



**FAKTOR – FAKTOR KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN PEREMPUAN**

**Rr. Hawik Ervina Indiworo<sup>1</sup>, Novika Wahyuhastuti<sup>2</sup>;**

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan bisnis; Jurusan Pendidikan Ekonomi ,  
FPIPSKR;Universitas PGRI, Semarang, Indonesia

---

**Info Artikel**

---

**Abstrak**

---

*Sejarah Artikel:*

Diterima April  
2018

Disetujui Juni 2018  
Dipublikasikan Juli  
2018

---

*Kata Kunci:*

*Kepuasan  
Mahasiswa  
, Kinerja dosen  
perempuan*

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen perempuan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa prodi manajemen Universitas PGRI Semarang dalam hal keandalan, responsiveness, dan empati berpengaruh terhadap kinerja dosen perempuan. Kinerja dosen perempuan dapat dipengaruhi oleh faktor reliability, responsibility, dan empathy sebesar 23,1 %, sedangkan sisanya 76,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

---

**Keywords:**  
*Student  
Satisfaction,  
lecture  
performance,  
female*

**Abstract**

This study aims to determine the factors - factors that affect student satisfaction on the performance of female lecturers. Based on the results of research conducted shows that the level of satisfaction of students of the management of PGRI University of Semarang in terms of reliability, responsiveness, and empathy have an effect on the performance of female lecturers. The performance of female lecturers can be influenced by reliability, responsibility, and empathy of 23.1%, while the remaining 76.9% is explained by other variables outside the study.

---

□ Alamat korespondensi:  
Jl. Sidodadi Timur Nomor 24- Dr. Cipto  
Semarang-Indonesia 50125  
Kampus UPGRIS, Gedung Pusat  
E-mail: **indiworo1983@gmail.com**

ISSN :2621-850X  
E-ISSN : 2621-9565

## PENDAHULUAN

Salah satu peran Perguruan tinggi adalah sebagai penggerak perubahan maupun sebagai kekuatan moral mempunyai peran strategis untuk mempersiapkan masyarakat agar mampu bersaing secara global serta mempunyai kredibilitas dalam pembangunan nasional. Oleh karena itu maka perguruan tinggi (PT) harus memiliki kemandirian agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat dalam ikut serta menghasilkan lulusan yang berkualitas.

Pengertian kinerja menurut Mondy (1993) adalah hasil dari kontribusi seseorang atau kelompok dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Dosen merupakan tenaga pendidik dalam suatu perguruan tinggi. Kualitas dari seorang dosen akan menentukan bagaimana kualitas dari mahasiswa perguruan tinggi tersebut sehingga pada akhirnya akan menentukan bagaimana kualitas dari perguruan tinggi itu sendiri.

Mahasiswa sebagai salah satu *stakeholder* fakultas atau jurusan, berharap kinerja dosen sebagai penyampai jasa pendidikan menjalankan proses pendidikan secara maksimal, seperti menggunakan metode yang menarik dalam proses pembelajaran, dosen yang hadir tepat

waktu, melaksanakan UTS dan UAS tepat waktu, serta pengembalian lembar jawaban ujian kepada mahasiswa. Salah satu tujuan bisnis adalah menciptakan para konsumen merasa puas. Terciptanya kepuasan mahasiswa dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perguruan tinggi dengan mahasiswa yang harmonis, memberikan informasi atau rekomendasi yang baik kepada calon mahasiswa dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi perguruan tinggi. Mahasiswa yang puas secara tidak langsung dapat sebagai alat promosi yang efektif.

Dewasa ini, masyarakat seringkali memaknai identitas perempuan sebagai sosok yang lain dari laki-laki, yang dianggap sebagai sang subyek atau sang absolut sebagaimana dikatakan Simone de Beauvoir dalam Sri Harjanti (2007). Keadaan dosen perempuan yang mayoritas sudah menikah kemudian memunculkan asumsi bahwa kinerja mereka tidak akan maksimal. Hal ini muncul karena adanya asumsi bahwa perempuan yang bekerja apabila menikah dan bahkan mempunyai anak maka yang menjadi prioritas adalah keluarga dan pekerjaan dikantor akan terbengkalai sehingga dapat dianggap kinerjanya akan menurun.

Sementara di setiap organisasi selalu menginginkan kinerja dosennya untuk ditingkatkan secara optimal. Peningkatan ini diharapkan untuk mempercepat pencapaian tujuan yang diinginkan oleh organisasi. Untuk pencapaian hal ini tentunya para dosen dituntut memiliki disiplin kerja yang tinggi. Keberadaan perempuan dalam organisasi yang identik dengan maskulinitas ini akan menimbulkan suatu pola hubungan dalam organisasi tersebut yang menarik untuk diteliti.

