

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kinerja Dosen

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Definisi kinerja menurut Bambang Kusriyanto dalam A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2005: 9) adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam).

Faustino Cardoso Gomes dalam A.A Anwar Prabu Mangkunegara, (2005:9) mengemukakan definisi kinerja sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas. Sedangkan menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2005:9), kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Penilaian prestasi kerja merupakan usaha yang dilakukan pimpinan untuk menilai hasil kerja bawahannya.

Penilaian kinerja mengacu pada suatu system formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan

dengan pekerjaan, perilaku dan hasil. Dengan demikian, penilaian prestasi adalah merupakan hasil kerja personil dalam lingkup tanggung jawabnya.

Kinerja dosen pada suatu perguruan tinggi merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap dosen sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh dosen tersebut sesuai dengan peranannya. Untuk dapat menentukan kualitas kinerja dosen perlu adanya criteria yang jelas. Mitchell (1978) menyatakan bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu: aspek kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, prakarsa, kemampuan dan komunikasi.

Evaluasi kinerja dosen yang berbasis pengawasan ini bisa dilaksanakan oleh pimpinan jurusan, mahasiswa maupun tenaga yang ditetapkan oleh fakultas (UPI Bandung, 2009). Evaluasi terhadap kinerja dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Untuk mengetahui tingkat prestasi kerja dosen
2. Pemberian penghargaan yang serasi, misalnya: tunjangan prestasi, insentif, kenaikan gaji, pengembangan karier, kesempatan mengikuti pendidikan tambahan, dsb.
3. Mendorong pertanggungjawaban atau akontabilitas kinerja dosen
4. Meningkatkan motivasi dan etos kerja dosen
5. Meningkatkan komunikasi antara dosen dengan pimpinan universitas melalui diskusi yang terkait dengan peningkatan kinerja dosen
6. Sebagai alat untuk memperoleh umpan balik dari dosen untuk memperbaiki lingkungan kerja, system pembinaan, sarana pendukung, dsb.

7. Sebagai salah satu sumber informasi dalam perencanaan pelatihan dan pengembangan dosen.
8. Membantu dalam penetapan tugas mengajar atau dalam mengampu suatu mata kuliah.
9. Sebagai sumber informasi untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan gaji, insentif, upah, kompensasi dan berbagai imbalan lainnya.
10. Sebagai alat untuk menjaga tingkat kinerja dosen
11. Sebagai alat untuk membantu dosen dan mendorong dosen untuk mengambil inisiatif dalam upaya memperbaiki kinerja.
12. Untuk mengetahui efektivitas kebijakan yang berkaitan dengan SDM, seperti seleksi, rekrutment serta pelatihan dan pengembangan.
13. Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan-hambatan agar kinerja dosen menjadi lebih baik.
14. Kepentingan pemberhentian, pemberian sanksi atau penghargaan.

Selanjutnya team mutu UPI Bandung (2009) menegaskan bahawa, salah satu tugas dan tanggung jawab dosen, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah No.60 tahun 1999, adalah melaksanakan pendidikan dan pengajaran. Tugas ini, merupakan utama seorang dosen yang harus dilaksanakan dengan sungguh-sungguh karena sebagai realisasi dari tugas utama suatu perguruan tinggi, yaitu melaksanakan kegiatan proses belajar mengajar dalam upaya mendidik mahasiswa.

Sebagai pendidik, dosen mengemban tugas dan tanggung jawab untuk mengembangkan potensi yang dimiliki mahasiswa, baik segi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Sesuai dengan tugas utama dosen sebagai pendidikan dan pengajar, maka yang menjadi sasaran evaluasi kinerja dosen meliputi:

1. Persiapan atau perencanaan pembelajaran yang dilakukan dosen, seperti : penyusunan dan pengembangan SAP, Silabus, Handout Perkuliahan
2. Pelaksanaan pembelajaran, antara lain kemampuan dalam penyampaian materi pelajaran, penguasaan materi, penggunaan alat bantu pendidikan, manajemen kelas, pemberian tugas-tugas perkuliahan, penggunaan metoda pembelajaran
3. Evaluasi hasil belajar meliputi: antara lain penetapan alat atau jenis evaluasi yang digunakan, kesesuaian penggunaan jenis evaluasi dengan tujuan pembelajaran, relevansi antara soal dengan materi perkuliahan yang disampaikan mahasiswa.
4. Kemampuan dosen dalam menjalin atau berinteraksi dengan siswa, memotivasi siswa, membantu siswa yang mengalami masalah dalam belajar.

Aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam mengevaluasi kinerja dosen tersebut, meliputi:

- (a). Kualitas hasil kerja (*quality of work*) ,

- (b). Kemampuan (*capability*),
- (c). Prakarsa (*initiative*)
- (d). Komunikasi (*communication*), dan
- (e). Ketepatan waktu (*promptness*).

