



## **ANALISIS KEPUASAN BELAJAR MAHASISWA PADA POLITEKNIK LP3I JAKARTA KAMPUS CILODONG RAYA**

**Yunita Indriany<sup>a</sup>, Nika Sintesa<sup>b</sup>**

<sup>a</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, [indrianyyunita@gmail.com](mailto:indrianyyunita@gmail.com), Politeknik LP3I Jakarta

<sup>b</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, [nikasintesa@gmail.com](mailto:nikasintesa@gmail.com), Politeknik LP3I Jakarta

### **ABSTRACT**

This research was conducted to determine student learning satisfaction in LP3I Polytechnic Jakarta, Cilodong Raya Campus. The purpose of this research is to find out the barriers and solutions in solving problems. Data collection techniques through observation and interviews carried out to students and academic staff at the LP3I Jakarta Polytechnic Cilodong Raya Campus. The conclusion of this study is satisfaction student studies at the LP3I Jakarta Polytechnic, Cilodong Raya Campus already satisfied. The obstacles that cause a lack of learning satisfaction students at the LP3I Jakarta Polytechnic, Cilodong Raya Campus, namely the speed of the wifi network is weak and some students are still difficult understand the material presented by the lecturer. As for the solution above obstacles faced by solving problems that adapted to these constraints so that students can increase their learning satisfaction to get better learning outcomes good.

**Keywords:** Satisfaction, Learning, Students

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan belajar mahasiswa di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Cilodong Raya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hambatan dan solusinya dalam pemecahan masalah. Teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara yang dilakukan kepada mahasiswa dan staff akademik di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Cilodong Raya. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kepuasan belajar mahasiswa di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Cilodong Raya sudah puas. Adapun hambatan yang menyebabkan kurangnya kepuasan belajar mahasiswa di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Cilodong Raya yaitu lemahnya kecepatan jaringan wifi dan sebagian mahasiswa masih sulit memahami materi yang disampaikan oleh dosen. Adapun solusi atas hambatan yang dihadapi dengan cara pemecahan masalah yang disesuaikan dengan kendala tersebut sehingga mahasiswa dapat meningkatkan kepuasan belajarnya untuk mendapatkan hasil belajar yang baik. Kata kunci : Kepuasan, Belajar, Mahasiswa

**Kata Kunci:** Kepuasan, Belajar, Mahasiswa.

## **1. PENDAHULUAN**

Memasuki era globalisasi sekarang ini, pendidikan di Indonesia dihadapkan dengan sejumlah tantangan dan peluang. Yang tentunya berbeda dengan jaman sebelumnya. Pendidikan yang sebelumnya berpusat pada guru atau dosen bergeser menjadi berpusat pada siswa atau mahasiswa. Dari satu arah menjadi interaktif. Dari penggunaan alat tunggal menjadi multimedia. Guna mengantisipasi dan menyesuaikan diri dengan berbagai tuntutan dan dinamika perubahan dituntut peningkatan mutu pendidikan agar menghasilkan lulusan yang memiliki daya saing dan siap menghadapi tantangan globalisasi. Salah satu cara untuk mengetahui dan mengukur kualitas lulusan pendidikan adalah dengan melihat prestasinya melalui Indeks Prestasi Kumulatif (IPK). IPK dijadikan sebagai tolak ukur penguasaan akademik mahasiswa. Semakin baik prestasi akademik mahasiswa maka semakin baik pula hasil yang dicapai.

Disamping itu, banyak persaingan dari institusi pendidikan untuk memberikan pelayanan terbaik dan hasil terbaik. Perguruan tinggi yang merupakan institusi pendidikan tertinggi dari seluruh jenjang pendidikan mengalami persaingan yang lebih berat dari jenjang-jenjang sebelumnya. Perguruan tinggi terus

*Received Oktober 27, 2021; Revised November 2, 2021; Accepted Desember 3, 2021*

berbenah untuk ikut bersaing dalam memberikan pelayanan pendidikan. Karena keberhasilan suatu institusi pendidikan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, dimana kualitas pelayanan dapat dilihat dari kepuasan belajar mahasiswa.