Jadi, kinerja dosen dalam penelitian ini adalah unjuk kerja yang diperlihatkan/ditampilkan dosen dalam melaksanakan tugasnya pada proses pembelajaran berdasarkan tingkat kualitas proses pembelajaran dan pe-nilaian subjektifitas mahasiswa, atau tingkat kualitas dari proses yang sistematik dan kompleks.

## **METODE**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa jurusan manajemen angkatan 2016-2017 Universitas PGRI Semarang yang berjumlah 89 orang. Teknik pengambilan sampel dengan Wawancara dan kuisioner. Pengambilan sampel dalam penelitian ini,

dilakukan dengan cara sensus, yaitu semua jumlah populasi adalah sampel.

## **Definisi Operasional Variabel**

1. Kepuasan mahasiswa adalah perasaan puas seorang mahasiswa dalam proses perkuliahan yang dilakukan dosen sehingga ia mendapatkan pengetahuan sesuai harapannya, dengan indikator: Kehandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Ketulusan (*empathy*)
2. Kinerja dosen dalam proses perkuliahan adalah kegiatan yang dilakukan dosen dalam melaksanakan perkuliahan tiap semester. Indikator kinerja dosen dalam perkuliahan adalah sebagai berikut: Ketepatan waktu perkuliahan, Kesesuaian materi dengan kontrak perkuliahan, Kesesuaian waktu tatap muka sesuai dengan sistem SKS, Kompetensi dosen dengan mata kuliah yang diampu.

## **Skala Pengukuran Variabel**

Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Pernyataan Sangat Setuju mendapatkan skor 5, Setuju mendapatkan skor 4, Netral mendapatkan skor 3, Tidak Setuju mendapatkan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju mendapatkan skor 1

## **Jenis dan Sumber Data**

1. Data Primer: observasi dan memberikan kuesioner atau daftar pernyataan kepada 89 mahasiswa manajemen.
2. Data Sekunder: buku-buku, jurnal-jurnal, informasi dari situs internet, dan penelitian-penelitian terdahulu yang dapat menjadi referensi penelitian ini.

**Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan daftar pernyataan dan studi dokumentasi.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Analisis Regresi**

Analisis regresi dilakukan untuk mengetahui pengaruh *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* terhadap kinerja dosen perempuan. Hasil analisis regresi tersebut dapat dilihat pada tabel 1

**Tabel 1**  
**Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.437	.577		.757	.451
Reliability	.080	.053	.141	1.513	.002
Responsibility	.081	.048	.206	1.683	.001
Empathy	.094	.043	.273	2.206	.002

Sumber: data diolah, 2017

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.481 <sup>a</sup>	.231	.206	1.10420

**Tabel 2**  
**Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.786	3	11.262	9.237	.000 <sup>a</sup>
	Residual	112.172	92	1.219		
	Total	145.958	95			

Sumber: data diolah, 2017

**Tabel 3**  
**Uji t**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.437	.577		.757	.451
	Real	.080	.053	.141	1.513	.002
	Respon	.081	.048	.206	1.683	.001
	Empaty	.094	.043	.273	2.206	.002

Sumber: data diolah, 2017

Berdasarkan tabel 1, dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0,437 + 0,80X_1 + 0,81X_2 + 0,94X_3$$

Keterangan:

Y = Kinerja dosen

X<sub>1</sub> = Reliability

X<sub>2</sub> = Responsibility

X<sub>3</sub> = Empathy

Berdasarkan persamaan regresi dapat diketahui nilai konstanta sebesar 0,437 artinya jika faktor *Reliability*, *Responsibility* dan *Empathy* bernilai konstan, maka kinerja dosen perempuan akan bernilai sebesar 0,437. Nilai koefisien variabel *reliability* sebesar 0,80 artinya jika variabel lain dalam keadaan konstan, maka peningkatan variabel *reliability* sebesar 0,80. Nilai koefisien variabel *responsibility* sebesar 0,81 artinya jika variabel lain dalam keadaan konstan, maka peningkatan variabel *responsibility* sebesar 0,81. Nilai koefisien variabel *empathy* sebesar 0,94 artinya jika variabel lain dalam keadaan konstan, maka peningkatan variabel *empathy* sebesar 0,94.

#### 1. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menunjukkan berapa persen dari variasi (naik turunnya) variabel dependendapat diterangkan atau dijelaskan oleh variasi variabel independen. Dari tabel di atas nilai

koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,231. Maka dapat diperoleh keterangan bahwa kinerja dosen perempuan dapat dipengaruhi oleh faktor *reliability*, *responsibility*, dan *empathy* sebesar 23,1 %, sedangkan sisanya 76,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

#### 2. Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil uji F diperoleh F hitung 9,237 sedangkan F tabel sebesar 2,4729. Jadi F hitung > F tabel sehingga F hitung berada di daerah penolakan  $H_0$  artinya variabel *reliability*, *responsibility*, dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja dosen perempuan.

