
3. Melakukan studi literatur
4. Menentukan tujuan penelitian
5. Menentukan desain penelitian deskriptif dengan metode pengumpulan data (survei).
6. Menentukan variabel-variabel penelitian
7. Menentukan tehnik penarikan sampel yang akan dipakai yaitu dengan metode sampling secara acak.
8. Analisa data terhadap hasil yang diperoleh dengan menggunakan metode statistika aplikasi SPSS version 15.0
9. Hasil riset
10. Kesimpulan dan saran

Populasi Penelitian

- **Jumlah Dosen**

Berdasarkan data dari koordinator e-learning, maka jumlah dosen yang memenuhi persyaratan e-learning sejak periode pertama sampai pada periode semester ganjil 2007/2008 adalah sebanyak 51 orang dari jurusan yang mengikuti proses e-learning. Sebanyak tujuh (7) orang dosen tidak dapat dihubungi sehingga jumlah kuesioner dibagikan kepada 44 orang dosen.

- **Jumlah mahasiswa**

Jumlah mahasiswa aktif yang masuk dalam populasi E-learning sebanyak 1117 orang. Komposisi jumlah masing-masing mahasiswa pada tiap jurusan yang mengikuti e-learning adalah angkatan 2006 dan 2007 dengan data seperti pada tabel berikut.

Tabel 1
Data Jumlah Mahasiswa Universitas Bundamulia
Dalam Proses Pembelajaran *E-Learning*

Jurusan	Angkatan		Total
	2006	2007	
Akuntansi	61	102	163
BBI	9	22	31
DKV	93	82	175
FIKOM	85	71	156
Manajemen	111	140	251
Psikologi	13	20	33
Sistem Informatika	105	104	209
Teknik Industri	7	7	14
Teknik Informatika	48	37	85
Grand Total	532	585	1117

Sumber:BAAK

Penentuan Ukuran Sampel

- **Ukuran Sampel Dosen**

Dosen yang masuk dalam populasi mengajar e-learning adalah sebanyak 51 orang. Dari total 51 kuesioner yang disebar, berhasil dikumpulkan kembali sebanyak 33 lembar kuesioner.

- **Ukuran Sampel Mahasiswa**

Berdasarkan perhitungan sampel dengan menggunakan rumus Slovin, maka diperoleh jumlah minimal kuesioner yang harus disebarikan kepada mahasiswa dari populasi sebesar 1117 orang adalah sebanyak 295 orang. Kuesioner disebarikan kepada mahasiswa sebanyak 500 lembar. Diperoleh hasil kuesioner yang layak sebanyak 371 lembar.

Instrumen Kuesioner

Kebutuhan data primer yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen dalam melaksanakan metode e-learning diperoleh dengan menyebarkan kuesioner. Indikator pertanyaan tersebut dikembangkan berdasarkan Dimensi kualitas layanan Zeithaml dan M.J Bitner (1996) yang dikutip pada Husein Umar (240, 2003). Instrumen pertanyaan yang diajukan dibagi berdasarkan lima (5) dimensi. Pada kuesioner dosen, terdapat 19 indikator pertanyaan sedangkan pada kuesioner mahasiswa terdapat 20 indikator pertanyaan, yang dapat dilihat pada tabel seperti pada tabel 2 dan 3 dibawah ini.

a. Kuesioner Dosen

Tabel 2
Indikator Operasional Pengukuran Tingkat Kepuasan Dosen dalam *E-learning*

No.	Dimensi	Indikator Pertanyaan
I	Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia komputer yang dapat digunakan dalam proses pembelajaran 2. Tersedia infocus/LCD yang dapat digunakan dalam proses pembelajaran 3. Tampilan <i>e-learning portal</i> 4. Tampilan Menu (login, search engines, website, digital library) pada <i>e-learning</i> 5. Fitur yang tersedia pada <i>e-learning</i> aktif digunakan
II	Keandalan (<i>Reliability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelatihan bagi dosen yang membina <i>e-learning</i> 2. Kecepatan proses mengakses <i>e-learning portal</i> 3. Mahasiswa aktif dalam forum diskusi 4. Mahasiswa aktif mengakses fitur/fasilitas yang tersedia pada <i>e-learning</i> 5. Kemudahan untuk melakukan <i>up-load</i> materi atau bahan ajar 6. Kemudahan untuk melakukan <i>download</i> materi/bahan ajar atau tugas mahasiswa 7. Tidak ada gangguan selama proses pengoperasian <i>e-learning portal</i>
III	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian terhadap evaluasi pelaksanaan <i>e-learning</i> pada akhir periode 2. Kompensasi yang diberikan 3. Keluhan dan masalah ditanggapi dengan cepat
IV	Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dosen dapat meningkatkan kualitas melalui metode <i>e-learning</i>. 2. Mahasiswa dapat meningkatkan kualitas melalui metode <i>e-learning</i>.
V	Empati (<i>Emphaty</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi selama proses pembelajaran untuk dosen dan mahasiswa dapat diakses dengan mudah. 2. Ketersediaan sarana untuk menyampaikan keluhan bagi dosen dalam portal <i>e-learning</i> kepada manajemen
	Total	19 variabel