Kepuasan belajar mahasiswa merupakan tingkat perasaan yang dimiliki mahasiswa mengenai perbedaan antara yang diharapkan mahasiswa dengan situasi yang diberikan oleh lembaga di dalam usaha memenuhi harapan manusia. Kepuasan belajar mahasiswa bersifat individual karena setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan tingkat kepuasan yang berlaku pada dirinya masing-masing. Makin tinggi nilainya, maka makin tinggi juga kepuasannya. Jika mahasiswa sudah merasa puas dalam mengikuti kegiatan pembelajarannya, maka mereka diharapkan memiliki hasil yang baik.

Berkaitan dengan pelayanan pendidikan, Holford dan Patkar mengatakan bahwa ada lima faktor kepuasan mahasiswa secara keseluruhan yaitu kualitas fasilitas, kualitas proses, kualitas layanan, kualitas kurikulum, dan kualitas implementasi pengajaran. Tujuan mahasiswa menetapkan faktor-faktor tersebut yaitu agar kegiatan belajar dapat terlaksana dengan baik dan dapat mencapai suatu hasil belajar yang diharapkan. Oleh karena itu, faktor kepuasan belajar menempati posisi tertinggi dalam mengukur kualitas suatu lembaga yang nantinya dapat diminati oleh masyarakat. Tulisan ini akan membahas tentang bagaimana kepuasan belajar mahasiswa bisa mempengaruhi hasil belajar siswa.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Kepuasan Pelanggan**

Kotler dan Keller (2007) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kotler dan Amstrong (2015: 13) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja produk yang dirasakan memenuhi harapan pembeli. Sedangkan Oliver (dalam Tandon et al, 2018) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah faktor penting untuk memahami bagaimana kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi.

Menurut Wilkie (dalam Tjiptono, 1997) kepuasan pelanggan adalah : “Suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan/menikmati sesuatu.”

Mowen (1995) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai berikut : “Definisi dari kepuasan konsumen disini adalah keseluruhan sikap yang timbul setelah membeli atau menggunakan sebuah produk atau jasa.”

### **2.2. Belajar**

James O. Whittaker merumuskan belajar sebagai proses dimana tingkah laku ditimbulkan atau diubah melalui latihan atau pengalaman. Cronbach berpendapat bahwa belajar sebagai suatu aktivitas yang ditunjukkan oleh perubahan tingkah laku sebagai hasil dari pengalaman. Howard L. Kingsley mengatakan bahwa belajar adalah proses dimana tingkah laku (dalam arti luas) ditimbulkan atau diubah melalui praktek atau latihan.

### **2.3. Mahasiswa**

Pengertian mahasiswa dalam peraturan pemerintah RI No. 30 tahun 1990 adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar di perguruan tinggi tertentu. Menurut Sarwono (1987) mahasiswa adalah setiap orang yang secara resmi terdaftar untuk mengikuti pelajaran di perguruan tinggi dengan batas usia sekitar 18-30 tahun.

Menurut Knopfemacher (dalam Suwono, 1978) mahasiswa adalah : “Merupakan insan-insan calon sarjana yang dalam keterlibatannya dengan perguruan tinggi (yang makin menyatu dengan masyarakat), di didik dan diharapkan menjadi calon-calon intelektual.”

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Metode Penelitian

Berdasarkan pendekatan dan jenis data yang digunakan, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif sehingga akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata. pada penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. (Mantra, 2004 dalam Moeloeng, 2007

#### 3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk lokasi penelitian dilakukan di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Cilodong Raya yang berlokasi Cilodong Kota Depok. Waktu penelitian sekitar bulan Januari 2021 s/d Maret 2021.

#### 3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan Teknik Observasi dan wawancara adapun penjabarannya adalah sebagai berikut :

##### 1. Observasi

Penulis mengumpulkan langsung data-data dengan mendeskripsikan aktivitas-aktivitas yang berlangsung, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas, dan makna kejadian yang dilihat dan perspektif mereka yang terlibat dalam kejadian yang diamati tersebut.

