PELAKSANAAN PROSES BELAJAR MENGAJAR DI FAKULTAS ABC

Nur Achmad[1)]
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
nur.achmad@ums.ac.id

Abstrak

Pelayanan yang terbaik saat ini menjadi trend di segala bidang, bukan hanya pihak swasta saja yang meyakini hal ini akan menjadi sebuah keuntungan di masa depan, tetapi instutisi pemerintah juga mengakuinya sebagai hal yang penting untuk dilakukan, hal ini tidak terkecuali pada institusi pendidikan tinggi, sudah merupakan suatu keharusan untuk merubah diri menjadi unit pelayanan yang menyenangkan dan memuaskan pelanggannya yaitu mahasiswa. Penelitian ini berusaha mengetahui aspek-aspek apa yang dipentingkan oleh mahasiswa dalam interaksinya dengan institusi pendidikan, dengan metode penelitian kualitatif sederhana dengan mengambil 112 sampel yang terdiri dari mahasiswa ketiga jurusan di Fakultas ABC. Pengambilan data dilakukan dengan memberikan instrument kuesioner dan papan keluh kesah yang dipasang oleh mahasiswa sendiri.
Sebagai hasil dalam penelitian ini dijelaskan bahwa aspek-aspek yang di inginkan mahasiswa untuk diperbaiki dengan segera adalah aspek Lad dan FF, dan yang perlu ditingkatkan adalah aspek KLA dan Eak. Jika melihat dari keluhan-keluhan dalam papan keluhan mahasiswa dapat diambil suatu kesimpulan adanya kecocokan keluhan dengan metode kuesionerdiantaranya adalah fasilitas AC, kolam ikan, lahan parkir masuk pada aspek FF, kompetensi/ jumlah/ komunikatif dosen masuk pada aspek KLA, kejelasan evaluasi PBM masuk pada aspek Eak.
Kata Kunci : Kepuasan, Loyalitas, Pelayanan Pembelajaran.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan yang terbaik saat ini menjadi trend di segala bidang, bukan hanya pihak swasta saja yang meyakini hal ini akan menjadi sebuah keuntungan dimasa depan saja tetapi tidak terkecuali pemerintah yang dulunya sebagai lembaga yang tidak memperhatikan pelayanan kinipun mulai berbenah diri. Rumah sakit pemerintah, pelayanan pajak, pelayanan kereta api, listrik, penerbangan. Diantara pelayanan tersebut ada berbagai macam segi pelayanan yang baik diantaranya adalah penyediaan masalah kenyamanan.Kenyamanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan segar dan kesejukan. Dalam bahasa Inggris kenyamanan adalah *Comfort*, sedangkan kenyamanan menurut teori kenyaman dari Kolcaba, (2003) dijelaskan bahwa kenyamaan sebagai suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual dan holistik.

Dengan terpenuhinya kenyamanan dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri individu tersebut.Kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya.Manusia menilai kondisi lingkungan berdasarkan rangsangan yang masuk ke dalam dirinya melalui keenam indera melalui syaraf dan dicerna oleh otak untuk dinilai.Dalam hal ini yang terlibat tidak hanya masalah fisik biologis, namun juga perasaan.Suara, cahaya, bau, suhu dan lain-lain rangsangan ditangkap sekaligus, lalu diolah oleh otak. Kemudian otak akan memberikan penilaian relatif apakah kondisi itu nyaman atau tidak(Violesia, 2014).

Menurut Kolcaba, (2003) pula bahwa aspek kenyamanan terdiri dari kenyamanan fisik berkenaan dengan sensasi tubuh yang dirasakan oleh individu itu sendiri, kenyamanan psikospiritual berkenaan dengan kesadaran internal diri yang meliputi konsep diri, harga diri, makna kehidupan, seksualitas hingga hubungan yang sangat dekat dan lebih tinggi, dan terakhir adalah kenyamanan lingkungan berkenaan dengan lingkungan, kondisi dan pengaruh dari luar kepada manusia seperti temperatur, warna, suhu, pencahayaan, suara.

Rifai'i dalam penelitiannya pada tahun 2012 menyatakan bahwa kenyamanan dari proses belajar mengajar mahasiswa tidak terlepas dari desain ruangan kelas yang baik, desain dan pengelolaan kelas menjadi hal yang tak kalah penting dengan kualitas dosen yang baik, kekurangnyamanan ini bisa dari suhu ruangan, kursi yang kurang nyaman dan penerangan. Untuk mengurangi tingkat kejenuhan dalam belajar maka diperlukan ruangan kelas yang tertata rapi dan nyaman, pengaturan suhu udara

yang baik, pencahayaan yang cukup dan penataan property yang strategis.

Prestasi mahasiswa memang tidak hanya ditentukan oleh sarana dan fasilitas yang dimiliki oleh suatu penyelenggara pendidikan saja, kualitas dosen atau pengajar juga menjadi penentu prestasi belajar mahasiswa, hal ini juga sesuai dengan criteria penilaian oleh BAN (Badan Akreditasi Nasional), maka perguruan tinggi baik swasta maupun negeri berlomba-lomba untuk menaikkan tingkat pendidikan dari pengajar atau dosen dengan harapan akan menaikkan kualitas proses belajar mengajar yang berdampak terhadap tingginya perolehan akreditasi. Namun demikian sarana dan prasarana yang sangat memadai akan menentukan interaksi dalam kelas antara dosen sebagai pengajar dan mahasiswa sebagai customer yang harus dilayani dengan baik. Hal semacam ini yang kadang sering mendapatkan prioritas yang terakhir, padahal ruangan yang tidak nyaman menjadikan dosen resah tidak bertahan lama dalam mengajar karena adanya situasi tidak nyaman tersebut, mahasiswa juga tidak dapat berkonsentrasi penuh, mengantuk, tidak bersemangat karena pengaruh ruangan yang membosankan dan melelahkan secara phisik.

