

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA PROGRAM STUDI KOMPUTERISASI AKUNTANSI POLITEKNIK TEDC BANDUNG

Deni Solihin
Akuntansi, Politeknik TEDC
Email: denisolihin08@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa pada Program Studi Komputerisasi Akuntansi Politeknik TEDC Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis kepentingan kinerja. Populasi penelitian adalah Mahasiswa Komputerisasi Akuntansi Angkatan 2018, 2019, dan 2020 sebanyak 185 orang. Sampel penelitian sebanyak 46 orang mahasiswa. Berdasarkan hasil analisis data, jumlah total skor analisis tingkat kesesuaian sebesar 87.08%. Skor rata-rata ini dikategorikan cukup baik. Hasil analisis tingkat kepentingan kinerja dimana (X) merupakan skor rata-rata kinerja, dan (Y) merupakan skor rata-rata harapan, yang dipetakan/ dijabarkan ke dalam diagram, empat variabel kuadran A, menunjukkan belum sesuai dengan harapan mahasiswa, 15 variabel kuadran B, menunjukkan kepuasan mahasiswa, empat variabel kuadran C, yang dianggap kurang penting.

Kata Kunci : kepuasan mahasiswa

I. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi selain tempat berlangsungnya proses belajar mengajar, juga merupakan ujung tombak perubahan bangsa. Dalam hal ini, perguruan tinggi dapat mengupayakan pemberdayaan sumber daya manusia yaitu lulusan-lulusan berkualitas yang mampu bersaing dan menjawab tantangan khususnya dalam era keterbukaan pasar. Untuk mewujudkannya, Perguruan tinggi harus memenuhi kriteria antara lain memiliki sumberdaya manusia yang berkualitas, memadainya sarana dan prasarana pendidikan, begitu halnya dengan selalu meningkatkan kualitas kinerjanya, serta sanggup membangun kepercayaan masyarakat.

Semakin meningkatnya kesadaran para masyarakat pada pendidikan, kinerja perguruan tinggi khususnya, sudah mulai mendapat sorotan, dan masyarakat mempertanyakan manfaat yang diperoleh atas pelayanan jasa pendidikan.

Wiradinata, (2005), dalam penelitiannya mengungkapkan, Perguruan Tinggi terutama Perguruan Tinggi Swasta (PTS), tingkat pendidikan dan kepakaran pimpinan relatif rendah, posisi jabatan kunci masih ada yang dirangkap oleh dosen/ pejabat PTN/ PTS lainnya, organisasi belum berjalan dinamis dan efektif (adanya kendala hubungan yayasan dengan universitas), kualitas lulusan rendah, sarana kampus dan fasilitas akademik lainnya relatif terbatas, kepercayaan stakeholders kecil bahkan belum tampak, peringkat akreditasi BAN-PT sebagian besar masih pada peringkat C, bahkan sebetulnya masih banyak yang belum terakreditasi.

Sejalan dengan itu, mewujudkan perguruan tinggi yang berkualitas menjadi tujuan semua civitas akademika, dalam hal ini diperlukan kemampuan perguruan tinggi untuk mengelola dan mengembangkannya, yaitu harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada mahasiswa, karyawan, dosen dan juga masyarakat.

Zul Azhar (2015), dalam penelitiannya mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Didik terhadap Institusi Pendidikan di Universitas Pakuan mengungkapkan bahwa: Untuk informasi tentang Universitas Pakuan, dominan memilih jawaban baik yang dirata-ratakan 51,25%. Untuk Penilaian terhadap staf pengajar, dominan memilih jawaban baik dengan nilai rata-rata 61.33 %. Untuk penilaian terhadap perpustakaan yang memilih jawaban baik dengan nilai yang diratakan 49,4%. Kebersihan merupakan hal yang krusial karena umumnya memberikan jawaban kurang baik atau tidak baik dengan nilai rata-rata masing-masing 47,5% dan 34,25% (81.75% persepsi tidak puas). Untuk ketersediaan lahan parkir umum menjawabnya baik dengan nilai rata-rata 52,5%. Kinerja tata usaha juga sangat menentukan tingkat kepuasan mahasiswa, ternyata memberikan penilaian baik sebesar 58.5%. Untuk sarana dan prasarana penilaian yang diberikan mahasiswa dari 9 item butir pertanyaan ternyata yang berikan penilaian yang dominan adalah kutang baik dengan nilai sebesar rata-rata 55%.