##### 2. Wawancara

Teknik ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung kepada Mahasiswa dan bagian Akademik mengenai hal yang berhubungan dengan kepuasan belajar mahasiswa.

#### 3.4. Sumber Data Penelitian

Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dua cara, yaitu :

##### 1. Data Primer

Data primer merupakan data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, pengumpulan data yang diperoleh dengan observasi dari beberapa data yang ada dan wawancara yang mendalam pada staf Akademik dan Mahasiswa.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, dll) foto, film, rekaman video, benda-benda, dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer.

#### 3.5. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada Miles dan Huberman (1992) yaitu, interactive model yang mengklasifikasi analisis data dalam tiga langkah, yaitu :

##### 1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Tujuannya untuk menyederhanakan data yang diperoleh selama penggalan data di lapangan.

##### 2. Penyajian Data

Langkah ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Pada tahap ini peneliti berupaya mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali dengan pengkodean pada setiap subpokok permasalahan.

##### 3. Kesimpulan atau Verifikasi

Kesimpulan atau Verifikasi Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data data yang telah diperoleh. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subjek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Kepuasan Belajar Mahasiswa di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Cilodong Raya

Kepuasan belajar mahasiswa merupakan hal sangat penting dalam mengukur kualitas suatu lembaga yang nantinya dapat diminati oleh masyarakat. Kepuasan belajar mahasiswa bersifat

individual karena setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan tingkat kepuasan yang ada pada dirinya masing-masing. Makin tinggi nilainya, maka makin tinggi juga kepuasannya. Jika mahasiswa sudah merasa puas dalam mengikuti kegiatan pembelajarannya, maka mereka diharapkan memiliki hasil yang baik atau dalam kata lain memiliki prestasi belajar yang baik.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan belajar mahasiswa di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Cilodong Raya dalam penjelasannya yaitu sebagai berikut :

**1. Tangibles (Bukti Fisik)**

Tangibles atau bukti fisik merupakan kemampuan suatu lembaga atau perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dalam hal yang konkret. Fasilitas sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Mahasiswa yang belajar di kampus dengan fasilitas lengkap akan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Disamping itu, perlu juga perawatan dan pemeliharaan fasilitas tersebut agar fasilitas yang ada tetap dapat digunakan dengan baik. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, mahasiswa sudah puas dengan ketersediaan ruang kelas yang lengkap dengan AC, Wifi, meja, kursi, spidol, whiteboard, dan proyektor, juga dengan adanya ruang lab, dan perpustakaan. Sehingga dapat mendukung proses kegiatan belajar yang nyaman.

**2. Reability (Keandalan)**

Reability atau keandalan merupakan kemampuan suatu lembaga dalam memberikan layanan bagi pelanggan yang bersifat abstrak karena bersinggungan langsung dengan harapan pelanggan, yaitu berupa kualitas kemampuan Staff Akademik PLJ Kampus Cilodong Raya melayani mahasiswa. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, mahasiswa sudah puas dengan kualitas kemampuan Staff Akademik di PLJ Cilodong. Hal ini dikarenakan para Staff Akademik yang handal dan siap dalam melayani mahasiswa.

**3. Responsiveness (Ketanggapan)**

Responsiveness atau ketanggapan merupakan tentang bagaimana suatu lembaga memberikan layanan yang responsif terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan, yaitu seperti kecepatan Staff Akademik dan Staff Keuangan PLJ Kampus Cilodong dalam merespon keluhan mahasiswa. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, mahasiswa sudah puas dengan kecepatan Staff Akademik maupun Staff Keuangan dalam merespon keluhan mahasiswa.