II. PERUMUSAN MASALAH

Dengan mengacu kepada BAN PT yang menginginkan sarana dan prasarana yang memadai, dengan mengacu kepada ilmu manajemen pemasaran yang menginginkan agar pelanggan/mahasiswa dilayani dengan baik, dengan mengacu pada ilmu manajemen operasional yang menginginkan fasilitas layout faktor proses produksi dipilih, ditata, di jaga dengan baik fungsinya maka yang menjadi pertanyaan utama dalam penelitian ini adalah "faktor-faktor apasajakah yang diinginkan oleh mahasiswa dan dosen dalam proses belajar mengajar dilingkungan Fakultas ABC" sehingga dari hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan pimpinan dalam mendesain dan menciptakan lingkungan yang menyenangkan sehingga dapat diperoleh hasil yang optimal dalam menunjang prestasi belajar mahasiswa.

III. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dalam penelitian ini adalah mendapatkan informasi tentang faktor-faktor yang menjadi aspek kenyamanan pada kegiatan proses belajar mengajar baik dari persepsi mahasiswa dan persepsi dosen, di mana kedua subjek ini sangat kompeten dalam memberikan informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan intensitas mereka dalam penggunaan ruang belajar dalam seminggu bisa 8x pertemuan untuk dosen dan 10x pertemuan untuk mahasiswa. Dari informasi ini dapat digunakan untuk alternative cara dalam pengambilan keputusan pimpinan tentang kenyamanan diruang belajar mengajar terutama di lingkungan Fakultas ABC.

IV. MANFAAT PENELITIAN

Untuk mengetahui permasalahan yang berhubungan dengan kenyamanan pada proses belajar mengajar di Fakultas;

Untuk mengetahui faktor-faktor yang sangat penting menurut persepsi mahasiswa yang berhubungan dengan kenyamanan pada proses belajar mengajar di Fakultas;

Untuk mengetahui faktor-faktor yang sangat penting menurut persepsi dosen yang berhubungan dengan kenyamanan pada proses belajar mengajar di Fakultas;

V. KAJIAN TEORI

1. Definisi Kenyamanan

Menurut Sanders & McCormick (1993) dalam Violesia, (2014) menggambarkan bahwa konsep kenyamanan merupakan suatu kondisi perasaan dan sangat tergantung pada orang yang mengalami situasi tersebut. Kita tidak dapat mengetahui tingkat kenyamanan yang dirasakan orang lain secara langsung atau dengan observasi melainkan harus menanyakan langsung pada orang tersebut mengenai seberapa nyaman diri mereka, biasanya dengan menggunakan istilah-istilah seperti agak tidak nyaman, mengganggu, sangat tidak nyaman, atau mengkhawatirkan.

Lingkungan adalah sesuatu gejala alam yang ada disekitar kita, dimana terdapat interaksi antara faktor biotik (hidup) dan faktor abiotik (tak hidup).Lingkungan menyediakan rangsangan (stimulus) terhadap individu dan sebaliknya individu memberikan respons terhadap lingkungan. Dalam proses interaksi itu dapat terjadi perubahan pada diri individu berupa perubahan tingkah laku.Hamalik, (2004) dalam teorinya "Kembali ke Alam" menunjukan betapa pentingnya pengaruh alam

terhadap perkembangan peserta didik. Menurutnya lingkungan (environment) sebagai dasar pengajaran adalah faktor kondisional yang mempengaruhi tingkah laku individu pelajar dan merupakan faktor belajar yang penting.Lingkungan yang berada disekitar kita dapat dijadikan sebagai sumber belajar. Lingkungan meliputi: Masyarakat disekeliling tempat belajar; lingkungan fisik disekitar tempat belajar, bahan-bahan yang tersisa atau tidak dipakai, bahan-bahan bekas bila diolah dapat dimanfaatkan sebagai sumber atau alat bantu dalam belajar,peristiwa alam, dan peristiwa yang terjadi dalam masyarakat.

Meskipun luaran utama dari proses pendidikan adalah bukan kepuasan pelayanan melainkan lulusan mahasiswa yang berkualitas, namun jika melihat ilmu marketing dan ilmu manajemen operasional kegiatan input-proses-output yang tidak sempurna akanmenghasilkan luaran yang tidak sempurna pula. Jadi jika dalam proses belajar mengajar ada ketidak sempurnaan dari fasilitas yang mendukung maka sedikit banyak kualitas mahasiswa juga akan berkurang. Dengan melihat dari model Helgesen dan Nesset, (2007) menyangkut kepuasan input, proses dan out put. Kepuasan input menyangkut kualitas fasilitas utama dan fasilitas penunjang, kepuasan proses menyangkut kepuasan akan kualitas layanan akademik dan kepuasan kualitas layanan administrasi, dan kepuasan output menyangkut kepuasan evaluasi dalam proses belajar mengajar. Perhatian terhadap sarana dan prasarana menjadi sangat penting jika kita selalu intens berhubungan dengan pelanggan kita, dalam hal ini pelanggan adalah mahasiswa, sedangkan pelanggan yang tidak intens adalah orang tua mahasiswa dan *stakeholder*.