Sesuai dengan hal tersebut di atas, untuk meningkatkan mutu pelayanan perguruan tinggi, masyarakat dapat menikmati kualitas pelayanan

tersebut. Dalam hal ini, pemerintah melakukan penilaian perguruan tinggi melalui Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT).

Politeknik TEDC Bandung merupakan perguruan tinggi swasta yang menyelenggarakan pendidikan vokasi, berdiri sejak tahun 2002 dengan surat keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor : 73/D/0/2002 tanggal 24 April 2002. Di bawah naungan Yayasan Daya Juang Bangsa (YDJB). Saat ini Politeknik TEDC Bandung menyelenggarakan 12 (dua belas) Program Studi yang terdiri atas 7 (tujuh) program studi D III dan 5 (lima) program studi D IV.

Secara teknis Politeknik TEDC Bandung telah mampu menjalankan program pendidikannya dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh angka efisiensi edukasinya yang relatif tinggi, seperti: nilai IPK lulusan makin tinggi dan produktivitas institusi cukup baik. Disisi lain, yang menjadi fokus perhatian Politeknik TEDC Bandung yaitu permasalahan mengenai peningkatan pelayanan yang baik dari dosen dan karyawan, kualitas dan produktivitas sumber daya belum optimal, sarana prasarana pendidikan dan kemahasiswaan belum memadai, kualitas lulusan Politeknik TEDC Bandung masih belum memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasar kerja, iklim akademik masih kurang kondusif untuk proses pembelajaran. Dalam hal ini, masih banyak mahasiswa yang merasa kurang/ tidak puas terhadap pelayanan institusi.

Sejalan dengan itu, untuk meningkatkan kepercayaan dan kebanggaan bagi masyarakat, Politeknik TEDC Bandung harus lebih meningkatkan sikap positif karyawannya terhadap pelanggan perusahaan. Seperti yang diungkapkan oleh Kotler (2005) "Perusahaan-perusahaan jasa yang unggul tahu bahwa sikap karyawan yang positif akan meningkatkan loyalitas pelanggan yang lebih kuat". Dan sebaliknya Politeknik TEDC Bandung harus memberikan kepuasan kepada karyawannya. Karl Albrecht dalam bukunya Kotler, (2005, hlm.129) menyatakan bahwa: „Karyawan yang tidak puas dapat menjadi teroris.“ Lebih jauh lagi Rosenbluth dan Peters, dalam bukunya Kotler (2005) mengatakan bahwa „karyawan perusahaan tersebutlah, bukan pelanggan perusahaan, yang harus dinomor satukan jika perusahaan itu sungguh-sungguh ingin memuaskan pelanggannya.“ Oleh karena itu, Politeknik TEDC dalam rangka membangun sikap kerja yang positif, harus melakukan pengembangan untuk karyawannya melalui pelatihan-pelatihan sikap (*attitude*) kerja.

II. LANDASAN TEORI

Kegiatan Belajar Mengajar

Salah satu keberhasilan proses belajar mengajar pada suatu lembaga pendidikan, pada dasarnya terletak pada jalinan komunikasi antara pendidik dan peserta didik. Seperti yang diungkapkan dalam buku Kurikulum dan Pembelajaran Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan FIP UPI Bandung (2002) Pembelajaran pada hakekatnya merupakan proses komunikasi transaksional yang bersifat timbal balik antara pendidik dengan siswa, siswa dengan siswa untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dengan harapannya (Kotler, 2000).

