

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI TERHADAP FASILITAS BELAJAR DI FKIP UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU

Andrias Ferdinan,

Andrias.ferdinan88@gmail.com

Guru Akuntansi, SMK Negeri 05 Kabupaten Seluma

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fasilitas belajar dan kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi di FKIP Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Subjek penelitiannya yaitu mahasiswa Pendidikan Ekonomi tahun masuk 2013-2016 dan objek penelitian tersebut adalah Fasilitas Belajar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Dari hasil data kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas belajar yaitu untuk ruang kelas menyatakan puas 90% dan kurang puas 10%, ruang laboratorium 60% puas dan 40% kurang puas, ruang auditorium 100% puas dan 0% kurang puas, WC / kamar kecil 70% puas dan 30% kurang puas, masjid 100% puas dan 0% kurang puas, kipas angin 80% puas dan 20% kurang puas, AC 50% puas dan 50% kurang puas, meja 100% puas dan 0% kurang puas, kursi 70% puas dan 30% kurang puas, kotak sampah 100% puas dan 0% kurang puas, infokus 40% puas dan 60% kurang puas, papan tulis 100% puas dan 0% kurang puas, buku 80% puas dan 20% kurang puas, skripsi/jurnal 100% puas dan 0% kurang puas serta wifi 0% puas dan 100% kurang puas. Pernyataan dari hasil wawancara dari lima indikator yaitu keandalan 100% cukup puas, Daya tangkap 100% cukup puas, kepastian 100% cukup puas, empati 60% merasa puas tetapi 40% kurang puas dan berwujud 100% sudah cukup puas. Maka dapat disimpulkan bahwa untuk tingkat kepuasan mahasiswa lebih dominan pada pernyataan cukup puas.

Kata Kunci : Kepuasan, Fasilitas Belajar

PENDAHULUAN

Mahasiswa mampu melihat dan selektif dalam memenuhi kebutuhan terutama didalam lembaga pendidikan yaitu sebagai tempat menuntut ilmu. Mahasiswa yang mengharapkan lembaga pendidikan yang baik, karena bagi nya lembaga pendidikan selaku penyedia dan memberikan layanan yang diharapkan. Mampu membuat kenyamanan dan memberikan kepuasan terhadap apa yang didapatkan terutama pencapaian akan hasil kualitas pengetahuan atau hasil belajar. Dengan kepuasan mahasiswa sebagai konsumen, pendidikan akan terpenuhi jika lembaga pendidikan selaku penyedia layanan memberikan pelayanan yang sebanding bahkan melebihi harapan.

Menurut Irawan (2003) dalam Skripsi Haipan Saroni (2012), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan dengan harapan-harapannya. Kualitas yang baik akan mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan. Kualitas lembaga pendidikan yang akan di pandang baik jika pihak sekolah bisa

menjaga keunggulan sekolah tersebut salah satunya adalah tentang fasilitas atau sarana dan prasarana. Kepuasan fasilitas yang memegang peran penting didalam suatu universitas, merupakan target atau strategi untuk menarik minat mahasiswa terhadap kegiatan belajar nantinya. Dari penjelasan tentang kepuasan dapat peneliti simpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat berperan penting, melihat sejauh mana hasil yang sudah dibuat apakah sudah mencapai tingkat puas atau sebaliknya, serta mengukur tingkat perasaan seseorang apakah sesuai dengan harapan serta dapat melihat apakah ada pengaruh dari kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas yang diberi sekolah.