Evaluasi kinerja dosen dapat dilakukan oleh pimpinan jurusan/program studi, oleh Tim penilaian yang dibentuk oleh pimpinan Fakultas atau Program Studi, dosen itu sendiri (evaluasi diri) serta oleh mahasiswa. Hal-hal yang harus dilakukan oleh penilai kinerja dosen, antara lain:

1. Menyusun rencana kegiatan penilaian.
2. Menyiapkan alat evaluasi
3. Menetapan dosen yang akan di evaluasi
4. Memberitahun dosen yang akan dievaluasi
5. Melakukan evaluasi dengan menggunakan instrument yang telah ditetapkan
6. Memeriksa dokumen-dokumen yang terkait dengan tugas dosen sebagai pengajar, seperti SAP, silabus, dan handout perkuliahan.
7. Mengolah hasil penilaian
8. Menyampaikan hasil penilaian kepada dosen yang bersangkutan dan pimpinan unit kerja
9. Melakukan tindak lanjut hasil evalauasi kinerja.

B. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan suatu jasa sangat besar karena pada dasarnya kepuasan yang pertama kali dicari oleh konsumen atau pelanggan dari pada kualitas suatu jasa. Kepuasan pelanggan merupakan konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran jasa, bahkan merupakan salah satu tujuan esensial bagi konsumen atau pelanggan.

Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan atau instansi, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan (Fandy Tjiptono, 2011:423).

Sebelum kita membahas lebih jauh mengenai kepuasan pelanggan, kita perlu mengkaji terlebih dahulu mengenai kepuasan itu sendiri. Kata “kepuasan atau *satisfaction*” berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Fandy Tjiptono 2011: 433). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008: 1110) “Kepuasan adalah perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan”. Menurut Kotler (2008: 139) “Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk

(atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan puas yang ditunjukkan oleh individu.

Berbicara mengenai kepuasan pelanggan Tse dan Wilton (1988: 204) dalam bukunya M. Nur Nasution (2010: 104) “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

Engel, et al (1990) dalam Fandy Tjiptono mengungkapkan “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan” (Fandy Tjiptono, 2011: 433).

Menurut Kotler dalam bukunya Fandy Tjiptono (2011: 146) “Kepuasan (*satisfaction*) pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibanding dengan harapan”. Fornell (1992) dalam bukunya Fandy Tjiptono (2011: 433) “Kepuasan merupakan evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi kinerja produk dengan ekspektasi pra pembelian”. Mowen (1995) dalam Fandy Tjiptono, merumuskan “Kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya” (2011: 434). Dengan kata lain, kepuasan

pelanggan merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi spesifik.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Rambat Lupiyoadi (2001: 158) menyatakan, dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat 5 dimensi atribut faktor utama yang harus diperhatikan penyedia jasa yaitu:

1. Kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan. Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi
4. Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya
5. Biaya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Menurut M. Nur Nasution (2010:104) faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dilihat dari perspektif dan harapan pelanggan:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan besar, maka harapan pelanggan akan tinggi demikian pula sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman dimana mereka menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan, terutama pada produk-produk yang dirasakan beresiko tinggi.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran jasa mempengaruhi persepsi pelanggan. Orang-orang dibagian penjualan dan periklanan seyogyanya tidak membuat periklanan yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang produk itu.

c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana, keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi.

Pengukuran kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pengukuran kepuasan pelanggan yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan

pelanggan dengan lima dimensi utama kualitas pelayanan, diantaranya: “Reliabilitas (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*) dan bukti fisik (*Tangible*)” (Parasuraman, et al., 1988 dalam Fandy Tjiptono, 2011: 347).

d. Kepuasan Mahasiswa

Mahasiswa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai orang yang belajar diperguruan tinggi (2012). Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiadin, 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 karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apayang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver dalam Supranto, 2011: 233).

e. Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan atau pembelajaran.

Kepuasan merupakan persepsi seseorang terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya. Kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran dapat dilihat dari

5 dimensi kepuasan yaitu : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi pertama dari kualitas pelayanan adalah *tangible*. *Tangible* merupakan dimensi fisik. Suatu jasa tidak dapat dicium, dan tidak dapat diraba, sehingga bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. *Tangible* merupakan kemampuan untuk memberi fasilitas fisik kampus dan perlengkapan perkuliahan yang memadai menyangkut penampilan dosen serta sarana umum, misalnya: ketersediaan sarana prasarana. Mahasiswa akan menilai suatu kualitas pembelajaran dari segala sarana dan fasilitas yang ada.

Dimensi kepuasan kedua adalah *reliability*, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari pendidikan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya. Ada dua aspek dari dimensi ini, yaitu (1) kemampuan dosen untuk memberikan metode pembelajaran seperti yang dijanjikan dan (2) seberapa jauh dosen memberikan pembelajaran secara akurat. *Reliability* merupakan kemampuan dosen dalam memberikan pembelajaran sesuai dengan yang dijanjikan (tepat waktu), dengan segera, relevan dan akurat sehingga memuaskan mahasiswa.