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Seperti halnya Tjiptono, (2009) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan hasil/ prestasi produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil produk yang diharapkan.

Adapun manfaat kepuasan pelanggan, seperti yang diungkapkan Tjiptono (2004), adalah sebagai berikut :

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word-of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Secara ideal lima dimensi yang dapat digunakan sebagai alat ukur kepuasan konsumen terhadap kinerja pelayanan yang dirasakan konsumen, sebagaimana dikembangkan Parasuraman dkk, (2006):

1. Berwujud (*tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*responsiveness*)
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*)
5. Empati (*empathy*)

Sementara Kotler (2005), menjelaskan lima penentu mutu jasa menurut tingkat kepentingannya adalah sebagai berikut:

1. Kehandalan (*reliability*)
Kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.
2. Daya tanggap (*responsiveness*)
Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Jaminan dan kepastian (*assurance*)
Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (*empathy*)
Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dalam kasus kepada masing-masing pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*)
Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, dan bahkan komunikasi.

Variabel Kepuasan Konsumen

Tangibles

Pengukuran didasarkan pada Kenyamanan ruang kuliah di prodi untuk kegiatan pembelajaran (1), Kelengkapan fasilitas perkuliahan dan praktik dalam perkuliahan mencukupi (2), Keberfungsian fasilitas lab dalam perkuliahan praktik (3), Kelengkapan buku sebagai sumber referensi dalam perkuliahan di perpustakaan (4), Kenyamanan ruang perpustakaan (5), Kerapihan dosen dalam kegiatan perkuliahan (6).

Reliability

Pengukurannya *reliability* didasarkan pada Karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada mahasiswa (7), Kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian layanan (8), Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah untuk dimengerti (9).

Responsiveness

Pengukuran *responsiveness* didasarkan pada Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah (10), Kesiapan dosen dalam layanan bimbingan akademik mahasiswa (11), Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi masalah administrasi mahasiswa (12), Dosen cepat tanggap dalam mengatasi masalah akademik mahasiswa (13), Tanggung jawab kewajiban kecukupan dosen dalam tatap muka (14).

Assurance

Pengukuran *assurance* didasarkan pada Mata kuliah sesuai dengan kebutuhan dunia kerja (15), Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi

kuliah (16), Ketepatan dalam penjadwalan perkuliahan (17), Tanggung jawab dosen dalam mengelola kelas (18), Keterampilan pegawai administrasi dalam bekerja (19), Disiplin dosen dalam perkuliahan (20), Dosen memberikan nilai UTS dan UAS tepat waktu (21), Keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan (22).

Empathy

Pengukuran *empathy* didasarkan pada Karyawan profesional dalam memberikan layanan (23), Memberikan perhatian secara khusus kepada mahasiswa atas masalah tertentu (24), Keakraban karyawan/ dosen dengan mahasiswa (25).

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah yang digunakan oleh peneliti guna mendapatkan data obyektif, valid dan reliabel yang disusun secara sistematis dan dapat dibuktikan secara empiris.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan harus sesuai dengan permasalahan yang diteliti, yaitu menggunakan metode analisis deskriptif dengan Pendekatan yang bersifat kuantitatif.

Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Komputerisasi Akuntansi Politeknik TEDC Bandung. Untuk lebih jelasnya populasi penelitian ini dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1. Data mahasiswa Komputerisasi Akuntansi Politeknik TEDC Bandung

No.	Tahun Angkatan	Jumlah
1.	2018/2019	50
2.	2019/2020	68
3.	2020/2021	67
	Jumlah	185

Sampel Penelitian

Sampel penelitian merupakan sebagian dari populasi yang dianggap mewakili menurut ketentuan tertentu untuk diambil datanya oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

Berdasarkan data populasi penelitian di Program Studi Akuntansi Politeknik TEDC Bandung berjumlah 185 mahasiswa, maka sampel yang diperlukan adalah 46 mahasiswa sebagai sampel.