Setiap sekolah atau universitas perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para mahasiswa untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan-keluhan mereka. Terutama tentang keluhan-keluhan fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada di sekolah sehingga memungkinkannya untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul serta dengan cara tersebut mampu melihat kepuasan mahasiswa selama berada di sekolah. dengan mengetahui tentang kepuasan mahasiswa baik itu tentang keluhan atau ketidakpuasan atas apa yang di dapatkan maka pihak universitas bisa memperbaikinya. Sekolah atau universitas harus memiliki strategi untuk memenangkan persaingan salah satunya dengan kualitas yang dapat dibuktikan dengan kepuasan mahasiswa, tak terkecuali Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Mengenai fasilitas atau sarana dan prasarana di Universitas Muhammadiyah Bengkulu setelah mengadakan prasarvei atau observasi pada tanggal 9 mei hingga 14 mei 2016 tepatnya 1 minggu dapat dilihat bahwasannya kepuasan mahasiswa yang belum terpenuhi atau ketidakpuasan apa yang dirasakan oleh mahasiswa itu sendiri. Dari fasilitas atau sarana dan prasarana yaitu seperti kursi, meja, infokus, alat penunjang seperti AC dan kipas angin. Tetapi mengenai fasilitas yang sudah ada, banyak yang mengeluhkan tentang alat penunjang atau keadaan fasilitas yang buruk. Keluhan-keluhan itu seperti infokus terkadang tidak bisa digunakan, AC yang tidak berfungsi,kipas angin yang rusak serta ruangan belajar yang tidak cukup.

TINJAUAN PUSTAKA

KEPUASAN

Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin *satis* yang berarti cukup baik, memadai, dan *facio* yang berarti melakukan atau berbuat. Sehingga kepuasan (*satisfaction*) dapat diartikan bahwa upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dalam Jurnal Mutmainnah Isnaini (2015) mengemukakan bahwa kepuasan adalah merupakan perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya.

Menurut Irawan (2003) dalam Skripsi Haipan Saroni (2012), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan dengan harapan-harapannya. Kepuasan belajar merupakan perbandingan anatara harapan yang di inginkan tentang pelayanan yang diperoleh di sekolah oleh fasilitas atau sarana dan prasarana dalam proses pembelajaran itu berlangsung yang mana kepuasan mahasiswa tidak terlepas dari pelayanan semua unsur yang ada di lingkungan sekolah.

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010:33)

Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa (dalam Srinadi, 2008). Sementara Sarjono (2007) kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Menurut pada definisi-definisi tersebut di atas, kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang, puas dan kelegaan pembelajar pada perguruan tinggi terhadap apa-apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi.

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN

Pendapat Dimiyati (1999) dalam Skripsi Haipan Saroni (2012) faktor-faktor yang sangat mempengaruhi proses pembelajaran sebagai berikut

1. Fasilitas dan sarana belajar

Agar dapat membantu meningkatkan hasil belajar yang optimal maka sangat di perlukan sarana dan prasarana yang memadai meliputi meja, kursi, ruangan kelas, jumlah siswa, kebersihan kelas dan lain-lain.

2. Sikap Dosen

Tugas dosen selain menstransfer ilmu pengetahuan juga membentuk sikap mahasiswa. Untuk itu diperlukan figur dosen yang berkualitas, baik pengetahuan dan mental yang kuat serta menguasai kurikulum. Meliputi menguasai materi yang ingin diajarkan, pendekatan dosen antar mahasiswa, pendekatan dosen antar dosen dan pendekatan dosen antar staf tata usaha.

3. Lingkungan sosial mahasiswa di Universitas

Lingkungan sosial belajar mengajar yang kondusif sangat berpengaruh pada hasil belajar dan menumbuhkan perilaku yang positif. Meliputi keamanan Universitas, kenyamanan Universitas, hubungan mahasiswa sesama mahasiswa, gedung universitas dan letaknya, keadaan cuaca.

INDIKATOR KEPUASAN

Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Alma, 2005) terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu :

1. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa
2. Daya tangkap, ketersediaan personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah
3. Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen, dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya.
4. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang membutuhkan perhatian, dengan demikian bentuk empati lembaga/ Universitas terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya.
5. Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi : bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya (Sopiatin,2010).

FASILITAS BELAJAR

Samier (2008) dalam Jurnal Mutmainnah Isnaini (2015) mengutip pendapat Arikunto yang mengatakan fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah sarana yang digunakan untuk memudahkan dan memperlancarkan suatu tujuan atau pelaksanaan fungsi.

Menurut Samier (2008) dalam artikel yang beliau tulis bahwa fasilitas dalam dunia pendidikan berarti segala sesuatu yang bersifat fisik maupun material , yang dapat memudahkan terselenggaranya dalam proses belajar mengajar, misalnya dengan tersedianya tempat perlengkapan belajar di kelas, alat-alat peraga pengajaran/ media, buku pelajaran, perpustakaan, berbagai perlengkapan dan segala sesuatu yang menunjang terlaksananya proses belajar mengajar.