Sumber: data olahan

b. Kuesioner Mahasiswa

Tabel 3
Indikator Operasional Pengukuran Tingkat Kepuasan Dosen dalam *E-learning*

No.	Dimensi	Indikator Pertanyaan
I	Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia komputer yang dapat digunakan dalam proses pembelajaran 2. Tersedia infocus/LCD yang dapat digunakan dalam proses pembelajaran 3. Tampilan e-learning portal 4. Tampilan Menu (<i>login, search engines, website, digital library</i>) pada <i>e-learning</i>
II	Keandalan (<i>Reliability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dosen mampu membina mata kuliah <i>e-learning</i> 2. Pelatihan bagi dosen yang membina <i>e-learning</i> 3. Kecepatan proses mengakses <i>e-learning portal</i> 4. Dosen aktif membina forum diskusi 5. Mahasiswa aktif dalam forum diskusi 6. Dosen aktif menggunakan fitur/fasilitas yang tersedia pada <i>e-learning</i> 7. Mahasiswa aktif menggunakan fitur/fasilitas yang tersedia pada <i>e-learning</i> 8. Kemudahan untuk melakukan download materi kuliah 9. Kemudahan untuk melakukan <i>up-load</i> tugas 10. Tidak ada gangguan selama proses pengoperasian <i>e-learning portal</i>
III	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian terhadap kegiatan mahasiswa selama pelaksanaan <i>on-line class</i> 2. Keluhan dan masalah ditanggapi dengan cepat
IV	Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dosen dapat meningkatkan kualitas melalui metode <i>e-learning</i>. 2. Mahasiswa dapat meningkatkan kualitas melalui metode <i>e-learning</i>.
V	Empati (<i>Emphaty</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi selama proses pembelajaran untuk dosen dan mahasiswa dapat diakses dengan mudah. 2. Ketersediaan sarana untuk menyampaikan keluhan bagi dosen dalam portal <i>e-learning</i> kepada manajemen
	Total	20 variabel

Sumber: data olahan

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Tingkat Kepuasan Dosen

Dari kuesioner-kuesioner yang terkumpul, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan rata-rata berbobot dan diperoleh hasil sebagai berikut

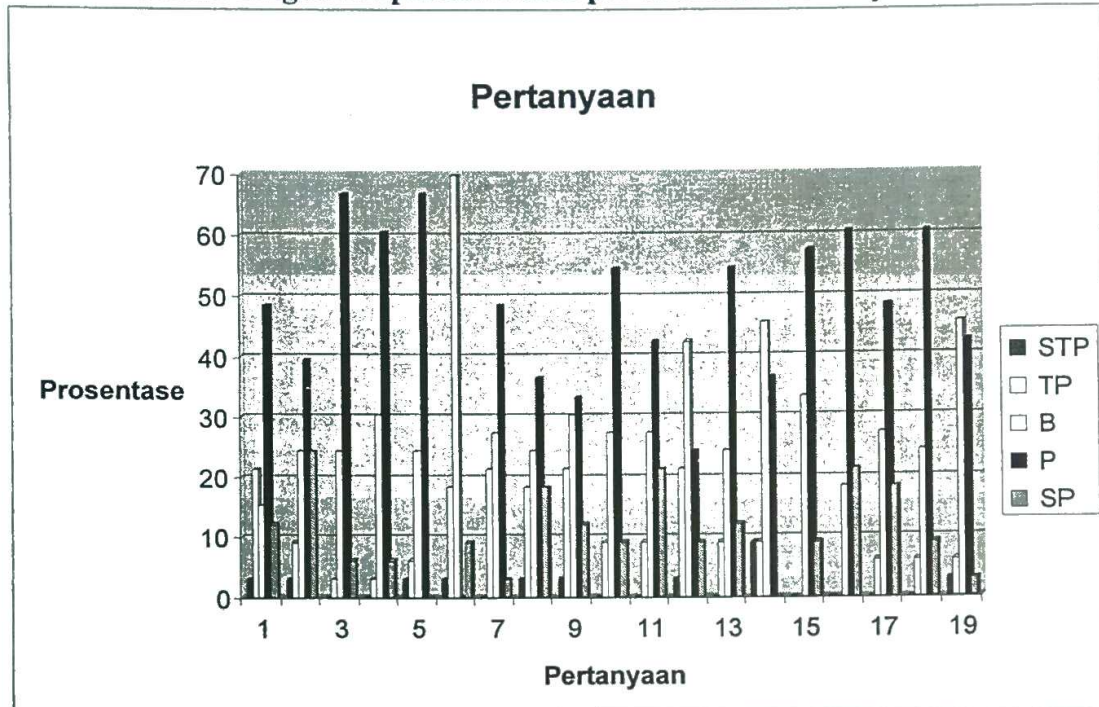
Tabel 4
Tingkat Kepuasan Dosen dalam Proses Pembelajaran *E-learning*

