

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Untuk mendukung penelitian ini, maka perlu dikemukakan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan dan ruang lingkup pembahasan sebagai landasan dalam penelitian ini. Tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu manajemen, manajemen sumberdaya manusia, kinerja dosen, dan kepuasan mahasiswa.

##### **2.1.1 Manajemen**

Istilah manajemen berasal dari kata management (Bahasa Inggris), berasal dari kata “*to manage*” yang artinya mengurus atau tata laksana. Sehingga manajemen dapat diartikan bagaimana cara mengatur, membimbing dan memimpin semua orang yang menjadi bawahannya agar usaha yang sedang dikerjakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Wibowo (2012, hal. 9) Manajemen adalah suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan yang secara efektif diperlukan manajemen yang baik dan benar. Sedangkan menurut Menurut Rosenberg dalam Haming dan Nurjamuddin (2011, hal 76) Manajemen adalah seseorang atau sekelompok orang yang bertanggung jawab melakukan pengkajian, penganalisisan, perumusan keputusan dan pengorganisasian, manajemen adalah sinonim dari administrasi yang memiliki arti sebagai fungsi dari perencanaan, pengkoordinasian, dan penggerakan aktivitas dari sebuah organisasi.

Hal ini didukung oleh Kontz dalam Soeharto (2011, hal. 76) Manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisir, memimpin, dan mengendalikan kegiatan personel serta sumber daya lain untuk mencapai sasaran organisasi (perusahaan) yang telah ditentukan.

Dari beberapa pengertian manajemen diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu sekaligus seni untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui kegiatan orang lain, dengan melaksanakan proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan pelaksanaan dan pengawasan.

### **2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Rivai (2011, hal. 2) menjelaskan mengenai manajemen sumberdaya manusia yaitu merupakan system yang terdiri dari banayak aktivitas interdependen (saling terkait satu sama lain). Aktivitas ini tidak berlangsung menurut isolasi; yang jelas setiap aktivitas mempengaruhi SDM lain. Begitupun dengan Personil/Sumberdaya manusia yang terlibat dalam proses pendidikan, baik itu Pendidik seperti guru/dosen maupun tenaga Kependidikan seperti tenaga Administratif. Intensitas dunia pendidikan berhubungan dengan manusia dapat dipandang sebagai suatu perbedaan penting antara lembaga pendidikan/organisasi sekolah dengan organisasi lainnya.

Ini menunjukkan bahwa masalah sumberdaya manusia menjadi hal yang sangat dominan dalam proses pendidikan/pembelajaran, hal ini juga berarti bahwa mengelola sumberdaya manusia merupakan bidang yang sangat penting dalam melaksanakan proses pendidikan/pembelajaran di sekolah.

Ditinjau dari segi fungsi, manajemen sumberdaya manusia dikategorikan kedalam fungsi manajerial dan fungsi operasional. Fungsi manajerial berkenaan dengan: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Sementara fungsi operasional berkenaan dengan: proses penarikan, seleksi, pembekalan, penempatan, penilaian prestasi kerja, pengembangan karir, kompensasi, dan pemisahan. Pelaksanaan kedua fungsi tersebut pada dasarnya dimaksudkan agar pegawai mau dan mampu memberikan kinerja terbaiknya bagi pencapaian tujuan organisasi.

### **2.1.3 Pengertian Kinerja**

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance*. Prestasi kerja sesungguhnya hal yang dicapai oleh seseorang. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja seorang pegawai selama periode tertentu yang dimulai dengan serangkaian tolak ukur yang berkaitan langsung dengan tugas seseorang serta kriteria yang ditetapkan. Kinerja adalah penampilan hasil karya personil baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Lako (2004:22). Kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja personil. Menurut Bernardin dan Russel (dalam Ruky, 2002) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut : *“performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period.* Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.

Pengertian kinerja lainnya dikemukakan oleh Payaman Simanjuntak (2005) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan

tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Dessler (2009) berpendapat : Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya.

Deskripsi dari kinerja menyangkut 3 komponen penting yakni tujuan, ukuran dan penilaian. Tujuan akan memberikan arah dan memengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personil. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada suatu organisasi antara lain: 1) Kuantitas output. 2) Kualitas output. 3) Jangka waktu output. 4) Kehadiran ditempat kerja. 5) Sikap kooperatif (Mathis dan Jacson, 2001:91)

Menurut Maulana (2006:14) kinerja guru merupakan keberhasilan guru dalam pembelajaran di kelas yang dapat ditinjau dari dua segi yaitu: 1) Segi proses yaitu guru dikatakan berhasil jika mampu melibatkan sebagian besar anak didik secara aktif baik fisik, mental maupun sosial dalam proses pembelajaran. Di samping itu dapat dilihat dari gairah dan semangat guru pada waktu mengajar di

kelas serta adanya rasa percaya diri. 2) Segi hasil yaitu guru dikatakan berhasil apabila mampu mengubah perilaku sebagian besar anak didik kearah penguasaan kompetensi dasar yang baik.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang kinerja dan prestasi kerja dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja maupun prestasi kerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang. Dengan demikian bahwa kinerja maupun prestasi kerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. Kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja lembaga (*institutional performance*) atau kinerja perusahaan (*corporate performance*) terdapat hubungan yang erat. Dengan perkataan lain bila kinerja karyawan (*individual performance*) baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan (*corporate performance*) juga baik.