Berdasarkan pemaparan berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas belajar adalah semua kebutuhan yang diperlukan oleh peserta didik dalam rangka untuk memudahkan, memperlancarkan, dan menunjang dalam kegiatan belajar di sekolah sehingga peserta didik dapat belajar dengan maksimal, fasilitas tersebut dapat berwujud bangunan dan peralatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Muhammadiyah Bengkulu pada prodi Pendidikan Ekonomi di Jl. Bali kota Bengkulu. Diperkirakan pelaksanaan penelitian selama 1 bulan. Sumber data dalam penelitian adalah objek dan subjek dimana data dapat diperoleh (Arikunto, 2006:129). Objek dalam penelitian ini adalah kebutuhan dan pencaharian informasi oleh mahasiswa tentang kepuasan terhadap fasilitas Pendidikan Ekonomi di FKIP Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Subjek penelitian ini adalah mahasiswa pendidikan ekonomi Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Dalam pengumpulan data di perlukan dalam penelitian yang penulis lakukan yaitu diperoleh sumber data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan tahapan-tahapan yaitu melakukan reduksi data, penyajian, dan verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fasilitas Belajar atau Sarana dan Prasarana yang ada serta digunakan oleh Prodi Pendidikan Ekonomi :

1. Ruang Pendidikan berupa ruang kelas (B2,C2 dan C4), ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang auditorium/serba guna, kamar kecil/WC dan masjid.
2. Perabot berupa kipas angin, AC, meja, kursi, dan kotak sampah
3. Alat dan Media Pendidikan berupa infokus dan papan tulis
4. Buku dan bahan ajar berupa referensi-referensi/ buku, skripsi/ jurnal dan wifi.

Berdasarkan data wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi. Fasilitas belajar yang sudah ada atau dimiliki oleh Prodi Pendidikan Ekonomi dan yang sudah dirasakan selama menjadi mahasiswa.

1. Ruang

- Ruang kelas

Puas = 9 K.Puas = 1

- Ruang Laboratorium

Puas	= 6	K.Puas	= 4
• Ruang Auditorium			
Puas	= 10	K.Puas	= 0
• Kamar Kecil / WC			
Puas	= 7	K.Puas	= 3
• Masjid			
Puas	= 10	K.Puas	= 0
2. Perabot			
• Kipas Angin			
Puas	= 8	K.Puas	= 2
• AC			
Puas	= 5	K.Puas	= 5
• Meja			
Puas	= 10	K.Puas	= 0
• Kursi			
Puas	= 7	K.Puas	= 3
• Kotak Sampah			
Puas	= 10	K.Puas	= 0
3. Alat dan Media Pendidikan			
• Infokus			
Puas	= 4	K.Puas	= 6
• Papan tulis			
Puas	= 10	K.Puas	= 0
4. Buku dan Bahan Ajar			
• Buku			
Puas	= 8	K.Puas	= 2
• Skripsi/Jurnal			
Puas	= 10	K.Puas	= 0
• Wifi			
Puas	= 0	K.Puas	= 10

Berkaitan tentang kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas belajar tersebut peneliti menemukan beberapa pendapat yang berbeda setelah memberikan 18 item pertanyaan kepada mahasiswa. Pertanyaan tersebut dilihat dari 5 indikator kepuasan terutama tentang fasilitas belajar.

Dari hasil data wawancara yang diambil 10 orang mahasiswa / responden yaitu berdasarkan tentang fasilitas belajar yang didapati berupa ruang, perabot, alat dan media pendidikan, serta buku dan bahan ajar. Ada beberapa mahasiswa / responden menyatakan pendapatnya yang berbeda-beda tentang kepuasan fasilitas belajar.

Seperti hasil wawancara mahasiswa/ responden dari beberapa angkatan yaitu X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8, X9, dan X10. Ke 10 mahasiswa /responden tersebut ada yang menyatakan puas dan kurang puas berdasarkan apa yang dirasakan selama menjadi mahasiswa UMB Prodi Pendidikan Ekonomi.

