

Peran komunikasi dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa

Desy Irana Dewi Lubis

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Medan, Indonesia

<https://doi.org/10.47065/imj.v3i2.239>

Article info	A b s t r a c t
<p>Received [07-12-2022] Revised [06-01-2023] Accepted [14-01-2023]</p>	<p>This research was conducted to see whether the way lecturers work through communication and performance provided satisfaction to students as recipients of learning. The method used in this research is descriptive qualitative. The test used is the classic assumption test with t test, F test and multiple linear regression. The data obtained from primary data, namely the distribution of questionnaires to students who were sampled as many as 29 people with saturated sampling techniques. Secondary data obtained is the result of observations during the study. The results of this study are the effect of communication of 2.165 and performance of 2.589 with a positive and significant value on satisfaction through the t test and the effect of communication and performance of 11.088 is positive and significant through the F test. Future researchers are expected to research with a larger sample for the same title</p> <p>Keywords: communication; performance; satisfaction</p>
<p>Corresponding author: Desy Irana Dewi Lubis iranawie27@gmail.com</p>	<p>A b s t r a k</p> <p>Penelitian ini dilakukan untuk melihat apakah cara kerja dosen melalui komunikasi dan kinerja yang dilakukan memberikan kepuasan kepada mahasiswa sebagai penerima pembelajaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Uji yang digunakan adalah uji asumsi klasik dengan pengujian uji t, uji F dan regresi linear berganda. Data yang didapat dari data primer yaitu penyebaran kuesioner kepada mahasiswa yang dijadikan sampel sebanyak 29 orang dengan teknik pengambilan sampel jenuh. Data sekunder yang didapat yaitu hasil pengamatan selama penelitian. Hasil dari penelitian ini adanya pengaruh komunikasi sebesar 2,165 dan kinerja sebesar 2,589 dengan nilai positif dan signifikan terhadap kepuasan melalui uji t serta adanya pengaruh komunikasi dan kinerja sebesar 11,088 bernilai positif dan signifikan melalui uji F. Peneliti selanjutnya diharapkan meneliti dengan sampel yang lebih banyak untuk judul yang sama.</p> <p>Kata kunci: komunikasi; kinerja; kepuasan</p>

Pendahuluan

Dalam pembelajaran banyak hal yang mempengaruhi tingkat motivasi seseorang, terutama mahasiswa. Tidak semua mahasiswa dapat menerima pelajaran dengan baik dan siap, adakalanya suasana hati mereka sedang tidak baik pada saat itu, komunikasi mempengaruhi suasana dalam kelas. Cara seseorang menyapa orang lain, dapat mempengaruhi suasana hati seseorang. Tidak semua orang dapat menerima gaya komunikasi orang lain, dan tidak semua orang dapat selalu menangkap pesan yang disampaikan oleh orang lain dengan baik sesuai dengan keinginan si pemberi pesan. Komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan membangun hubungan antar sesama manusia melalui pertukaran informasi untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu (Cangara, 2013), dosen juga berperan aktif dalam menentukan suasana kelas selama proses pembelajaran salah satunya dengan berkomunikasi. Adanya perbedaan usia, latar pendidikan dan lainnya membuat mahasiswa terkadang enggan untuk sekedar menyapa atau bertanya kepada dosen, atau dosen sengaja membuat batasan dikarenakan hal lain misalnya terlalu banyak mahasiswa yang harus diberikan pengajaran. Menurut

(Sutardji, 2016) indikator komunikasi yaitu: pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang semakin baik dan tindakan.

Perguruan tinggi dituntut untuk menunjukkan kinerja, pelayanan perguruan tinggi dituntut untuk menunjukkan kinerja dan pelayanan yang baik dituntut agar mampu bersaing dan dapat mempertahankan eksistensinya, atau bahkan semakin berkembang dan maju. Oleh karena itu, pengelola lembaga pendidikan dituntut untuk semakin profesional dan berkompetisi secara sehat untuk dapat memberikan kepuasan yang tinggi bagi pelanggannya, yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Kepuasan pelanggan ini merupakan salah satu kunci sukses lembaga pendidikan dalam jangka panjang.

Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menciptakan sistem pelayanan yang mengarah kepada kepuasan pelanggan (mahasiswa), seperti yang diungkapkan oleh (Kotler & Armstrong, 2016) bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan pelayanan yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expectation*). Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa adalah komunikasi interpersonal.

Kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi (Moeheriono, 2013). Adanya peran dosen dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa (Setiawan, 2013). Kinerja yang baik dapat menghasilkan kepuasan pada diri seseorang. Sebab seseorang akan merasa senang ketika mendapatkan pujian dari orang lain. Sebagai dosen, mahasiswa berhak memberikan komentar atas kinerja dosen saat di dalam kelas, misalnya merasa bahwa bahan yang diajarkan belum dipahami dan lain sebagainya. Indikator-indikator kinerja (Afandi, 2018) diantaranya: kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, efisiensi dalam melaksanakan tugas, disiplin kerja, inisiatif dan ketelitian.

Ketika suasana belajar kondusif, maka pembelajaran dapat dengan mudah tersampaikan, sehingga mahasiswa merasa puas dengan pembelajaran yang diberikan. Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan atau pembelajaran merupakan persepsi seseorang terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya (Sukmanasa et al., 2017). Menurut (Indrasari, 2019) indikator kepuasan dapat dilihat dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Mahasiswa sebagai penerima memiliki kriteria khusus dalam diri mereka untuk menerima pembelajaran, baik dalam cara mengajar dosen, berkomunikasi maupun bahan ajar yang diberikan. Menurut (Dede, 2017) tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen ditinjau dari segi penampilan, penguasaan materi kuliah, proses pembelajaran, media pembelajaran dan penilaian hasil belajar. Kompetensi yang dimiliki dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa serta hasil belajar mahasiswa (Hariroh & Soleha, 2022).

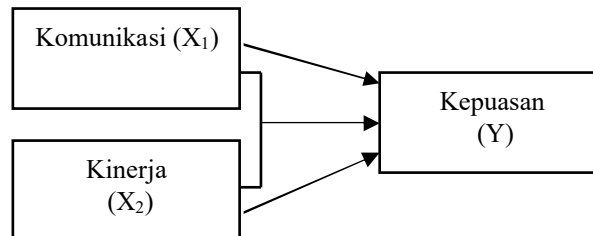
Metode penelitian

Penelitian ini dilaksanakan bulan November-Januari 2023 pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma. Penelitian ini adalah penelitian jenis survei dengan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2018) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Analisis dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif analisis yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas serta uji simultan dan parsial pada variabel yang akan diteliti yaitu komunikasi, kinerja dan kepuasan.

Untuk melihat butir-butir instrument penelitian dinyatakan valid atau tidak maka dilakukan uji validitas untuk melihat kelayakan tersebut. (Ghozali, 2018) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Hipotesis penelitian ini adanya pengaruh komunikasi dan kinerja terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Cahyani & Trihantoyo, 2020) bahwa adanya pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa. Dan adanya pengaruh komunikasi terhadap kepuasan mahasiswa berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Handayani & Pandanwangi, 2021). Hal ini dikarenakan penelitian ini bertujuan memberikan gambaran keadaan responden yang dalam hal ini kepuasan mahasiswa terkait komunikasi dan kinerja dosen berdasarkan fakta dan data yang diperoleh. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner/ angket dan observasi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer yaitu kuesioner yang diisi oleh mahasiswa. Menurut (Sunyoto, 2016), data primer adalah data asli yang

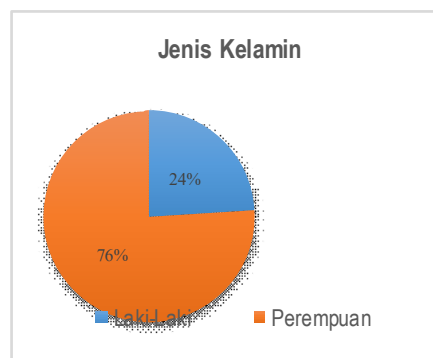
dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus dan data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya. Kuesioner didesain melalui *google form*, dan tiap mahasiswa hanya memiliki hak untuk mengisi satu form kuesioner. Sedangkan observasi sebagai data sekunder yang digunakan peneliti untuk mengamati kondisi kelas yang diambil datanya yaitu kelas mata kuliah aplikasi komputer I hari Senin pagi. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa yang mengambil mata kuliah aplikasi komputer I pada hari Senin pagi. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh, artinya seluruh anggota populasi dijadikan sampel sebanyak 29 mahasiswa.