**4. Empathy (Empati)**

Empathy atau empati merupakan kepuasan pelanggan yang erat kaitannya dengan perhatian yang tulus. Dengan empati dapat mengetahui kebutuhan serta keinginan dari pelanggan dengan spesifik, yaitu seperti komunikasi pelayanan, pemahaman kebutuhan pelanggan, keramahan, perhatian, sopan santun dan respect. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, mahasiswa sudah cukup puas dalam komunikasi pelayanan yang diberikan pihak kampus kepada mahasiswa. Namun ada sebagian mahasiswa yang sepenuhnya puas.

**5. Assurance (Jaminan/ Keyakinan)**

Assurance atau jaminan/ keyakinan merupakan kepastian yang didapatkan pelanggan dari perilaku usaha, misalnya keamanan gedung kampus dan kredibilitas pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam melayani mahasiswa. Berdasarkan observasi dan wawancara, mahasiswa sudah puas dengan keamanan ketika berada di gedung kampus. Hal ini karena gedung kampus yang kokoh dan juga adanya keamanan yang membuat mahasiswa tetap merasa nyaman berada di gedung kampus.

**4.2. Hal Yang Menghambat Kepuasan Belajar Mahasiswa di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Cilodong Raya**

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan, penulis dapat mengamati beberapa hal yang menghambat kepuasan belajar mahasiswa, yaitu :

**1. Lemahnya kecepatan jaringan wifi**

Setelah melakukan wawancara ke beberapa mahasiswa di PLJ Kampus Cilodong Raya, beberapa mahasiswa mengeluhkan lemahnya jaringan wifi di Kampus sehingga membuat kegiatan belajar terganggu dan menimbulkan ketidakpuasan mahasiswa terhadap kegiatan belajarnya.

**2. Sebagian mahasiswa masih sulit memahami materi yang disampaikan oleh dosen**

Sebagian mahasiswa masih mengeluhkan tentang masalah ini. Masalah ini bukan karena dari cara dosen mengajar saja, tetapi juga dari mahasiswa juga karena ada mahasiswa yang masih kurang minat dan tidak adanya motivasi saat kegiatan belajar dimulai. Mahasiswa juga kadang masih malu ketika ditanya oleh dosen ketika ada materi yang kurang dipahami

#### **4.3. Solusi Atas Hal Yang Menghambat Kepuasan Belajar Mahasiswa di Politeknik Jakarta Kampus Cilodong Raya**

Dari beberapa kendala tersebut, berikut ini merupakan solusi dari pihak lembaga untuk mengatasi faktor penghambat kepuasan belajar mahasiswa Politeknik LP3I Jakarta Kampus Cilodong Raya, yaitu :

##### **1. Menambahkan kecepatan jaringan wifi dan mempersilahkan mahasiswa menggunakan lab komputer**

Untuk mengatasi hal tersebut, pihak kampus kini telah menambahkan kecepatan jaringan wifi. Pihak kampus juga mempersilahkan mahasiswanya menggunakan ruang lab untuk mencari informasi, membuat dokumen, atau yang berkaitan dengan mata kuliah. Tetapi harus memiliki izin dari pihak akademik dan diluar dari jam pelajaran. 2. Membuat EUB (Evaluasi Umpan Balik) Pihak kampus memberikan solusi dengan membuat EUB (Evaluasi Umpan Balik) untuk dosen yang diadakan setiap akhir semester. Dengan EUB ini, pihak kampus mengetahui apa saja yang kurang dari dosen yang telah di nilai oleh mahasiswa dan mengevaluasinya kembali

##### **2. Membuat EUB (Evaluasi Umpan Balik)**

Pihak kampus memberikan solusi dengan membuat EUB (Evaluasi Umpan Balik Dosen) untuk dosen yang diadakan setiap akhir semester. Dengan EUB ini, pihak kampus mengetahui apa saja yang kurang dari dosen yang telah di nilai oleh mahasiswa dan mengevaluasinya kembali

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan belajar mahasiswa .di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Cilodong Raya sudah puas.
2. Lemahnya kecepatan jaringan wifi dan sebagian mahasiswa masih sulit memahami materi yang disampaikan oleh dosen sehingga membuat kurang puasnya mahasiswa saat melakukan kegiatan belajarnya,
3. Pihak kampus memberikan solusi dengan menambahkan kecepatan jaringan wifi dan mempersilahkan mahasiswa menggunakan lab komputer dan membuat EUB (Evaluasi Umpan Balik) untuk dosen di setiap akhir semester.