1. Keandalan

Keandalan berhubungan dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Salah satunya yaitu apabila ada fasilitas belajar yang rusak

contohnya yaitu mengenai perabot seperti kipas angin, AC, meja dan kursi apabila terjadinya kerusakan maka respon prodi sangat berpengaruh. Dari hasil data yang didapatkan bahwa ke-10 mahasiswa menyatakan sudah cukup puas akan hal tersebut.

2. Daya Tangkap

Daya tangkap untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah Universitas. Salah satunya yaitu tentang paham akan model pembelajaran dan keadaan ruang yang sudah kondusif atau belum. Dari tanggapan ke-10 mahasiswa yaitu yang menyatakan pendapat sama yaitu model pembelajaran yang dilaksanakan sudah paham tetapi semuanya tergantung lagi pada dosen masing-masing yang mengajar, begitu juga dengan ruang kelas mereka menyatakan hal yang sama bahwasannya untuk ruang kelas belum begitu kondusif terutama pada saat proses perkuliahan berlangsung. Contohnya saja menurut X3 mahasiswa angkatan 2014 .menyatakan pendapatnya bahwa apa yang sudah dialami seperti ruang kelas yang masih berpindah-pindah, suasana gedung yang berbeda-beda, yang mana biasanya untuk prodi Pendidikan Ekonomi menggunakan gedung B dan C pada proses perkuliahan berlangsung. Untuk gedung B yang sudah kondusif sehingga mahasiswa merasakan kenyamanan akan hal tersebut begitu juga untuk gedung C yang biasanya menggunakan ruang C2 dan C4 yaitu gedung atau ruang kelas tersebut kurang kondusif dikarenakan suasana didepan ruang kelas yang berisik akan mahasiswa lain, serta kondisi bangunan yang belum maksimal. Sehingga dapat dikatakan dari beberapa pernyataan atau jawaban ke-10 mahasiswa/ responden tersebut bahwa tingkat kepuasannya yaitu cukup puas.

3. Kepastian

Kepastian yaitu memberikan jaminan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan lembaga, terutama pimpinan, dosen, dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan atau kepercayaan terhadap janji-janji Universitas terhadap mahasiswa. Seperti keberadaan ruang ibadah, tempat kegiatan olahraga, WC atau kamar kecil, auditorium (ruang serbaguna), dan laboratorium komputer. Dari ke-10 mahasiswa/ responden menyatakan hal yang sama bahwasannya dari beberapa fasilitas tersebut belum dimiliki oleh Prodi Pendidikan Ekonomi sendiri. Prodi masih bergabung dengan Universitas ataupun Fakultas, tetapi dengan hal tersebut mahasiswa / responden menyatakan bahwa yang mereka rasakan tentang fasilitas itu sudah memadai, mereka sudah merasa nyaman akan fasilitas tersebut walaupun masih bergabung pada Universitas/Fakultas. Sehingga dari ke-10 mahasiswa/ responden menyatakan sudah puas akan hal yang mereka rasakan. Sedangkan untuk Prodi Pendidikan Ekonomi sudah memiliki alat media atau infokus cadangan apabila kondisi infokus di ruang kelas tidak bisa digunakan maka mahasiswa diperbolehkan meminjam infokus Prodi sehingga untuk tingkat kepuasan mahasiswa dapat dikatakan cukup puas , Selain itu prodi juga memiliki perpustakaan sendiri yang mana menurut mahasiswa/ responden keadaan referensi-referensi seperti buku, jurnal, dan skripsi belum begitu lengkap sehingga respon atau yang dirasakan mahasiswa yaitu kurang puas, dan prodi juga sudah memiliki jaringan wifi yang selalu aktif 24 jam yang bisa digunakan mahasiswa maupun dosen dan karyawan di Universitas. Hasil wawancara menurut ke-10 mahasiswa/ responden menyatakan bahwa beberapa hal tersebut belum maksimal dan banyak mahasiswa yang mengeluhkan hal demikian dikarenakan terkadang wifi tidak berfungsi dengan baik dan susah untuk mengakses internetnya. Sehingga dari beberapa respon yang didapatkan menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa ialah kurang puas.