#### 3. Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan hasil uji t diperoleh t hitung variabel *reliability* sebesar 1,513, variabel *responsibility* 1,511, dan variabel *empathy* 2,206 dengan nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability*, *responsibility*, dan *empathy* masing-masing secara parsial berpengaruh terhadap kinerja dosen perempuan.

### LANDASAN TEORI

#### Kepuasan Pelanggan

Kepuasan terjadi karena adanya kesesuaian

(titik temu) antara pelanggan dengan kinerja yang pelanggan rasakan. Harapan pelanggan merupakan pikiran atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi produk baik produk berbentuk barang ataupun jasa. Sedangkan, kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Menurut Tjiptono, (2007): Kepuasan adalah respon yang diberikan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan (*expectation*) dengan kinerja (*perceived performance*) yang dirasakan, yakni:

- Kinerja > Harapan = Kepuasan
- Kinerja < Harapan = Ketidakpuasan

Adapun ciri-ciri dari kepuasan dapat diindikasikan seperti berikut:

- 1) *Trust* (komponen relasi bisnis yang menentukan tingkat keyakinan)
- 2) *Bonding* (Komponen relasi bisnis yang mendorong dua pihak bertindak bersama dalam rangka mewujudkan tujuan yang diharapkan)
- 3) Komunikasi (pertukaran dan saling berbagi informasi)

- 4) *Share Value* (komponen yang menunjukkan sejauh mana para mitra bisnis memiliki kesamaan keyakinan)
- 5) Empati (komponen relasi bisnis yang memungkinkan kedua pihak untuk melihat situasi dari prespektif mitra bisnis masingmasing)
- 6) *Reciprocity* (komponen relasi bisnis yang merefleksikan kesediaan masing-masing pihak untuk saling membantu atau membalas kebaikan yang dilakukan salah satu pihak).

Dosen Perempuan

Dosen wanita merupakan wanita yang merupakan pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Sholichin, 2011).

Menurut Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 mengenai Guru dan Dosen dijelaskan bahwa dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan yang memiliki tugas untuk mentranformasi, mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Dosen dalam menjalankan tugas profesionalnya diharapkan memiliki pengetahuan, keterampilan yang dikuasai dengan baik (Pedoman Beban Kerja Dosen (BKD) dan Evaluasi Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi bagi Dosen di Lingkungan Perguruan Tinggi Agama Islam (PTAI), 2010).

Tugas utama dosen adalah melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan/pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.

1. Pendidikan/ Pengajaran
2. Penelitian
3. Pengabdian Masyarakat

### **Kinerja**

Menurut Mukhtar (2003:89), kinerja seorang dosen merupakan suatu perilaku atau respons yang memberikan hasil yang mengacu kepada apa yang ia kerjakan ketika ia menghadapi suatu tugas. Kinerja dosen ini menyangkut semua aktivitas yang dialami oleh seorang dosen dalam mencapai suatu tujuan atau hasil. Kinerja seorang dosen pada dasarnya mengarah pada perilaku seorang dosen dalam pekerjaannya. Hal-hal tersebut akan tampak dalam perilaku dosen dalam proses pembelajaran dan interaksi antara dosen dan mahasiswa.

Pelaksanaan tugas pembelajaran diharapkan dapat terwujud melalui berbagai sikap antara lain: (1) menganggap mahasiswa sudah memiliki dasar ilmu pengetahuan, (2) kehati-hatian dalam memberikan kuliah, (3) hati-hati dalam membedakan fakta dengan hipotesa, (4) toleran terhadap perbedaan pendapat, (5) minat terhadap matakuliah yang diajarkan, (6) perasaan senang terhadap mata kuliah yang diajarkan, dan (7) ingin menularkan perasaan senang pada mahasiswa (Sanusi, 1989:5). Sejalan dengan itu, Sudjana (2002:18) menyatakan bahwa kinerja dosen dalam berbagai keterampilan/berperilaku adalah keterampilan mengajar, menilai, membimbing, menggunakan alat bantu pengajaran, berkomunikasi dengan mahasiswa, keterampilan menumbuhkan semangat belajar para mahasiswa, keterampilan menyusun persiapan/perencanaan mengajar, keterampilan melaksanakan pembelajaran, dan keterampilan melakukan penilaian.

Berkaitan dengan faktor-faktor yang disebutkan di atas, Hunt (1999: 21) mengajukan lima komponen efektivitas pengajaran, yaitu (1) menyusun perencanaan pembelajaran, (2) komunikasi, (3) pengajaran, (4) pengaturan, dan (5) evaluasi.