2. Definisi Lingkungan Pembelajaran

Menurut Mandalora, (2008) dalam tulisannya memberikan definisi pengertian lingkungan pembelajaran menyebutnya dengan istilah 3-K. Lingkungan pembelajaran dianggap cukup berpengaruh dan diperhatikan dengan baik untuk mendukung suksesnya pembelajaran.3-K tersebut meliputi : Kenyamanan, Keamanan, Keindahan di Sekolah.

2.1. Kenyamanan

Merupakan suatu penilaian dari perasaan yang timbul akibat rangsangan dari lingkungan yang memberikan keadaan yang stabil, cukup baik, puas, dan pengalaman repetitif untuk kelanjutannya. Untuk suatu lingkungan sekolah arti kenyamanan dapat berupa:

a. Kelengkapan dari penyediaan fasilitas sekolah adalah unsur utama, sehingga para pengguna memiliki sarana yang lengkap sebagai alat bantu yang cukup baik dalammendukung pelaksanaan program pembelajaran.

b. Perawatan yang baik dari seluruh fasilitas yang ada, dengan demikian selalu dalam keadaan baik dan seluruh fungsi penggunaannya dapat bermanfaat hingga optimal dan pada akhirnya memberikan kepuasan serta bagi pengguna.

c. Product Knowledge serta bantuan dan pelayanan dari seluruh karyawan/guru bagi orangtua-murid untuk informasi serta ketidakjelasan lainnya dengan ramah, sopan dan kecepatan informasi yang diberikan.

d. Suasana lingkungan disekitar sekolah yang yang hijau, teduh dan asri memberikan kesejukan, keteduhan serta relaksasi dalam arti tersendiri bagi pengguna lingkungan sekolah. Disamping fungsi lain sebagai pelindung dari bising, debu yang berterbangan dan filter dari sinar matahari.

e. Kebersihan dari seluruh fasilitas haruslah terjaga dengan baik, karena hal ini akan memberikan peran menciptakan suatu budaya pembiasaan bagi siswa serta memberikan kesan penghargaan tersendiri bagi seluruh pengguna dengan perduli terhadap penciptaan lingkungan yang sehat.

2.2.Keamanan

Merupakan suatu penilaian yang diberikan oleh para pengguna fasilitas sekolah kepada lingkungan sarana disekitar sekolah, dimana seluruh pengguna fasilitas menggunakan percaya akan keselamatannya. Dalam lingkungan sekolah hal tersebut dapat berarti:

a. Memberikan rasa aman bagi para pengguna melalui prosedur-prosedur persiapan/ menghadapi kecelakaan kerja, bencana alam ataupun gangguan luar.

b. Kesiapan personal dengan adanya kelengkapan fasilitas bantu dalam menghadapi kebakaran, atau gangguan lain.

c. Pemakaian instalasi listrik dan peralatannya, peralatan bantu lain seperti pompa, Air

Conditioner, dan lainnya perlu diadakan perawatan dan pemeliharaan rutin agar berfungsi dengan baik.

2.3. Keindahan

Merupakan suatu penilaian/kepuasan dari pemakai mengenai keseluruhan bangunan dan sarana lingkungan sekolah, hal ini terkait erat dengan estetika , dalam lingkungan sekolah misalnya:

a. Model dan thema bangunan yang baik dan sesuai dengan visi dan misi dari proses pengajaran merupakan suatu kesatuan yang harus searah.
b. Pemilihan warna bangunan harus diperhatikan kepada keseluruhan fasilitas yang ada.
c. Proporsi bangunan dan fasilitas peralatan yang ada harus diperhatikan, hal ini untuk ditujukan untuk keselarasan bentuk dan ukuran.
d. Kualitas hasil kerja dari pembangunan/pengembangan fisik fasilitas harus diperhatikan.
e. Kebersihan keseluruhan lingkungan sekolah.
f.

3. Kenyamanan Dalam Arti Luas

Kenyamanan merupakan faktor penting dalam pelayanan, ataupun faktor penting bagi lingkungan, jika kenyamanan ada pada input produksi maka ia akan menghasilkan produktivitas kerja tinggi, namun jika kenyamanan itu ada pada output proses produksi akan menghasilkan loyalitas, kepuasan, dan pujian. Menurut Kolcaba, (2003) aspek kenyamanan terdiri dari:

a. Kenyamanan fisik berkenaan dengan sensasi tubuh yang dirasakan oleh individu itu sendiri.
b. Kenyamanan psikospiritual berkenaan dengan kesadaran internal diri, yang meliputi konsep diri, harga diri, makna kehidupan, seksualitas hingga hubungan yang sangat dekat dan lebih tinggi.
c. Kenyamanan lingkungan berkenaan dengan lingkungan, kondisi dan pengaruh dari luar kepada manusia seperti temperatur, warna, suhu, pencahayaan, suara, dll.
d. Kenyamanan sosial kultural berkenaan dengan hubungan interpesonal, keluarga, dan sosial atau masyarakat (keuangan, perawatan kesehatan individu, kegiatan religius, serta tradisi keluarga).