4. Empati

Empati yaitu merupakan keadaan mental yang membuat seseorang membutuhkan perhatian, dengan demikian bentuk empati lembaga/ Universitas terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya. Contohnya yaitu respon prodi terhadap alat media/ infokus yang terkadang mati atau tidak bisa digunakan. Dari beberapa responden seperti X1, X8, X4, X5, X6 dan X7 menyatakan pendapatnya bahwa apabila hal tersebut terjadi maka respon prodi yaitu memperbolehkan meminjam infokus prodi itu sendiri ataupun pindah ruang kelas mencari infokus yang bisa digunakan sebari menunggu perbaikan infokus yang rusak. Sehingga dari ke-6 mahasiswa/ responden menyatakan puas akan hal yang mereka rasakan. Tetapi lain hal nya dengan ke-4 mahasiswa/ responden ini menurut X2, X3, X9, dan X10 bahwasannya apa yang mereka alami atau rasakan ketika infokus mati respon prodi sendiri yaitu diam tidak ada tindakan sama sekali. Sehingga mereka menyatakan apa yang dirasakan kurang puas.

5. Berwujud

Berwujud yaitu merupakan aspek fisik Universitas yang diperlukan menunjang proses belajar mengajar. Seperti yang dirasakan mahasiswa itu sendiri tentang keadaan dan penggunaan fasilitas. Terutama tentang bangunan atau ruang kelas menurut beberapa mahasiswa/ responden seperti X1, X2, X3, X4, X5, dan X6 menyatakan pendapatnya bahwa tentang keadaan lingkungan baik itu di Prodi maupun di ruang kelas, mereka menyatakan keadaan lingkungan sekitar sudah bersih serta memiliki kotak sampah yang cukup dan rapi sehingga suasana menjadi nyaman serta mereka menyatakan puas akan hal tersebut. Tetapi berbeda dengan pendapat mahasiswa/ responden ini seperti X7, X8, X9, dan X10 menyatakan bahwa keadaan lingkungan yang kurang bersih serta kotak sampah yang kurang sehingga mereka terkadang merasa tidak nyaman akan hal tersebut dan menyatakan apa yang mereka rasakan kurang puas. Selain itu pada proses perkuliahan berlangsung ketersediaan kursi atau meja di ruang kelas menurut beberapa mahasiswa terutama pendapat dari X1, X8, X4, X5, X6, dan X7 bahwasannya fasilitas tersebut sudah cukup atau sudah memadai serta sudah berfungsi dengan baik sehingga timbullah rasa puas apa yang mereka rasakan. sedangkan menurut ke-4 mahasiswa/ responden yaitu X2, X3, X9 dan X10 bahwasannya ketersediaan kursi yang terkadang tidak cukup dan ada beberapa kursi yang tidak bisa digunakan atau tidak berfungsi dengan baik sehingga mereka menyatakan kurang puas akan hal tersebut. Selain itu fasilitas lainnya berupa kursi tunggu baik itu di depan prodi ataupun didepan ruang kelas. Dari ke-10 mahasiswa/ responden menyatakan hal yang sama, mereka melihat bahwa prodi memiliki kursi tunggu yang berada di depan prodi maupun di depan ruang kelas. Contohnya yang dirasakan oleh X9 ketika belum masuk beliau menunggu dan duduk didepan ruang kelas sebari menunggu jam masuk dimulai. Sehingga dapat dikatakan bahwa dari ke-10 mahasiswa/ responden menyatakan puas akan hal fasilitas tersebut. Sedangkan untuk alat penunjang seperti AC dan kipas angin sebagai penyejuk ruangan dan untuk memberikan kenyamanan pada proses perkuliahan berlangsung. Dari beberapa mahasiswa terutama ke-10 responden menyatakan hal yang sama dimana apa yang mereka rasakan tentang fasilitas tersebut bahwasannya keadaan AC dan kipas angin yang belum maksimal contohnya saja dari beberapa mahasiswa seperti X8 dan X1 menyatakan pendapatnya bahwa tentang fasilitas tersebut ketika di gedung B AC berfungsi dengan baik sedangkan untuk digedung C AC pun tidak bisa digunakan begitu juga dengan kipas angin yang terkadang rusak tidak bisa digunakan lagi sehingga menimbulkan ketidaknyamanan akan proses pembelajaran atau perkuliahan berlangsung. Dapat dikatakan