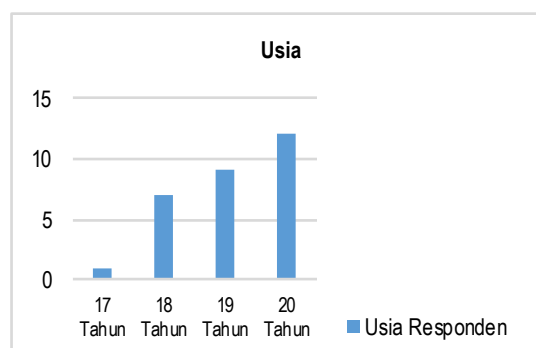
Gambar 1. Kerangka Penelitian
Sumber: (Indiwo & Wahyuastuti, 2020)

Hasil dan diskusi

Berdasarkan hasil sebaran angket didapatkan hasil kriteria responden sebagai berikut:



Gambar 2. Jenis Kelamin Responden



Gambar 3. Usia Responden

Dari keterangan didapatkan kesimpulan bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan mendominasi penelitian ini dan usia paling banyak menjejaki usia 20 tahun. Sebab mahasiswa yang

mengambil kelas ini kebanyakan mahasiswa yang menunda pendidikannya selama 1 tahun disebabkan kekurangan ekonomi. Dan mahasiswa ini memanfaatkan kebijakan pemerintah pada tahun ini yaitu KIP kuliah untuk menunjang pendidikan tinggi mereka.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan uji validitas setiap variabel didapati hasil sebagai berikut:

Tabel 1: Hasil uji validitas variabel

No	Nilai rhitung			Nilai rtabel	Keterangan
	Komunikasi	Kinerja	Kepuasan		
1.	0.397	0.421	0.416	0.388	Valid
2.	0.794	0.639	0.794	0.388	Valid
3.	0.470	0.519	0.730	0.388	Valid
4.	0.928	0.492	0.392	0.388	Valid
5.	0.920	0.532	0.404	0.388	Valid
6.	-	0.678	0.780	0.388	Valid

Setelah dilakukan pengujian validitas seluruh item pernyataan pada variabel komunikasi, nilai rhitungnya sudah di atas nilai rtabel, ini artinya item pernyataan tersebut memiliki korelasi yang kuat. Begitu juga dengan variabel kinerja dan kepuasan, seluruh item pernyataan memiliki nilai rhitung > rtabel, ini artinya korelasi item pernyataan terhadap masing-masing variabel kuat atau valid. Hasil uji di atas menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan pada masing-masing variabel memiliki nilai rhitung > rtabel, dengan demikian hasil uji validitas seluruh variabel dinyatakan valid.

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Sebuah instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha hitung > cronbach Alpha toleransi (0.6). berikut hasil uji reliabilitas penelitian ini:

Tabel 2: Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Komunikasi (x1)	0.868	Reliabel
Kinerja (x2)	0.792	Reliabel
Kepuasan (y)	0.794	Reliabel

Nilai cronbach alpha pada tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh variabel lebih besar dari 0.6 sehingga kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

2. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.915	2.982		4.666	.000
Komunikasi	.290	.134	.358	2.165	.040
Kinerja	.286	.111	.428	2.589	.016

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda di atas, diperoleh model persamaan: $Y = 13,915 + 0,290X_1 + 0,286X_2$. Dari pengujian regresi linear berganda diperoleh konstanta variabel kepuasan sebesar 13,915, artinya jika nilai variabel bebas (X_1 dan X_2) nilainya 0, maka variabel terikat (Y) nilainya 13,915. Koefisien masing-masing variabel bernilai positif dan signifikan, artinya kepuasan dapat dipengaruhi oleh komunikasi dan kinerja.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (uji t)

Uji parsial (uji t) bertujuan untuk melihat pengaruh komunikasi dan kinerja terhadap kepuasan, dengan kriteria: jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_1 ditolak, artinya secara parsial penelitian ini tidak berpengaruh, dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, H_1 diterima, artinya secara parsial penelitian ini berpengaruh.

Tabel 4. Hasil Uji Parsial (uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.915	2.982		4.666	.000
Komunikasi	.290	.134	.358	2.165	.040
Kinerja	.286	.111	.428	2.589	.016

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel 4 di atas, maka:

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel komunikasi $2.165 > t_{tabel} 2.05$ dan nilai signifikan $0.040 < 0.05$, maka H_0 ditolak, H_1 diterima, dengan demikian secara parsial komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Nilai t_{hitung} untuk variabel kinerja $2.589 > t_{tabel} 2.05$ dan nilai signifikan $0.016 < 0.05$, maka H_0 ditolak, H_2 diterima, dengan demikian secara parsial kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

b. Uji Simultan (uji F)

Uji simultan dilakukan untuk melihat pengaruh komunikasi dan kinerja secara simultan terhadap kepuasan, menggunakan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan $\alpha = 0.05$ (5%), dengan kriteria: jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_3 ditolak, artinya secara simultan penelitian ini tidak berpengaruh, dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_3 diterima, artinya secara simultan penelitian ini berpengaruh.