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kenyamanan

Menurut Hakim, (2006) dalam Violesia, (2014) menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kenyamanan dalam ruangan kerja antara lain:

a. Sirkulasi

Kenyamanan dapat berkurang karena sirkulasi yang kurang baik, seperti tidak adanya pembagian ruang yang jelas untuk sirkulasi manusia dan kendaraan bermotor, atau tidak ada pembagian sirkulasi antara ruang satu dengan lainnya. Sirkulasi dibedakan menjadi dua yaitu sirkulasi di dalam ruang dan sirkulasi di luar ruang atau peralihan antara dalam dan luar seperti foyer atau lobby, koridor, atau hall.

b. Daya alam atau iklim

b1.Radiasi matahari

Dapat mengurangi kenyamanan terutama pada siang hari, sehingga perlu adanya peneduh.

b2.Angin

Perlu memperhatikan arah angin dalam menata ruang sehingga tercipta pergerakan angin mikro yang sejuk dan memberikan kenyamanan.Pada ruang yang luas perlu diadakan elemen-elemen penghalang angin supaya kecepatan angin yang kencang dapat dikurangi.

b3.Curah hujan

Faktor curah sering menimbulkan gangguan pada aktivitas manusia di ruang luar sehingga perlu di sediakan tempat berteduh apabila terjadi hujan (shelter, gazebo).

b4.Temperatur

Jika temperatur ruang sangat rendah maka temperatur permukaan kulit akan menurun dan sebaliknya jika temperatur dalam ruang tinggi akan mengalami kenaikan pula. Pengaruh bagi aktivitas kerja adalah bahwa temperatur yang terlalu dingin akan menurunkan gairah kerja dan temperatur yang terlampau panas dapat membuat kelelahan dalam bekerja dan cenderung banyak membuat kesalahan

c. Kebisingan

Pada daerah yang padat seperti perkantoran atau industri, kebisingan adalah salah satu masalah pokok yang bisa mengganggu

kenyamanan para pekerja yang berada di sekitarnya. Salah satu cara untuk mengurangi kebisingan adalah dengan menggunakan alat pelindung diri (ear muff, ear plug).

d. Aroma atau bau-bauan
Jika ruang kerja dekat dengan tempat pembuangan sampah maka bau yang tidak sedap akan tercium oleh orang yang melaluinya. Hal tersebut dapat diatasi dengan memindahkan sumber bau tersebut dan ditempatkan pada area yang tertutup dari pandangan visual serta dihalangi oleh tanaman pepohonan atau semak ataupun dengan peninggian muka tanah.

e. Bentuk
Bentuk dari rencana konstruksi harus disesuaikan dengan ukuran standar manusia agar dapat menimbulkan rasa nyaman.

f. Keamanan
Keamanan merupakan masalah terpenting, karena ini dapat mengganggu dan menghambat aktivitas yang akan dilakukan. Keamanan bukan saja berarti dari segi kejahatan (kriminal), tapi juga termasuk kekuatan konstruksi, bentuk ruang, dan kejelasan fungsi.

g. Kebersihan
Sesuatu yang bersih selain menambah daya tarik lokasi, juga menambah rasa nyaman karena bebas dari kotoran sampah ataupun bau-bauan yang tidak sedap.Pada daerah tertentu yang menutut kebersihan tinggi, pemilihan jenis pohon dan semak harus memperhatikan kekuatan daya rontok daun dan buah.

h. Keindahan
Keindahan merupakan hal yang perlu diperhatikan untuk memperoleh kenyamanan karena mencakup masalah kepuasan batin dan panca indera.Untuk menilai keindahan cukup sulit karena setiap orang memiliki persepsi yang berbeda untuk menyatakan sesuatu itu adalah indah.Dalam hal kenyamanan, keindahan dapat diperoleh dari segi bentuk ataupun warna.

i. Penerangan
Untuk mendapatkan penerangan yang baik dalam ruang perlu memperhatikan beberapa hal yaitu cahaya alami, kuat penerangan, kualitas cahaya, daya penerangan, pemilihan dan perletakan lampu.Pencahayaan alami di sini dapat membantu penerangan buatan dalam batas-batas tertentu, baik dan kualitasnya maupun jarak jangkauannya dalam ruangan.

5. Penelitian Terdahulu
Penelitian tentang kenyamanan proses belajar mengajar di sekolah atau lingkungan belajar telah dilakukan oleh Setyanto, (2010) yang menyatakan bahwa kepuasan proses belajar mengajar mempengaruhi imej mahasiswa terhadap institusi PT di mana ia belajar, penelitian ini dilaksakan di Universitas Mercubuana, namun imej dari PT tidak mempengaruhi loyalitas mahasiswa. Penelitian lain adalah Violesia, (2014) yang meneliti kenyamanan tetapi obyek penelitiannya adalah kenyamanan tempat kerja yang diterapi dengan penggunaan warna yang berbeda apakah nanti berpengaruh terhadap beberapa indikator efisiensi operasional perusahaan. Penelitian yang lain adalah penelitian Rifa'i, 2012 yang meneliti tentang pengaruh desain dan pengelolaan suatu kelas terhadap minat belajar mahasiswa saat berada di dalam ruangan kelas, hasil penelitian menunjukkan bahwa desain dan pengelolaan kelas yang baik akan meningkatkan minat belajar yang lebih tinggi daripada yang tidak di desain dan dikelola dengan baik.

VII. METODE ANALISIS DATA, ANALISIS DATA, DAN PROSES PENGAMBILAN DATA

Untuk menemukan jawaban secara menyeluruh dari berbagai pihak (mahasiswa dari tiga jurusan, karyawan yang terlibat langsung dalam PBM, bapak ibu dosen yang mengajar di kelas Fakultas, pimpinan yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan PBM di Fakultas ABC) atas pengalaman dan pendapatnya dalam menggunakan sarana dan prasarana yang sudah dimiliki atau belum dimiliki oleh Fakultas ABC digunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Nasution, (1988) dalam Sugiyono, (2013) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif pada hakekatnya mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang

dunia sekitarnya dalam hal ini adalah objek penelitian lingkungan Fakultas ABC.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dengan teknik pengambilan data menggunakan sedikit wawancara penunjang dan menggunakan angket sederhana untuk mendapatkan jawaban yang kompak.Data primer meliputi pengembangan 9 aspek pertanyaan dari penelitian Velosia, (2014)yang dikembangkan oleh Hakim, (2006).Sumber data diperoleh dari mahasiswa yang aktif melakukan perkuliahan dan dari dosen yang aktif melakukan pengajaran dalam 2 musim hujan dan panas, pada masa ujian, liburan, dan aktif perkuliahan.Data diambil secara random dengan tidak melakukan pertimbangan apapun baik untuk dosen ataupun mahasiswa di dalam kelas atau di luar kelas.