Ketiga *responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang dinamis. *Responsiveness* merupakan kesediaan dan daya tanggap para dosen untuk membantu dan memberikan pembelajaran sesuai kebutuhan mahasiswa. Dimensi ini tampak pada situasi dimana dosen mudah ditemui untuk keperluan konsultasi. Harapan mahasiswa terhadap keakuratan pelayanan akan selalu berubah dari waktu ke waktu.

Dimensi keempat dari dimensi kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan adalah *assurance*, yaitu dimensi jaminan kualitas yang berhubungan

dengan perilaku staf pengajar atau dosen dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para mahasiswa. *Assurance* mencakup kompetensi, pengetahuan, keterampilan, kesopanan. Contoh dimensi ini ditunjukkan seperti sikap dosen yang menyampaikan kuliah sesuai dengan bidang keahlian masing-masing. Dosen berusaha menambah wawasan dengan membaca, menghadiri seminar, mengikuti pelatihan, atau melakukan penelitian. Terdapat empat aspek dari dimensi *assurance*, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan. Dimensi kepuasan yang terakhir adalah *empathy*. *Empathy* adalah sikap dosen dalam memberikan pelayanan sepenuh hati, seperti perhatian secara pribadi serta pemahaman bahwa setiap mahasiswa memiliki kemampuan dan kebutuhan yang berbeda. Sikap ini dapat ditunjukkan dengan pemahaman 13 peran dosen yang tidak hanya sebagai pendidik, melainkan juga sebagai konselor serta supervisor. Dimensi ini berkaitan dengan teori perkembangan kebutuhan manusia Maslow. Kebutuhan manusia tidak hanya berupa kebutuhan fisik, keamanan dan sosial, namun juga kebutuhan ego dan aktualisasi diri. Dua kebutuhan terakhir tersebut yang banyak berhubungan dengan dimensi empati. Kepuasan mahasiswa dengan mutu pelayanan dalam proses pembelajaran memiliki keterkaitan yang kuat. Semakin berkualitas mutu pelayanan, maka semakin tinggi pula pencapaian kepuasan mahasiswa.

C. Penelitian Relevan

1. Resi Permanasari, Rina Moestika Setyaningrum, dan Siti Sundari (2014) dengan judul Model Hubungan Kompetensi, Profesionalisme dan Kinerja Dosen menyimpulkan bahwa adanya hubungan pengaruh kompetensi terhadap profesionalisme, profesionalisme terhadap kinerja dosen dan kompetensi terhadap kinerja dosen. Dengan menggunakan instrumen penelian kuisioner yang disebarkan kepada seluruh dosen dilingkungan fakultas ekonomi dan dilakukan pengujian Pastial Least Square maka diperoleh temuan bahwa kompetensi memiliki hubungan pengaruh terhadap profesionalisme dan profesionalisme memiliki hubungan pengaruh terhadap kinerja dosen. Variabel kompetensi secara langsung memiliki hubungan pengaruh terhadap kinerja dosen.
2. Mundarti (2007) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Dosen dalam Melaksanakan Proses Belajar Mengajar Di Prodi Kebidanan Magelang Politeknik Kesehatan Semarang Tahun Akademik 2005/2005. Kinerja adalah keberhasilan seorang karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan. Kinerja dosen dinilai dari bagaimana melaksanakan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dalam proses belajar mengajar. Prodi Kebidanan Magelang sebagai salah satu istitusi pendidikan diploma III jurusan kebidanan Politeknik Kesehatan Semarang proses belajarnya belum optimal, disamping dosen yang memiliki jabatan kualifikasi akademik masih terbatas. Tujuan penelitian adalah menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

dosen dalam melaksanakan proses belajar mengajar di Prodi Kebidanan Magelang Tahun Akademik 2005/2006. Penelitian ini merupakan penelitian *observasional*. Metode penelitian dengan pendekatan belah lintang (*crosssectional*). Populasi dalam penelitian ini adalah total populasi dosen tetap Program Studi Kebidanan Magelang. Analisis bivariat dengan uji Chi Square dan analisis multivariat dengan uji statistik regresi logistik. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara usia ($p=0,002$), pendidikan ($p=0,038$), motivasi ($0,002$), kepuasan ($p=0,023$), persepsi imbalan ($p=0,020$). Persepsi supervisi ($p=0,023$) dengan kinerja dosen dalam melaksanakan proses belajar mengajar. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa ada pengaruh motivasi terhadap kinerja dosen ($p=0,008$) dengan nilai $\text{Exp}(b) = 25,670$ dan variabel kepuasan terhadap kinerja dosen ($p=0,057$) dengan nilai $\text{Exp}(b) = 11,209$. Saran yang dapat direkomendasikan dalam penelitian ini adalah meningkatkan motivasi dosen dalam melaksanakan proses belajar mengajar diikuti dengan peningkatan kepuasan dosen dalam melaksanakan proses belajar mengajar secara bersama-sama, disamping meningkatkan jumlah tenaga pendidik minimal sesuai kualifikasi akademik (S2) sesuai bidang keahlian.