Tabel 5. Hasil Uji Simultan (uji F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	67.872	2	33.936	11.088	.000 ^b
Residual	79.576	26	3.061		
Total	147.448	28			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kinerja, Komunikasi

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 5 di atas diperoleh bahwa nilai F_{hitung} yaitu $11.088 > F_{tabel}$ yaitu 4.25 dan nilai signifikan $0.000 < \alpha 0.05$, dengan demikian variabel komunikasi dan kinerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6. Hasil Uji Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.678 ^a	.460	.419	1.749

a. Predictors: (Constant), Kinerja, Komunikasi

Untuk pengujian determinasi diperoleh hasil sebesar 0.46 atau 46% menunjukkan bahwa variabel komunikasi dan kinerja mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel kepuasan mahasiswa, sisanya sebesar 54% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari seluruh penelitian dan pengujian didapatkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan dan usia 20 tahun lebih dominan pada penelitian ini, serta variabel yang diteliti berupa komunikasi dan kinerja mempengaruhi variabel kepuasan. Dengan baiknya komunikasi yang dilakukan oleh dosen serta kinerja yang baik juga yang dilakukan dosen, dapat membuat mahasiswa merasa puas atas pengajaran yang diberikan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Indiwo & Wahyuastuti, 2020), yang menyatakan adanya hubungan atau pengaruh komunikasi yang dilakukan oleh dosen dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu bahwa keterampilan komunikasi verbal juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa (Septyarini & Cahya, 2021). Hasil penelitian lainnya menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja (Saida, 2017). Intinya adalah semakin baik komunikasi interpersonal, semakin tinggi kepuasan mahasiswa (Handayani & Pandanwangi, 2021).

Kesimpulan

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam segi waktu, karena penelitian tidak dilaksanakan secara intens, sebab hanya dilaksanakan pada hari yang di ajarkannya objek mata kuliah dan hanya meneliti satu dosen untuk mata kuliah tersebut. Hasil dari penelitian ini adalah adanya pengaruh positif dan signifikan komunikasi yang dilakukan oleh dosen dan pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa baik melalui uji t maupun uji F pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma. Penelitian ini merekomendasikan komunikasi yang lebih baik dan lebih mendalam kepada para mahasiswa agar mahasiswa selalu menyenangkan mata kuliah yang diajarkan dan dosen yang mengajar, serta terus meningkatkan kualitas dosen mata kuliah agar mahasiswa lebih senang dan memahami mata kuliah yang diajarkan. Selanjutnya diharapkan variabel yang diteliti yaitu suasana kelas dan latar belakang ekonomi mahasiswa. Sebab suasana kelas seperti fasilitas membuat seseorang dapat merasa puas atau nyaman untuk terus berada pada ruangan tersebut

Daftar Pustaka

- Afandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Nusa Media.
- Cahyani, G. H. N., & Trihantoyo, S. (2020). Pengaruh Kinerja Dosen Dan Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 8(2), 50–60.
- Cangara, H. (2013). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Raja Grafindo Persada.
- Dede, H. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP Universitas Galuh. *Jurnal Ilmiah EDUKASI*, 5(2), 121–130.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Handayani, M., & Pandanwangi, E. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 1(1), 9–15.
- Hariroh, F. M. R., & Soleha, E. (2022). Analisis Mediasi Kepuasan Mahasiswa Pada Pengaruh Kompetensi Dosen Terhadap Hasil Belajar Pendahuluan. *MASTER Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 2(2), 201–214.
- Indiwo, R. H. E., & Wahyuastuti, N. (2020). Faktor-Faktor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Perempuan. *STABILITY Journal of Management & Business*, 3(2), 14–20.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Pertama). Unitomo Press.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing Global Edition* (16 (ed.)). Pearson Education Limited.
- Moheriono. (2013). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Ghalia Indonesia.
- Saida, A. (2017). *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Bank BTPN Purna Bakti Bintaran Yogyakarta)*. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.
- Setiawan, B. (2013). Peran Sentral Kinerja Dosen Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Stia-Lan Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 10(3), 530–550.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R&D*. Alfabeta.
- Sukmanasa, A., Novita, L., & Sundari, F. S. (2017). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Pakuan. *Pedagonal Jurnal Ilmiah Pendidikan*,

I(2), 91–99.

Sunyoto, D. (2016). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Refika Aditama.

Sutardji. (2016). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Pertama)*. Dee Publish.