Data diambil hingga jenuh dalam menyimpulkan suatu permasalahan yang ada.Adapun setelah data terkumpul data akan dianalisis dengan metode kualitatif dengan sedikit tambahan analisis diskriptif secara statistik untuk menunjang kesimpulan hasil-hasil penelitian. Penggunaan wawancara dan sedikit data pendukungan secara diskriptif sangat kental karena menurut Wikipedia, (2014) penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif.Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Terdapat perbedaan mendasar antara peran landasan teori dalam penelitian kuantitatif dengan penelitian kualitatif.Dalam penelitian kuantitatif, penelitian berangkat dari teori menuju data, dan berakhir pada penerimaan atau penolakan terhadap teori yang digunakan; sedangkan dalam penelitian kualitatif peneliti bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas, dan berakhir dengan suatu "teori".

Memang metode kualitatif mempunyai kendala sulit dalam analisis data karena metode analisis belum dirumuskan dengan baik.Stainback, (1988) dalam Sugiyono, (2013) menyatakan bahwa belum ada panduan dalam penelitian kualitatif untuk menentukan berapa banyak data dan analisis yang diperlukan untuk mendukung kesimpulan atau teori. Bogdan, (1982) dalam Sugiyono, (2013) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisa data dapat dilakukan dengan mengorganisasikan data-data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri dan orang lain, (Sugiyono, 2013).

Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian (McMillan &Schumacher, 2003). Penelitian kualitatif juga bisa dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya (Strauss & Corbin, 2003). Sekalipun demikian, data yang dikumpulkan dari penelitian kualitatif memungkinkan untuk dianalisis melalui suatu penghitungan untuk memudahkan dalam penyajian dan percepatan proses penyajian laporan penelitian.

Adapun proses pengambilan data adalah sebagai berikut:

a. Menyusun instrument penelitian angket untuk mahasiswa dan dosen yang berkaitan dengan keadaan fasilitas PBM yang ada.
b. Menyusun instrument penelitian angket untuk mahasiswa dan dosen yang berkaitan dengan keadaan fasilitas PBM yang seharusnya ada.
c. Menyusun daftar pertanyaan untuk wawancara pimpinan-pimpinan Fakultas ABCterkait dengan kebijakan-kebijakan yang diambil tentang fasilitas kampus yang sudah ada dan fasilitas yang dibutuhkan kedepan.

d. Melakukan koding, editing, dan tabulating data pada hasil pengumpulan data instrument maupun hasil wawancara.
e. Melalukan rekapitulasi data-data dan penghitungan diskripsi yang dibantu dengan program aplikasi computer yang sederhana.
f. Melalukan analisis data diskripsi dan penyimpulan-penyimpulan hasil penelitian.
g. Memberikan masukan-masukan berdasarkan data-data yang di dapatkan dari proses penelitian.

VIII. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

a. Diskripsi Responden

Pengambilan data dilakukan di Fakultas ABC berangsur-angsur sesuai dengan kondisi yang paling memungkinkan untuk diambil data.Dengan instrumen penelitian yang berupa angket yang telah disusun dengan masak dan teliti berdasarkan beberapa teori dan penelitian terdahulu tentang kenyamanan proses belajar mengajar di kampus. Pengambilan data cross cek dari kegiatan mahasiswa yang menyalurkan apa yang mereka rasakan selama studi di Fakultas ABC. Mereka menulis sendiri dalam situasi mereka merasakan tidak nyaman, jadi untuk pengambilan data kedua ini murni tidak ada intervensi sedikitpun dari peneliti.Sedangkan untuk pengambilan data pertama peneliti menjelaskan bahwa penilaian kelas dan pengajar tidak pada saat ini saja, tetapi menilai fasilitas kelas dan pengajar secara keseluruhan, hal ini penting disampaikan karena pada saat pengambilan data kelas dan pengajar relative pada posisi optimal.

Data yang berhasil diambil terdiri dari jurusan Akuntansi sebanyak 56 responden di drop satu orang karena mengisi angket tidak relevan, dari jurusan Manajemen sebanyak 49 responden, dan dari kelas RSBI 9 responden sehingga total responden seluruhnya adalah 112 responden.

b. Hasil Jawaban Responden

Hasil secara keseluruhan dengan melihat nilai rata-rata masing-masing aspek yang dinilai yaitu KLA (kualitas layanan akademik) yang memiliki nilai 6,7 dengan sebaran data terkecil 2,8 dan terbesar 9,4. Nilai paling menonjol dalam aspek KLA ini adalah pertanyaan nomor 5 yaitu sebesar 7,46 yang berarti kualitas bahan ajar sudah memuaskan mahasiswa. Sedangkan terkecil adalah pada pertanyaan nomor 3 yaitu sebesar 6,03 yang berarti manajamen waktu yang sedikit di atas rata-rata. Tabel berikut adalah gambaran secara menyeluruh dari diskripsi data pertanyaan-pertanyaan pada aspek kualitas layanan akademik.