bahwa yang dirasakan oleh beberapa mahasiswa tersebut kurang puas. Selanjutnya untuk proses pembelajaran berlangsung biasanya menggunakan infokus atau papan tulis. Dari beberapa pernyataan mahasiswa yaitu X1, X8, X4, X5, X2, X3, dan X9 mengemukakan bahwa pada saat proses perkuliahan atau proses pembelajaran berlangsung biasanya lebih banyak menggunakan infokus dari pada papan tulis. Sedangkan pendapat dari X7, X6, dan X10 menyatakan bahwa proses pembelajaran berlangsung biasanya menggunakan papan tulis. Maka dari itu dapat dikatakan mahasiswa sudah merasa puas akan pemanfaatan alat media atau fasilitas belajar tersebut.

Dari beberapa data wawancara yang sudah di ambil dapat dilihat bahwasannya untuk kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas belajar menghasilkan pendapat yang berbeda-beda. Hal tersebut merupakan pernyataan yang mereka alami selama menjadi mahasiswa UMB terutama Prodi Pendidikan Ekonomi. Dari beberapa mahasiswa tersebut juga memberikan pendapat agar Universitas dapat memberikan fasilitas belajar yang lebih baik lagi sehingga proses perkuliahan atau pembelajaran berlangsung lebih efisien.

KESIMPULAN

Dari hasil data kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas belajar yaitu untuk ruang kelas yang menyatakan puas 90% dan kurang puas 10%, ruang laboratorium 60% puas dan 40% kurang puas, ruang auditorium 100% puas dan 0% kurang puas, WC / kamar kecil 70% puas dan 30% kurang puas, masjid 100% puas dan 0% kurang puas, kipas angin 80% puas dan 20% kurang puas, AC 50% puas dan 50% kurang puas, meja 100% puas dan 0% kurang puas, kursi 70% puas dan 30% kurang puas, kotak sampah 100% puas dan 0% kurang puas, infokus 40% puas dan 60% kurang puas, papan tulis 100% puas dan 0% kurang puas, buku 80% puas dan 20% kurang puas, skripsi/jurnal 100% puas dan 0% kurang puas serta wifi 0% puas dan 100% kurang puas.

Pernyataan dari hasil wawancara dari lima indikator yaitu keandalan 100% cukup puas, Daya tangkap 100% cukup puas, kepastian 100% cukup puas, empati 60% merasa puas tetapi 40% kurang puas dan berwujud 100% sudah cukup puas. Maka dapat disimpulkan bahwa untuk tingkat kepuasan mahasiswa lebih dominan pada pernyataan cukup puas.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Hamiyah, Nur. 2015. *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Prestasi Pustakaraya. Jakarta.

Iksan, 2013. *Kontribusi Kebijakan Pimpinan, Kompetensi Dosen & Pelayanan Karyawan terhadap Mutu Internal Perguruan Tinggi dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa di PTM Bima*. Diakses dari: <http://eprints.ums.ac.id/26380>

Isnaini, Mutmainnah. 2013. *Pengaruh Kompetensi Dosen Dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP UNS*. Diakses dari:

[Http://download.portalgaruda.org/article.php?article=430533&val=40888&title=pengaruh%20kompetensi%20dosen%20dan%20fasilitas%20belajar%20belajar%20terhadap%20kepuasan%20mahasiswa%20pendidikan%20ekonomi%20kip%20uns](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=430533&val=40888&title=pengaruh%20kompetensi%20dosen%20dan%20fasilitas%20belajar%20belajar%20terhadap%20kepuasan%20mahasiswa%20pendidikan%20ekonomi%20kip%20uns)

Rahmawati, Diana. 2013. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*. Diakses dari:

<http://journal.uny.ac.id/index.php/economia/article/download/1376/1181>

Saroni, Haipan. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Dalam Pelaksanaan Belajar Mengajar Akuntansi Pada Madrasah Aliyah Negeri Manna Bengkulu Selatan*.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.

Suharsimi Arikunto, 2002. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta

Sukandi, Pipin. 2010. *Hubungan Antara Fasilitas Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Menghadapi Daya Saing Jasa Pendidikan*. Diakses dari:

<http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/1302/content.pdf?sequence>