Untuk mendapatkan sampel yang representatif, pengambilan sampel dari setiap angkatan harus sebanding dengan banyaknya anggota populasi pada tiap angkatan. Untuk menentukan jumlah sampel dari masing-masing angkatan, digunakan

rumus stratified propotional random sampling (Al Rasyid, 1993). Selanjutnya dari masing-masing satuan kelompok sampel sebagai berikut :

Tabel 2. Sampel penelitian mahasiswa Program Studi Komputerisasi Akuntansi Politeknik TEDC Bandung

No.	Tahun Angkatan	Jumlah Mahasiswa	Sampel
1.	2018/2019	$\frac{50}{185} \times 46$	12
2.	2019/2020	$\frac{68}{185} \times 46$	17
3.	2020/2021	$\frac{67}{185} \times 46$	17
	Jumlah		46

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi
Penulis melakukan pengamatan dan pencatatan langsung di Program Studi Komputerisasi Akuntansi Politeknik TEDC Bandung yaitu kegiatan belajar mengajar.
2. Wawancara
Wawancara dilakukan secara langsung dengan tatap muka bersama responden yaitu dengan pihak yang berhubungan terhadap objek penelitian yaitu mahasiswa Program Studi Akuntansi.
3. Studi Dokumentasi
Kegiatan pengumpulan dan pencatatan data yang bersumber dari dokumen-dokumen Program Studi Komputerisasi Akuntansi yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.
4. Angket
Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup yaitu pada setiap pernyataan telah disediakan sejumlah alternatif jawabannya untuk dipilih oleh setiap responden dengan menggunakan skala Likert. Berikut adalah pola pembobotan skor angket.

Tabel 3. Pola pembobotan skor angket

Option	Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Netral	3	3
Kurang Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Penyebaran angket berupa pernyataan tertulis kepada responden yang telah ditentukan. Adapun responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Komputerisasi Akuntansi Politeknik TEDC Bandung dengan jumlah 46 mahasiswa. Dalam hal ini, angket terdiri dari 25 atribut pernyataan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/ Kepuasan Pelanggan atau Importance Performance Analysis (IPA). Berkaitan dengan itu, Kotler(2005), menjelaskan bahwa jasa dapat dinilai berdasarkan kepentingan pelanggan (*customer importance*) dan kinerja perusahaan (*company performance*).

Formula yang digunakan atas tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan dihitung dengan rumus:

$$TK_1 = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

TK_1 = tingkat kesesuaian responden

X_i = skor penilaian kinerja (jasa yang dirasakan)

Y_i = skor penilaian kepentingan (jasa yang diharapkan)

Selanjutnya menentukan skor rata-rata kepentingan (Y) dan skor rata-rata kinerja (X), Adapun rumus yang digunakan untuk menyederhanakannya adalah sebagai berikut (Suprpto, 2006):

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots (2)$$

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan:

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata penilaian kepentingan (jasa yang diharapkan)

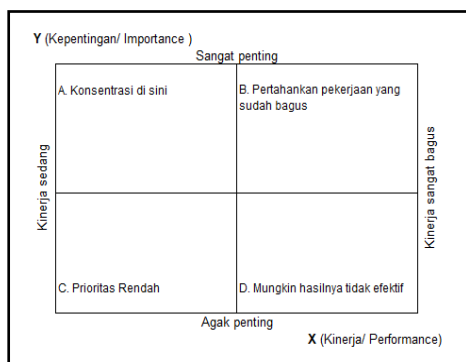
$\bar{X}$ = Skor rata-rata penilaian kinerja (jasa yang dirasakan)

Y_i = Skor penilaian kepentingan (jasa yang diharapkan)

X_i = Skor penilaian kinerja (jasa yang dirasakan)

n = Jumlah sampel

Setelah diketahui nilai dari perhitungan skor rata-rata kepentingan dan skor rata-rata kinerja, dijabarkan ke dalam diagram analisis kepentingan-kinerja (*importance performance analysis*) digunakan untuk menentukan peringkat berbagai elemen kumpulan jasa dan untuk mengidentifikasi tindakan apa saja yang diperlukan (Kotler, 2005).