Tabel 1. Hasil Diskripsi Statistik Aspek Kualitas Layanan Akademik

Statistics

		kla1	kla2	kla3	kla4	kla5	KLA	V_KLA
N	Valid	112	112	112	112	109	112	112
	Missing	0	0	0	0	3	0	0
Mean		6,59	6,78	6,03	7,10	7,46	33,75	6,7500
Median		7,00	7,00	6,00	7,00	8,00	34,00	6,8000
Mode		7	7	7	7	7	34	6,80
Minimum		1	3	1	2	2	14	2,80
Maximum		10	10	10	10	10	47	9,40
Sum		738	759	675	795	813	3780	756,00

Hasil berikutnya adalah hasil secara keseluruhan dengan melihat nilai rata-rata masing-masing aspek yang dinilai yaitu LA (layanan administrasi) yang memiliki nilai 5,9 dengan sebaran data terkecil 1,8 dan terbesar 8,2. Nilai paling menonjol dalam aspek LA ini adalah pertanyaan nomor 3 yaitu sebesar 6,55 yang berarti keberadaan petugas pada jam kerja sudah cukup memuaskan mahasiswa. Sedangkan terkecil adalah pada pertanyaan nomor 2 yaitu sebesar 5,04 yang berarti sarana kritik dan saran yang kurang di atas rata-rata. Tabel berikut adalah gambaran secara menyeluruh dari diskripsi data pertanyaan-pertanyaan pada aspek layanan administrasi.

Tabel 2. Hasil Diskripsi Statistik Aspek Layanan Administrasi

Statistics

		lad1	lad2	lad3	lad4	lad5	LAd	V_LAd
N	Valid	112	112	112	112	112	112	112
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		6,12	5,04	6,55	6,20	5,96	29,87	5,9732
Median		6,00	5,00	7,00	6,00	6,00	31,00	6,2000
Mode		7	5	7	7	6	31[a]	6,20[a]
Minimum		1	1	1	1	1	9	1,80
Maximum		10	8	10	10	10	41	8,20
Sum		685	565	734	694	667	3345	669,00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Hasil berikutnya adalah hasil secara keseluruhan dengan melihat nilai rata-rata masing-masing aspek yang dinilai yaitu Eak (Evaluasi Akademik) yang memiliki nilai 7,04 dengan sebaran data terkecil 2,5 dan terbesar 10. Nilai paling menonjol dalam aspek Eak ini adalah pertanyaan nomor 2 yaitu sebesar 7,28 yang berarti kesesuaian materi kuliah dengan soal ujian sudah memuaskan mahasiswa. Sedangkan terkecil adalah pada pertanyaan nomor 1 yaitu sebesar 6,67 yang berarti kesesuaian evaluasi yang cukup di atas rata-rata. Tabel berikut adalah gambaran secara menyeluruh dari diskripsi data pertanyaan-pertanyaan pada aspek evaluasi akademik.

Tabel 3. Hasil Diskripsi Statistik Aspek Evaluasi Akademik

Statistics

		eak1	eak2	eak3	eak4	EAk	V_EAk
N	Valid	112	112	112	112	112	112
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		6,67	7,28	7,01	7,21	28,16	7,0402
Median		7,00	7,00	7,00	7,00	29,00	7,2500
Mode		7	7	7	7	29[a]	7,25[a]
Minimum		1	2	2	4	10	2,50
Maximum		10	10	10	10	40	10,00
Sum		747	815	785	807	3154	788,50

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Hasil berikutnya adalah hasil secara keseluruhan dengan melihat nilai rata-rata masing-masing aspek yang dinilai yaitu FaFa (Fasilitas Fakultas) yang memiliki nilai 6,08dengan sebaran data terkecil 1,89 dan terbesar 8,44. Nilai paling menonjol dalam aspek FaFa ini adalah pertanyaan nomor 4 yaitu sebesar 7,03 yang berarti jumlah dan judul buku di Fakultas sudah memuaskan mahasiswa. Sedangkan terkecil adalah pada pertanyaan nomor 7 yaitu sebesar 4,59 yang berarti kebersihan toilet di bawah rata-rata. Tabel berikut adalah gambaran secara menyeluruh dari diskripsi data pertanyaan-pertanyaan pada aspek fasilitas Fakultas.

Tabel 4. Hasil Diskripsi Statistik Fasilitas Fakultas

Statistics

		ff1	ff2	ff3	ff4	ff5	ff6	ff7	ff8	ff9	FaFa	V_FF
N	Valid	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		6,24	6,38	6,32	7,03	5,97	5,39	4,59	6,87	5,96	54,75	6,0833
Median		6,00	7,00	7,00	7,00	6,00	5,00	5,00	7,00	6,00	56,00	6,2222
Mode		6	7	7	7	6	7	4	7	6	62	6,89
Minimum		1	1	2	1	1	1	1	1	1	17	1,89
Maximum		9	10	9	10	9	10	10	10	10	76	8,44
Sum		699	715	708	787	669	604	514	769	667	6132	681,33

Hasil berikutnya adalah hasil secara keseluruhan dengan melihat nilai rata-rata masing-masing aspek yang dinilai yaitu Loy (Loyalitas) yang memiliki nilai 6,44 dengan sebaran data terkecil 1,50 dan terbesar 9,25. Nilai paling menonjol dalam aspek Loy ini adalah pertanyaan nomor 4 yaitu sebesar 7,88 yang berarti mencintai almamater kini dan nanti sudah dimiliki dengan baik oleh mahasiswa. Sedangkan terkecil adalah pada pertanyaan nomor 3 yaitu sebesar 5,79 yang berarti Kesediaan mengikuti pelatihan dikampus ini kembali cukup di atas rata-rata. Tabel berikut adalah gambaran secara menyeluruh dari diskripsi data pertanyaan-pertanyaan pada aspek loyalitas.