### **5.2. Saran**

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada seluruh masyarakat kampus PLJ Kampus Cilodong untuk terus menjaga dan pemeliharaan fasilitas di kampus agar fasilitas yang ada tetap dapat digunakan dengan baik dan semua yang menggunakan fasilitas tersebut pun akan terus merasa puas.
2. Diharapkan kepada mahasiswa untuk meningkatkan minat dalam belajar dan kemandirian belajar dengan cara memiliki inisiatif untuk belajar, membangun motivasi diri, serta membangun hubungan yang positif dengan teman sebaya dalam membantu meningkatkan kepuasan dan hasil belajarnya.
3. Diharapkan kepada pihak kampus untuk terus mengevaluasi kepuasan belajar mahasiswa dan juga memastikan mahasiswa untuk ikut mengisi umpan baik tersebut.

**DAFTAR PUSTAKA**

Penulis. *Judul buku*. Lokasi Penerbit: Penerbit, tahun, halaman.

- [1] Alfianika, N. 2018. Buku ajar metode penelitian pengajaran bahasa Indonesia. Deepublish.
- [2] Darmawati, Joenita. 2017. “pengaruh motivasi belajar dan gaya belajar terhadap prestasi belajar ekonomi siswa SMA negeri di kota Tuban.” *Jurnal Ekonomi Pendidikan dan Kewirausahaan*, 1(1), 79-90. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jepk/article/view/696>
- [3] Emda, Amna. 2018. “Kedudukan motivasi belajar siswa dalam pembelajaran.” *Lantanida Journal*, 5(2), 172-182. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/lantanida/article/view/2838>
- [4] Lubis, A. S., & Andayani, N. R. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232-243. <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JABA/article/view/619>
- [5] Marbun, Stefanus M., S. Th, & M. PdK. 2018. Psikologi Pendidikan. Uwais Inspirasi Indonesia
- [6] Marzuki, K., & Amir, R. 2019. Kepuasan Belajar Warga Belajar Pada Program Kesetaraan Paket C. In Seminar Nasional LP2M UNM. <http://103.76.50.195/semnaslemlit/article/view/11688>
- [7] Milasari, Ana. 2020. “Tugas Staff Marketing pada Politeknik LP3I Jakarta Kampus Depok Cilodong Raya Tugas Akhir.”
- [8] Parnawi, A. 2019. Psikologi Belajar. Deepublish.
- [9] Putra, I. D. G. R. D. 2019. Peran kepuasan belajar dalam mengukur mutu pembelajaran dan hasil belajar. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 5(1), 22-31. <http://ejournal.ihdn.ac.id/index.php/JPM/article/view/756>
- [10] Putrielis, E. 2017. Keterkaitan Penggunaan Moving Class Dengan Motivasi Belajar Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Belajar Ekonomi Siswa Man 2 Model Pekanbaru. *PEKBIS (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis)*, 9(2), 125-139. [https://pekbis.ejournal.unri.ac.id/index.php/JPEB/article/download/44\\_22/4232](https://pekbis.ejournal.unri.ac.id/index.php/JPEB/article/download/44_22/4232)
- [11] Saidani, B., Lusiana, L. M., & Aditya, S. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Website dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang pada Pelanggan Shopee. *JRMSI Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(2), 425-444. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/12319>
- [12] Siyoto, S., & Sodik, M. A. 2015. Dasar metodologi penelitian. Literasi Media Publishing.
- [13] Yuhana, A. N., & Aminy, F. A. (2019). Optimalisasi peran guru pendidikan agama Islam sebagai konselor dalam mengatasi masalah belajar siswa. *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, [SL], 7(1), 79-96. <https://www.riset-iaid.net/index.php/jppi/article/view/357>