Sumber : (Kotler, 2005)

Gambar 1. Diagram analisis kepentingan-kinerja

IV. PEMBAHASAN

Analisis Tingkat Kesesuaian dan Prioritas

Tabel 4. Tingkat kesesuaian dan prioritas

NO	Atribut	Kepentingan	Kinerja	Tingkat Kesesuaian	Urutan Prioritas
1	Kelengkapan buku sebagai sumber referensi dalam perkuliahan di perpustakaan	204	153	75.00%	I
2	Kenyamanan ruang kuliah di prodi untuk kegiatan pembelajaran	206	161	78.16%	II
3	Kelengkapan fasilitas perkuliahan dan praktek dalam perkuliahan mencukupi	206	162	78.64%	III
4	Kenyamanan rang perpustakaan	205	167	81.46%	IV
5	Karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada mahasiswa	195	159	81.54%	V
6	Memberikan perhatian secara khusus kepada mahasiswa atas masalah tertentu	168	138	82.14%	VI
7	Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah	198	166	83.84%	VII
8	Kesiapan karyawan membantu dalam mempersiapkan perlengkapan perkuliahan	195	165	84.62%	VIII
9	Dosen memberikan nilai UTS dan UAS tepat waktu	205	175	85.37%	IX
10	Ketepatan dalam penjadwalan perkuliahan	209	179	85.65%	X
11	Keberfungsian fasilitas lab dalam perkuliahan praktik	205	177	86.34%	XI
12	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan	206	178	86.41%	XII
13	Karyawan profesional dalam memberikan layanan	206	178	86.41%	XIII
14	Disiplin dosen dalam perkuliahan	205	180	87.80%	XIV
15	Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi masalah administrasi mahasiswa	209	185	88.52%	XV
16	Keterampilan pegawai administrasi dalam bekerja	207	184	88.89%	XVI
17	Tanggung jawab dosen dalam mengelola kelas	206	184	89.32%	XVII
18	Kesiapan dosen dalam layanan bimbingan akademik mahasiswa	210	188	89.52%	XVIII
19	Keakraban karyawan/ dosen dengan mahasiswa	211	189	89.57%	XIX
20	Bagian akademik cepat dalam proses dan penyampaian layanan	207	188	90.82%	XX
21	Mata kuliah sesuai dengan kebutuhan dunia kerja	213	196	92.02%	XXI
22	Tanggung jawab kewajiban kecukupan dosen dalam tatap muka	207	197	95.17%	XXII
23	Dosen cepat tanggap dalam mengatasi masalah akademik mahasiswa	204	195	95.59%	XXIII
24	Kerapuhan dosen dalam kegiatan perkuliahan	206	198	96.12%	XXIV
25	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi kuliah	208	200	96.15%	XXV
	Jumlah Total Skor Rata-rata	5101	4442	87.08%	

Sumber: Data hasil olahan

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan dengan membandingkan skor kepentingan konsumen dengan kinerja, dan mengetahui tingkatan/ urutan dari variabel yang didasarkan pada persentase.