Tabel 5. Hasil Diskripsi Statistik Aspek Loyalitas

Statistics

		loy1	loy2	loy3	loy4	LOYA	V_Loy
N	Valid	111	112	112	112	112	112
	Missing	1	0	0	0	0	0
Mean		6,36	5,81	5,79	7,88	25,78	6,4442
Median		7,00	6,00	6,00	8,00	27,00	6,7500
Mode		7	7	7	10	30	7,50
Minimum		1	1	1	1	6	1,50
Maximum		10	10	10	10	37	9,25
Sum		706	651	648	882	2887	721,75

c. Hasil Amatan Responden

Hasil analisis data berikut adalah secara observasi mengamati apa yang dirasakan oleh mahasiswa selama melakukan studi di Fakultas ABC, data ini terambil pada tanggal 13 Juni 2015 (lihat lampiran penelitian foto papan uneg-uneg mahasiswa secara spontan).

Berdasarkan observasi pendapat dari mahasiswa hal-hal yang perlu diperhatikan oleh Fakultas ABC adalah; ruangan kelas yang ber AC kurang/tidak merata, atau tidak terasa dingin (hal ini senada dengan penelitian Achmad, (2013) yang masih mengeluhkan hal yang sama), Kolam ikan yang kotor, beberapa ruangan hilang (ruang diskusi), mengeluhkan lesehan di hall Fakultas ABC, lahan parkir kurang, kompetensi yang diberikan kurang, ada juga mahasiswa aktivis yang mengeluhkan kampus bukan tempat untuk tidur, aktivis kadang kurang tanggung jawab terhadap kewajiban mengeluarkan sertifikat PPA, dari studi pembangunan selain mengeluhkan hal yang sama seperti di atas yaitu AC, kompetensi/kualitas dosen, kurangnya dosen, dosen yang bersahabat, beberapa

tidak ada relevansinya yaitu tidak ada dosen yang cantik dan sinyal lemah. Hampir disemua jurusan mengeluhkan kurangnya dosen baik secara jumlah dan kualitasnya, evaluasi PBM yang lebih baik terutama manajamen mahasiswa merasa sakit hati karena tidak masuk akal.

d. Pembahasan

Dari hasil penelitian di atas dapat diberikan gambaran keadaan yang dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa Fakultas ABC dalam melaksanakan perkuliahan adalah aspek yang paling tinggi adalah evaluasi akademik (Eak) yang meliputi hal-hal; kesesuaian evaluasi, materi kuliah, penyampaian, tugas dan materi kuliah.

Aspek yang kedua adalah aspek kualitas layanan akademik (KLA) yang meliputi hal-hal; perhatian pengajar kepada mahasiswa, komunikasi yang baik, manajemen waktu mengajar, profesionalitas, dan kualitas bahan ajar.Aspek yang ketiga adalah aspek loyalitas (Loy) yang meliputi hal-hal; merekomendasikan kepada saudara/teman, melanjutkan pendidikan dikampus ini (S2), mengikuti pelatihan dikampus ini kembali, Mencintai almamater kini dan nanti. Aspek yang keempat adalah aspek fasilitas Fakultas (FF) yang meliputi hal-hal sebagai berikut; Kenyamanan ruang kelas, Teknologi kelas, Laboratorium, Jumlah dan judul buku di perpustakaan Fakultas, Ruangan luar kelas, Kantin, Kebersihan Toilet, Tempat ibadah, dan Tempat parkir. Aspek yang terakhir adalah aspek layanan administrasi (Lad) yang mana aspek ini meliputi hal-hal; Layanan administrasi Fakultas, Saluran kritik dan saran, Keberadaan petugas pada jam kerja, Petugas layanan adm komunikatif, dan Kecepatan layanan petugas administrasi. Berdasarkan temuan-temuan di atas maka dapat diambil suatu kebijakan-kebijakan yang harus dilakukan oleh Fakultas ABC adalah jika melihat dari sudah tercapainya kepuasan pada aspek evaluasi akademik (Eak) dan kualitas layanan akademik (KLA) yang memiliki nilai 7 dan 6,7 harus ditingkatkan lagi agar ditahun-tahun mendatang Eak dan KLA memiliki nilai yang 8. Pada aspek Eak ini mewajibkan semua dosen tanpa terkecuali agar lebih akurat dalam melakukan sistem penilaian kepada mahasiswanya, membuka sistem komplain yang bijak dan transparansi pengoreksian, yang kedua dalam aspek Eak ini yang perlu diperhatikan adalah penyampaian dosen dalam memberikan mata kuliah di kelas harus lebih jelas lagi, dipastikan adanya latihan dan tugas pendek untuk umpan balik. Pada aspek KLA yang semua dosen harus memperhatikan masalah manajemen waktu dan perhatiannya terhadap mahasiswa.

Sedangkan jika kita melihat nilai yang paling kecil pada aspek-aspek fasilitas Fakultas (FF) dan layanan administrasi (Lad) maka hal ini harus menjadi perhatian ekstra sehingga pencapaian kepuasan mahasiswa dalam proses PBM di Fakultas ABC menjadi lebih tinggi dan optimal pencapaiannya. Hal-hal yang sangat perlu diperhatikan dalam FF adalah kebersihan toilet, sedangkan untuk Lad adalah membukanya saluran kritik dan saran dan kecepatan dalam pelayanan administrasi.