### **2.1.3.1 Syarat Penilaian Kinerja**

Terdapat kurang lebih dua syarat utama yang diperlukan guna melakukan penilaian kinerja yang efektif, yaitu (1) adanya kriteria kinerja yang dapat diukur secara objektif; dan (2) adanya objektivitas dalam proses evaluasi (Gomes, 2003).

Sedangkan dari sudut pandang kegunaan kinerja itu sendiri, Sondang Siagian (2002) menjelaskan bahwa bagi individu penilaian kinerja berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karirnya. Sedangkan bagi organisasi, hasil penilaian kinerja sangat penting dalam kaitannya dengan pengambilan keputusan tentang berbagai hal seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan

dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem balas jasa, serta berbagai aspek lain dalam proses manajemen sumber daya manusia. Berdasarkan kegunaan tersebut, maka penilaian yang baik harus dilakukan secara formal berdasarkan serangkaian kriteria yang ditetapkan secara rasional serta diterapkan secara objektif serta didokumentasikan secara sistematis.

Dengan demikian, dalam melakukan penilaian atas prestasi kerja para pegawai harus terdapat interaksi positif dan kontinu antara para pejabat pimpinan dan bagian kepegawaian

### 2.1.3.2 Metode Penilaian Kinerja

Terdapat beberapa metode dalam mengukur prestasi kerja, sebagaimana diungkapkan oleh Gomes (2003:137-145), yaitu :

1. Metode Tradisional. Metode ini merupakan metode tertua dan paling sederhana untuk menilai prestasi kerja dan diterapkan secara tidak sistematis maupun sistematis. Yang termasuk kedalam metode tradisional adalah : *rating scale*, *employee comparison*, *check list*, *free form essay*, dan *critical incident*. (a) *Rating scale*. Metode ini merupakan metode penilaian yang paling tua dan banyak digunakan, dimana penilaian yang dilakukan oleh atasan atau supervisor untuk mengukur karakteristik, misalnya mengenai inisiatif, ketergantungan, kematangan, dan kontribusinya terhadap tujuan kerjanya. (b) *Employee comparison*. Metode ini merupakan metode penilaian yang dilakukan dengan cara membandingkan antara seorang pegawai dengan pegawai lainnya. Metode ini terdiri dari : (1) *Alternation ranking* : yaitu metode penilaian dengan cara mengurutkan peringkat (*ranking*) pegawai dimulai dari yang terendah sampai yang tertinggi berdasarkan kemampuan yang dimilikinya. (2) *Paired comparison* : yaitu metode penilaian dengan cara seorang pegawai dibandingkan dengan seluruh pegawai lainnya, sehingga terdapat berbagai alternatif keputusan yang akan diambil. Metode ini dapat digunakan untuk jumlah pegawai yang relatif sedikit. (3) *Porced comparison (grading)* : metode ini sama dengan *paired comparison*, tetapi digunakan untuk jumlah pegawai yang relative banyak. (c) *Check list*. Metode ini hanya memberikan masukan/informasi bagi penilaian yang dilakukan oleh bagian personalia. (d) *Freeform essay*. Dengan metode ini seorang penilai diharuskan membuat karangan yang berkenaan dengan orang/karyawan/pegawai yang sedang dinilainya. (e) *Critical incident*

Dengan metode ini penilai harus mencatat semua kejadian mengenai tingkah laku bawahannya sehari-hari yang kemudian dimasukkan kedalam buku catatan khusus yang terdiri dari berbagai macam kategori tingkah laku bawahannya. Misalnya mengenai inisiatif, kerjasama, dan keselamatan.

2. Metode Modern. Metode ini merupakan perkembangan dari metode tradisional dalam menilai prestasi kerja. Yang termasuk kedalam metode modern ini adalah : *assesment centre*, *Management By Objective* (MBO=MBS), dan *human asset accounting*.
  - *Assessment centre*. Metode ini biasanya dilakukan dengan pembentukan tim penilai khusus. Tim penilai khusus ini bisa dari luar, dari dalam, maupun kombinasi dari luar dan dari dalam.
  - *Management by objective* (MBO = MBS). Dalam metode ini pegawai langsung diikutsertakan dalam perumusan dan pmutusan persoalan dengan memperhatikan kemampuan bawahan dalam menentukan sasarannya masing-masing yang ditekankan pada pencapaian sasaran perusahaan.
  - *Human asset accounting*. Dalam metode ini, faktor pekerja dinilai sebagai individu modal jangka panjang sehingga sumber tenaga kerja dinilai dengan cara membandingkan terhadap variabel-variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan perusahaan.