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian dan

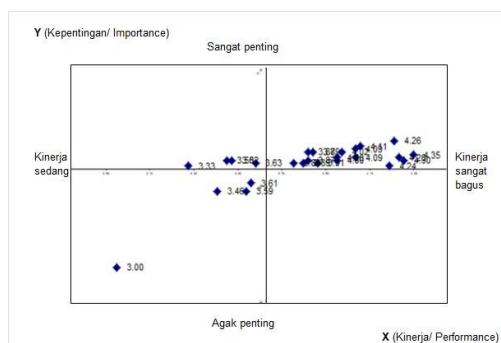
prioritas yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar pada Program Studi Komputerisasi Akuntansi Politeknik TEDC Bandung, jumlah total skor untuk penilaian jasa yang diharapkan (kepentingan) sebesar 5101, sedangkan total skor untuk penilaian jasa yang dirasakan (kinerja) sebesar 4442. Perhitungan tingkat kesesuaian dari tiap atribut berdasarkan urutan prioritas bahwa kelengkapan buku sebagai sumber referensi dalam perkuliahan di perpustakaan menduduki urutan prioritas pertama atau urutan prioritas paling rendah, dengan tingkat kesesuaian sebesar 75.00%. Sementara kemampuan dosen dalam menyampaikan materi kuliah menduduki prioritas paling tinggi, dengan tingkat kesesuaian sebesar 96.15%. Secara keseluruhan hasil perhitungan tingkat kesesuaian diperoleh persentase total skor rata-rata 87.08%. Skor rata-rata ini pada taraf cukup baik.

Analisis Tingkat Kepentingan-Kinerja

Tabel 5. Skor rata-rata kepentingan-kinerja

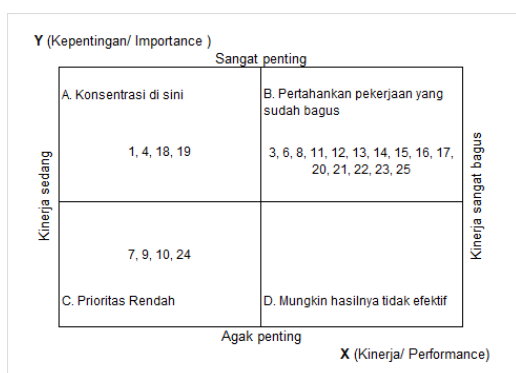
NO	Atribut	Peringkat kepentingan Rata-rata	Peringkat Kinerja Rata-rata
1	Kenyamanan ruang kuliah di prodi untuk kegiatan pembelajaran	4.48	3.50
2	Kelengkapan fasilitas perkuliahan dan praktek dalam perkuliahan mencukupi	4.48	3.52
3	Keberfungsian fasilitas lab dalam perkuliahan praktik	4.46	3.85
4	Kelengkapan buku sebagai sumber referensi dalam perkuliahan di perpustakaan	4.43	3.33
5	Kenyamanan rang perpustakaan	4.46	3.63
6	Kerapuhan dosen dalam kegiatan perkuliahan	4.48	4.30
7	Karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada mahasiswa	4.24	3.46
8	Bagian akademik cepat dalam proses dan penyampaian layanan	4.50	4.09
9	Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah	4.30	3.61
10	Kesiapan karyawan membantu dalam mempersiapkan perlengkapan perkuliahan	4.24	3.59
11	Kesiapan dosen dalam layanan bimbingan akademik mahasiswa	4.57	4.09
12	Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi masalah administrasi mahasiswa	4.54	4.02
13	Dosen cepat tanggap dalam mengatasi masalah akademik mahasiswa	4.43	4.24
14	Tanggung jawab kewajiban kecukupan dosen dalam tatap muka	4.50	4.28
15	Mata kuliah sesuai dengan kebutuhan dunia kerja	4.63	4.26
16	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi kuliah	4.52	4.35
17	Ketepatan dalam penjadwalan perkuliahan	4.54	3.89
18	Tanggung jawab dosen dalam mengelola kelas	4.48	4.00
19	Keterampilan pegawai administrasi dalam bekerja	4.50	4.00
20	Disiplin dosen dalam perkuliahan	4.46	3.91
21	Dosen memberikan nilai UTS dan UAS tepat waktu	4.46	3.80
22	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan	4.54	3.87
23	Karyawan profesional dalam memberikan layanan	4.48	3.87
24	Memberikan perhatian secara khusus kepada mahasiswa atas masalah tertentu	3.65	3.00
25	Keakraban karyawan/ dosen dengan mahasiswa	4.59	4.11
	Rata-rata	4.44	3.86