Beberapa hal di atas sekaligus dapat menjawab pertanyaan penelitian bahwa aspek-aspek yang di inginkan mahasiswa untuk diperbaiki segera adalah Lad dan FF dan yang perlu ditingkatkan adalah KLA dan Eak. Jika melihat dari keluhan-keluhan mahasiswa dapat diambil suatu kesimpulan adanya kecocokan keluhan diantaranya adalah fasilitas AC, kolam ikan, lahan parkir masuk pada FF, kompetensi/jumlah/komunikatif dosen masuk pada KLA, kejelasan evaluasi PBM masuk pada Eak.

IX. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Temuan pertama dari nilai kepuasan yang sudah tinggi pada aspek evaluasi akademik (Eak) dan kualitas layanan akademik (KLA) yang memiliki nilai 7 dan 6,7 harus ditingkatkan lagi agar ditahun-tahun mendatang Eak dan KLA memiliki nilai yang bisa mencapai nilai 8.
2. Sehubungan dengan hal di atas maka pada aspek Eak ini mewajibkan semua dosen tanpa terkecuali agar lebih akurat dalam melakukan sistem penilaian kepada mahasiswanya, membuka sistem komplain yang bijak dan transparansi pengoreksian, yang kedua dalam aspek Eak ini yang perlu diperhatikan adalah penyampaian dosen dalam memberikan mata kuliah di kelas harus lebih jelas lagi, dipastikan adanya latihan dan tugas pendek untuk umpan balik. Pada aspek KLA yang semua dosen harus memperhatikan masalah manajemen waktu dan perhatiannya terhadap mahasiswa.

3. Sedangkan jika kita melihat nilai yang paling kecil kepuasannya pada aspek-aspek fasilitas Fakultas (FF) dan layanan administrasi (Lad) maka hal ini harus menjadi perhatian ekstra sehingga pencapaian kepuasan mahasiswa dalam proses PBM di Fakultas ABC menjadi lebih tinggi dan optimal pencapaiannya.
4. Sehubungan dengan hal di atas maka maka hal-hal yang sangat perlu diperhatikan dalam FF adalah kebersihan toilet, sedangkan untuk Lad adalah membukanya saluran kritik dan saran dan kecepatan dalam pelayanan administrasi.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat kami berikan sehubungan dengan temuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Fakultas ABC perlu meningkatkan pelayanan administrasi mahasiswa dengan lebih cepat dan tepat, sistem komputerisasi yang lebih baik dan memberikan kotak saran agar dapat diketahui keinginan/kebutuhan mahasiswa.
2. Fakultas ABC perlu meningkatkan sarana dan prasarana dalam PBM misalnya ruang kelas yang merata pemakaian AC atau menjaga bagaimana agar supaya ruang dalam kelas tidak panas, tidak kepenuhan dengan kesesuaian kapasitasnya, kebersihan toilet yang selalu terjaga.
3. Fakultas ABC perlu meningkatkan manajemen waktu dosen dalam mengajar, baik pada waktu memulai perkuliahan dan mengakhiri perkuliahan, serta memperbaiki cara menyampaikan materi kuliah yang lebih baik, memberikan perhatian kepada mahasiswa agar mahasiswa lebih meningkatkan prestasinya dalam bidang akademik dan life skill.
4. Fakultas ABC perlu meningkatkan keakuratan dalam sistem penilaian hasil belajar kepada mahasiswa, membuat kunci jawaban setelah ujian, memberikan nilai secara transparan yang meliputi absensi, nilai UTS, nilai UAS, dan tugas-tugas, serta komponen nilai-nilai yang lain.

VI. KEPUSTAKAAN

Hakim, Rustam.(2006). Rancangan Visual Lansekap Jalan. Jakarta: Bumi Aksara.

Hamalik, Oemar, 2004., Proses Belajar Mengajar, Jakarta: Bumi Aksara.

Helgesen, Oyvind and Erick Nesset, 2007.,Satisfaction and Antecedent: Drivers of Student Loyalty? Case study of Norwegian University College, Corporation Reputation Review, Vol. 10 No. 1.

Kolcaba, Katherine., 2003, Comfort Theory and Practice: A Vision For Holistic Health Care And Research: New York: Springer Publishing Company.

Mandalora, Richard., 2008, 3-K: Kenyamanan, Keamanan, Keindahan di Sekolah, http://charlerichardm.blogspot.com.

McMillan, J. H., & Schumacher, S. (2003). Research in education: A conceptual introduction (5th ed.). New York: Longman.

Nugroho, Arissetyanto., 2010, Analisis Keterkaitan Antara Kepuasan Proses Belajar Mengajar, Citra dan Loyalitas di Perguruan Tinggi, Disertasi: IPB.

Rifa'i, Toufik Setya, 2012, Desain dan pengelolaan kelas yang baik bagi mahasiswa agar proses belajar mengajar menjadi lebih nyaman dan menyenangkan,Laporan Penelitian FTI UII Yogyakarta.

Straus, Amselm and Juliet Corbin., 2003, Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory, Sage Publication.

Sugiyono, 2013, Metode Penelitian Kualitatif, Alfabeta: Bandung.

Violesia, Eva Bangun, 2014, Pengaruh Warna Ruang Kerja Terhadap Kenyamanan Dosen Departemen Psikologi Industri dan Organisasi Fakultas Psikologi USU, Fakultas Psikologi: USU Medan.

Wikipedia.co.id

www.KamusBahasaIndonesia.org akses ada tanggal 26 Oktober 2014