3. Penelitian yang dilakukan Supriyanto Ismurrochman (2010) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen FISE UNY”, menunjukkan bahwa terdapat

pengaruh positif antara *Tangible* terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada Program Studi manajemen FISE UNY, yaitu sebesar 0,283. Terdapat pengaruh positif antara *Reliability* terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada program studi manajemen FISE UNY, yaitu sebesar 0,232. Terdapat pengaruh positif antara *Responsiveness* terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada program studi manajemen FISE UNY, yaitu sebesar 0,289. Terdapat pengaruh positif antara *Assurance* terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada program studi manajemen FISE UNY, yaitu sebesar 0,250. Terdapat pengaruh positif antara dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada program studi manajemen FISE UNY, yaitu sebesar 0,552.

4. Penelitian yang dilakukan I Gusti Ayu Made Srinadi dan Desak Putu Eka Nilakusmawati (2008) dalam jurnalnya yang berjudul “Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (studi kasus di FMIPA, Universitas Udayana)”. Menunjukkan bahwa faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas yaitu faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Apabila diperlukan skala prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka faktor *reliability* yang terlebih dahulu ditingkatkan. Karena memberikan

pengaruh dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswanya terhadap pelayanan FMIPA Universitas Udayana sebagai lembaga pendidikan.

5. Sudiro Politeknik Indonusa Surakarta (2015) dengan judul Pengaruh Sarana, Proses Pembelajaran, dan Persepsi Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Menunjukkan bahwa sarana, proses pembelajaran, dan persepsi kinerja dosen secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa politeknik indonusa surakarta. Berdasarkan hasil uji F diperoleh hasil bahwa sarana, pembelajaran dan persepsi kinerja dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa politeknik indonusa surakarta. Dimana sarana pembelajaran dan persepsi kinerja dosen dipoliteknik indonusa surakarta sudah baik dan perlu ditingkatkan secara kualitas maupun kuantitas, sehingga diharapkan kepuasan mahasiswa akan semakin baik sehingga bisa memberikan informasi ini kepada calon mahasiswa yang akan kuliah dipoliteknik indonusa surakarta.

D. Kerangka Pemikiran

Penilaian kinerja berkenaan dengan seberapa baik seseorang melakukan pekerjaan yang ditugaskan/diberikan (Simamora, 2004). Penilaian kinerja adalah proses evaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standart dan kemudian dikomunikasikannya. (Mathis,RL. & Jackson, JH. 2004)

Sastrohadiwiryono.S (2005) mengemukakan bahwa penilaian kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan manajemen/penyelia penilai untuk menilai kinerja

tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian/deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun. Penilaian kinerja formal biasanya berlangsung dalam periode waktu tertentu sekali atau dua kali dalam setahun. Penilaian kinerja bisa didefinisikan sebagai prosedur apa yang meliputi 1) penetapan standar kinerja, 2) penilaian kinerja aktual karyawan dalam hubungan dengan standar-standar ini dan 3) memberi umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau terus menerus bekerja lebih tinggi.

Menurut Kotler (2008: 139) “Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan puas yang ditunjukkan oleh individu.

Berbicara mengenai kepuasan pelanggan Tse dan Wilton (1988: 204) dalam bukunya M. Nur Nasution (2010: 104) “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

Tinggi rendahnya kinerja seseorang sangat tergantung kepada kemampuan pribadi, kemampuan sosial dan kemampuan profesional. Dosen dengan kewenangannya utama mengajar berhadapan langsung dengan para mahasiswa dalam arena proses belajar mengajar. Dalam interaksi edukatif diharapkan mahasiswa

memperoleh apa yang diharapkan. Untuk mencapai hal tersebut maka dosen memegang peranan penting sehingga dibutuhkan kemampuan dan profesionalisme.

Dari uraian diatas dapat dibuat kerangka pemikiran penelitian ini sbb :



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan gambar 1.1 kerangka pemikiran sebagai berikut:

X : Kinerja dosen

Y : Kepuasan mahasiswa

→ : Garis Pengaruh Secara Parsial Variabel X terhadap Variabel Y

E. Hipotesis

Hasil hipotesis penelitian yang berjudul pengaruh kinerja dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Pendidikan Akuntansi FKIP UIR Pekanbaru diperoleh hasil terdapat hubungan antara kinerja dosen dengan kepuasan mahasiswa.