Dimensi	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan
I. Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>)	P1	3.45
	P2	3.73
	P3	3.76
	P4	3.70
	P5	3.55
	Total	18.19
	Rata-rata	3.64
II. Keandalan (<i>Reliability</i>)	P6	3.85
	P7	3.33
	P8	3.48
	P9	3.30
	P10	3.64
	P11	3.76
	P12	3.15
	Total	24.51
	Rata-rata	3.50
III. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	P13	3.70
	P14	3.09
	P15	3.76
	Total	
	Rata-rata	
IV. Jaminan (<i>Assurance</i>)	P16	4.03
	P17	3.79
	Total	
	Rata-rata	
V. Empati (<i>Emphaty</i>)	P18	3.73
	P19	3.36
	Total	
	Rata-rata	
Total Tingkat Kepuasan Rata-rata Dosen		13.63

Sumber: data olahan

Analisis Jawaban Dosen Terbanyak pada setiap Kategori Pilihan Jawaban

Gambar 1
Grafik Tingkat Kepuasan Dosen per Indikator Pertanyaan



Sumber: data olahan

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Dari kuesioner-kuesioner yang terkumpul, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan rata-rata berbobot dan diperoleh hasil terhadap tingkat kepuasan mahasiswa seperti pada tabel 5 berikut ini

Tabel 5
Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Proses Pembelajaran *E-learning*

Dimensi	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan
I. Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>)	P1	3.09
	P2	3.43
	P3	3.39
	P4	3.44
	Total	13.35
	Rata-rata	3.34
II. Keandalan (<i>Reliability</i>)	P5	3.45
	P6	3.28
	P7	2.96
	P8	3.37
	P9	3.41
	P10	3.30
	P11	3.23
	P12	3.35
	P13	3.39
	P14	2.98
	Total	32.72
	Rata-rata	3.27
III. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	P15	3.35
	P16	2.97
	Total	
	Rata-rata	
IV. Jaminan (<i>Assurance</i>)	P17	3.26
	P18	3.28
	Total	
	Rata-rata	
V. Empati (<i>Emphaty</i>)	P19	3.35
	P20	3.04
	Total	
	Rata-rata	
Rata-rata tingkat kepuasan Mahasiswa		13.06

Sumber: data olahan

Analisis Jawaban Mahasiswa Terbanyak pada setiap Kategori Pilihan Jawaban

2. Tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran *E-learning* secara umum belum menunjukkan tingkat kepuasan dimana hanya 2 dimensi yang memperoleh nilai diatas rata-rata yaitu dimensi Keandalan (*Reliability*) sebesar 32.72 dan Tampilan fisik (*Tangibles*) sebesar 13.35 dengan nilai rata-rata total 13.06
3. Dimensi yang menunjukkan nilai rata-rata terendah terletak pada:
 - a. Dosen : dimensi empati (*emphaty*) dengan nilai rata-rata 7.04
 - b. Mahasiswa : dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan nilai rata-rata sebesar 6.32
4. Ditinjau dari nilai rata-rata setiap dimensi, faktor-faktor yang harus diperhatikan adalah :
 - a. Dosen : pertanyaan no. 1, 5, 7, 8, 9, 12, 14, 17,19
 - b. Mahasiswa: pertanyaan no. 1, 7, 11, 14, 16, 17, 20

Saran

1. Pelaksanaan proses pembelajaran *E-learning* harus terus diperbaiki demi menunjang keberhasilan proses yang sudah berjalan hingga saat ini dengan berfokus pada faktor-faktor yang masih memiliki nilai dibawah rata-rata pada penelitian ini.
2. Untuk penelitian selanjutnya, bila menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data untuk disebarakan kepada mahasiswa, sebaiknya tidak menggunakan pilihan netral karena kecenderungan pilihan tersebut yang akan dipilih oleh mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Zeithaml, A. Valerie and J. Bitner, 1996, *Services Marketing*, McGraw Hill, New York.
- Kotler, Philip., 2006, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 12th edition, Prentice Hall International, Inc., A. Division of Simon & Scutter, Engelwood Cliffs.

SPSS User Guide.

Sugiyono, 2000, *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.

Umar, Husein., 2003, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Santoso, Singih., 2000, *SPSS Statistik Non Parametrik*, PT Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia, Jakarta.

Sugiyono., 2006, *Statistika Untuk Penelitian*, CV Alfabeta, Bandung