Sumber: Data hasil olahan



Sumber: Data hasil olahan

Gambar 2. Diagram analisis kepentingan-kinerja hasil pemetaan variabel



Sumber: Data hasil olahan

Gambar 3. Diagram analisis kepentingan-kinerja hasil pemetaan variabel

Dari hasil analisis berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja, dimana (X) merupakan skor rata-rata kinerja, dan (Y) merupakan skor rata-rata kepentingan (tabel 5). Atribut 1 memperoleh skor kepentingan rata-rata sebesar 4.48 dan skor kinerja rata-rata sebesar 3.50, hal ini menunjukkan bahwa Kenyamanan ruang kuliah di prodi untuk kegiatan pembelajaran sangat penting, tetapi Politeknik TEDC Bandung belum mengerjakannya dengan baik. Dalam hal ini, kinerja Politeknik TEDC Bandung masih rendah dibandingkan dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa.

Berikutnya sesuai dengan hasil analisis, rata-rata kepentingan dan kinerja yang terdiri dari 25 atribut dijabarkan/ dipetakan ke dalam diagram analisis kepentingan-kinerja pada **gambar 2 dan 3**. Informasi data menunjukkan variabel-variabel tersebar ke dalam kuadran A, Kuadran B, dan kuadran C, sementara kuadran D tidak ada.

Kuadran A, memperlihatkan atribut-atribut yang dirasakan sangat penting oleh mahasiswa Program Studi Komputerisasi Akuntansi, tetapi disini lain Politeknik TEDC Bandung belum memberikan

kepuasan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa. Dalam hal ini, atribut-atribut yang ada pada kuadran A harus menjadi prioritas utama bagi Politeknik TEDC Bandung, dan harus ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya. Atribut tersebut adalah:

1. Kenyamanan ruang kuliah di prodi untuk kegiatan pembelajaran.
2. Kelengkapan buku sebagai sumber referensi dalam perkuliahan di perpustakaan.
3. Tanggung jawab dosen dalam mengelola kelas.
4. Keterampilan pegawai administrasi dalam bekerja.

Kuadran B, memperlihatkan atribut-atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa, dan pelayanan yang diberikan, memberikan kepuasan bagi mahasiswa Komputerisasi Akuntansi. Dalam hal ini, Politeknik TEDC Bandung telah memperlihatkan atribut-atribut yang penting yang dilakukan dengan baik, dan mempertahankan kualitas pelayanannya, diantaranya yaitu :

1. Keberfungsian fasilitas laboratorium dalam perkuliahan praktik.
2. Kerapian dosen dalam kegiatan perkuliahan.
3. Bagian akademik cepat dalam proses dan penyampaian layanan.
4. Kesiapan dosen dalam layanan bimbingan akademik mahasiswa.
5. Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi masalah administrasi mahasiswa.
6. Dosen cepat tanggap dalam mengatasi masalah akademik mahasiswa.
7. Tanggung jawab kewajiban kecukupan dosen dalam tatap muka.
8. Mata kuliah sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.
9. Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi kuliah.
10. Ketepatan dalam penjadwalan perkuliahan.
11. Disiplin dosen dalam perkuliahan.
12. Dosen memberikan nilai UTS dan UAS tepat waktu.
13. Keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan.
14. Karyawan profesional dalam memberikan layanan.
15. Keakraban karyawan/ dosen dengan mahasiswa.

Kuadran C, memperlihatkan atribut-atribut yang dianggap oleh mahasiswa Komputerisasi Akuntansi kurang penting. Hal ini dikarenakan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Politeknik TEDC Bandung dirasakan cukup. Diantaranya yaitu :

1. Karyawan memberikan pelayanan yang

sama kepada mahasiswa.

2. Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah.
3. Kesiapan karyawan membant dalam mempersiapkan perlengkapan perkuliahan.
4. Memberikan perhatian secara khusus kepadamahasiswa atas masalah tertentu.

Kuadran D, menunjukan atribut yang dianggap tidak begitu penting oleh mahasiswa Komputerisasi Akuntansi. Atribut tidak ada.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Secara garis besar penelitian ini telah menjawab permasalahan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

Berdasarkan hasil analisis secara keseluruhan, bahwa tingkat kesesuaian diperoleh persentase total skor rata-rata 87.08%, ini berarti Politeknik TEDC Bandung telah memperlihatkan beberapa atribut yang penting dilakukan dengan baik, dan mempertahankan kualitas pelayanannya. Kondisi ini terlihat dari atribut- atribut seperti yang ada pada kuadran B, yaitu : keberfungsian fasilitas lab dalam perkuliahan praktik, kerapihan dosen dalam kegiatan perkuliahan, bagian akademik cepat dalam proses dan penyampaian layanan dan yang lainnya terdapat 15 atribut. Sementara Politeknik TEDC Bandung harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya seperti yang terlihat pada kuadranA, misalnya pada atribut kenyamanan ruang kuliah di prodi untuk kegiatan pembelajaran dan yang lainnya.

Akhirnya dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa pada Program Studi Komputerisasi Akuntansi Politeknik TEDC Bandung dikategorikan cukup memuaskan.

Saran

Setelah menarik beberapa kesimpulan berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa hal yang ingin direkomendasikan sebagai bahan informasi dan tindak lanjut penelitian ini antara lain:

1. Tersedianya kebutuhan dasar pada proses belajar mengajar dapat meningkatkan semangat dan motivasi belajar mahasiswa, meningkatkan semangat dosen dalam mengajar dan aktivitas akademik lainnya. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa terutama dalam kenyamanan ruang kelas, Politeknik TEDC Bandung harus memberikan perhatian yang serius terhadap ruang perkuliahan misalnya kebersihan ruang kelas, adanya AC disetiap kelas, agar kegiatan pembelajaran bisa lebih efektif.

2. Salah satu indikator kualitas penyelenggaraan pendidikan adalah terlihat dari tingkat kepuasan mahasiswa. Atribut yang menyebabkan timbulnya kekurangan puasan mahasiswa adalah pengelolaan perpustakaan yang kurang mendukung, hal tersebutbermuara pada masih terbatasnya jumlah bahanpustaka yang sesuai, bahan pustaka yang kurang memadai/ terbatasnya jumlah koleksi bahan pustaka. Oleh karena itu, Politeknik TEDC harusmeningkatkan kualitas pengelolaan dan pelayanan perpustakaan, baik dari jumlah koleksi, tersedianya literatur yang relevan dan up-to-date dengan kurikulum yang ada di Politeknik TEDC Bandung, sehingga dapat meningkatkan minat baca baik mahasiswa maupun dosen.
3. Dalam rangka meningkatkan proses pembelajaran yang kreatif, dosen harus menciptakan inovasi pengajaran mata kuliah yang diampunya. Melaluiinovasi ini diharapkan peran dosen di kelas akan bergeser, yaitu menjadi fasilitator melalui pengajaran yang berpusat pada pemelajaran (leaner centered teaching). Dengan demikian para mahasiswa akan lebih aktif untuk menggali pengeahuan secara lebih mandiri dan pada akhirnya akan menjadi *life-long learners*.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, Zul (2015). *Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Didik terhadap Institusi Pendidikan*. JIAFE (Jurnal Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi). 1(1):44-58.
- Harun Al-Rasyid (1993). *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Program Pasca Sarjana UNPAD, Bandung.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia*. Jilid Satu. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2000). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas*. Jilid kedua. Jakarta:PT Inseks Kelompok Gramedia.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Edisi Kedua. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Yogyakarta:Andi Offset.