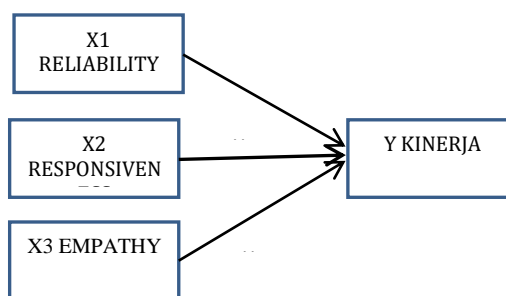
Untuk mempersiapkan pelayan yang berkualitas yang sesuai dengan yang diharapkan perlu berdasarkan pada sistem kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu. Suatu masyarakat pelanggan, akan selalu bertitik tolak kepada pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kaitan dengan kualitas pelayanan Fitzsimmons mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks dan rumit adanya, sehingga menentukan sejauhmana kualitas pelayanan tersebut, hal ini dapat dikemukakan dalam lima dimensi (Fitzsimmons, 1994: 190) sebagai berikut:

- a. *Reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
- b. *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumemn dan memberikan pelayanan yang tepat.
- c. *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopan-santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
- d. *Empathy*, kemampuan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

e. *Tangible*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

**Pengembangan Hipotesis**

- H1: terdapat pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kinerja dosen perempuan
- H2: terdapat pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kinerja dosen perempuan
- H3: terdapat pengaruh ketulusan (*empathy*) terhadap kinerja dosen perempuan



Gambar 1. Model Penelitian

**SIMPULAN DAN SARAN**

**A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1. Dari hasil uji F didapatkan nilai sig = 0.000 < 0.05, berarti variabel-variabel independen secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap variabel

dependen. Yang berarti secara bersama sama variabel *reliability*, *responsibility*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kinerja.

2. Dan dari hasil uji t didapatkan nilai sig variabel  $X_1 = 0.002, < 0.05$  yang berarti variabel independen  $X_1$  secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja. Nilai sig variabel  $X_2 = 0.001 < 0.05$  yang berarti variabel independen  $X_2$  secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja. Dan nilai sig variabel  $X_3 = 0.002 < 0.05$  yang berarti variabel independen  $X_3$  secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja.

#### B. Saran

Universitas sebaiknya tetap mempertahankan kinerja khususnya dosen wanita yang telah berkeluarga yang mempunyai kinerja yang baik. Pembagian kerja yang didasarkan pada kemampuan dan kualitas masing-masing dosen harus selalu menjadi perdoman dalam penentuan tugas atau kegiatan. Perlu upaya peningkatan peran sosial untuk dosen perempuan baik di lingkungan internal maupun eksternal kampus karena berdasarkan penelitian, peran sosial mampu menunjang kinerja dosen menjadi lebih baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, Suprapti & Hikmah, 2016, Pengaruh Faktor Gender Terhadap Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Swasta Di Kota Semarang, *MEDIA EKONOMI DAN MANAJEMEN Vol. 31 No. 1 Januari 2011*.
- Arief, Muhtosin, 2006, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang, Bayu Media Publishing.
- Budi Setiawan, 2013, Peran Sentral Kinerja Dosen Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa STIA-LAN BANDUNG, *Jurnal Ilmu Administrasi, Volume X, No.3, Desember 2013*.
- Karniawati, Kinerja Dosen Perempuan: Studi Relasi Gender Di UNIKOM.
- Martini, 2011, Pengaruh Peran Reproduksi Dan Peran Sosial Terhadap Kinerja Dosen Perempuan Berumah Tangga Di Yayasan Pendidikan TELKOM, *Tugas Akhir, Magister Manajemen, Telkom University*.
- Mukhtar. 2003. *Merambah Manajemen Baru: Pendidikan Tinggi Islam*. Jakarta: CV. Misaka Galiza.
- Ruslan, 2010, Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen, *Jurnal Ilmu Pendidikan, Jilid 17, Nomor 3, Oktober 2010*.
- Sanusi, A. 1989. *Kapita Selekta Pembahasan Masalah Sosial*. Bandung: FPS IKIP.
- Sudarwati, 2014, Analisis Peran Ganda Dosen Wanita Di Universitas Islam Batik Surakarta, *Jurnal Paradigma Vol. 12, No. 02, Agustus 2014 – Januari 2015*.

- Sudjana, N. 2002. *Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algensido Offset.
- Sulastrri, 2016, Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen, *JURNAL ILMIAH EKONOMI MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN "OPTIMAL"* •VOL.10, NO. 2•SEPTEMBER 2016.
- Suyoto & Miftahudin, 2014, Mengukur Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Kinerja Dosen Dalam Proses Perkuliahan (Studi Empiris di Universitas Muhammadiyah Purwokerto), *Sainteks Volume XI No 2 Oktober 2014*.
- Ulfa, Suarman & Gani Haryana, 2012, Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Dalam Pembelajaran Pada Program Pendidikan Ekonomi Universitas Riau, *Skripsi*, FKIP Universitas Riau