### 2.1.3.3 Penilaian Kinerja Dosen

Penilaian merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan proses dan hasil pembelajaran, dan bukan hanya sebagai cara untuk menilai keberhasilan mahasiswa. Jadi penilaian merupakan bagian yang integral dalam keseluruhan proses belajar mengajar. Depdiknas (2006:47) menyatakan penilaian kinerja dosen sebagai bagian dari kegiatan pembelajaran harus mampu memberikan informasi yang dapat membantu dosen meningkatkan kompetensi mengajarnya dalam rangka membantu mahasiswa mencapai perkembangan pendidikan secara optimal.

Berdasarkan Undang-undang Guru dan Dosen Nomor 14 tahun 2005 pasal 1 ayat 1 bahwa, guru dan dosen adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan

mengevaluasi peserta didik pada pendidikan usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar dan pendidikan menengah. Kompetensi dosen menurut Sagala (2009) terdiri dari empat bidang, yaitu: Kompetensi Kepribadian, Kompetensi Pedagogik, Kompetensi Profesional, dan Kompetensi Sosial. Hal ini sesuai dengan peraturan pemerintah yang tertera dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) nomor 58 tahun 2009 tentang standar kualifikasi akademik dan kompetensi guru/dosen ditegaskan bahwa setiap guru/dosen wajib memenuhi standar kualifikasi akademik dan kompetensi guru/dosen yang berlaku secara nasional. Kompetensi guru/dosen dalam Permendiknas nomor 58 tahun 2009 meliputi :

- 1) Kompetensi Pedagogik
- 2) Kompetensi Profesional
- 3) Kompetensi Sosial
- 4) Kompetensi Kepribadian

Adapun penjelasan mengenai masing-masing jenis kompetensi tersebut adalah sebagai berikut:

### **1. Kompetensi Pedagogik**

Jika dilihat dari segi istilah, pedagogik sendiri berasal dari bahasa Yunani Kuno, yaitu *paedos* (anak) dan *agogos* (mengantar, membimbing, memimpin). Dari dua istilah diatas timbul istilah baru yaitu *paedagogos* dan *pedagog*, keduanya memiliki pengertian yang hampir serupa, yaitu sebutan untuk pelayan pada zaman Yunani kuno yang mengantarkan atau membimbing anak dari rumah ke sekolah setelah sampai di sekolah anak dilepas, dalam pengertian pedagog intinya adalah mengantarkan anak menuju pada kedewasaan.



Istilah lainnya yaitu *Paedagogia* yang berarti pergaulan dengan anak, Pedagogi yang merupakan praktek pendidikan anak dan kemudian muncullah istilah Pedagogik yang berarti ilmu mendidik anak. Di dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) nomor 16 tahun 2007 tentang standar kualifikasi akademik dan kompetensi guru/dosen dikemukakan kompetensi pedagogik adalah kemampuan mengelola pembelajaran peserta didik.

Depdiknas (2004, hal. 9) menyebut bahwa Kompetensi Pedagogik adalah:

“Kompetensi pengelolaan pembelajaran. Kompetensi ini dapat dilihat dari kemampuan merencanakan program belajar mengajar, kemampuan melaksanakan interaksi atau mengelola proses belajar mengajar, dan kemampuan melakukan penilaian.”

Guna mendukung kinerja guru/dosen perlu dukungan kompetensi pedagogik yang profesional. Dalam Saefudin (2009) kompetensi pedagogik guru diukur dengan 10 kompetensi guru di lihat dari aspek-aspek yaitu : (1). Kemampuan menguasai bahan ajar, (2). Kemampuan mengelola program belajar mengajar, (3). Kemampuan mengelola kelas, (4). Kemampuan menggunakan media/sumber belajar, (5). Kemampuan menguasai landasan-landasan pendidikan, (6). Kemampuan mengelola interaksi belajar mengajar, (7). Kemampuan menilai prestasi siswa untuk pendidikan dan pengajaran, (8). Kemampuan mengenal fungsi dan program layanan bimbingan dan konseling, (9). Kemampuan mengenal dan menyelenggarakan administrasi pendidikan, dan (10). Kemampuan memahami prinsip-prinsip dan menafsirkan hasil-hasil penelitian guna keperluan pengajaran.

Kompetensi Pedagogik merupakan salah satu jenis kompetensi yang mutlak perlu dikuasai guru/dosen. Kompetensi Pedagogik pada dasarnya adalah kemampuan guru/dosen dalam mengelola pembelajaran peserta didik. Kompetensi Pedagogik merupakan kompetensi khas, yang akan membedakan guru/dosen dengan profesi lainnya dan akan menentukan tingkat keberhasilan proses dan hasil pembelajaran peserta didiknya.

## **2. Kompetensi Kepribadian**

Guru/dosen sebagai tenaga pendidik yang tugas utamanya mengajar, memiliki karakteristik kepribadian yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pengembangan sumber daya manusia. Kepribadian yang mantap dari sosok seorang guru/dosen akan memberikan teladan yang baik terhadap anak didik maupun masyarakatnya, sehingga guru/dosen akan tampil sebagai sosok yang patut “digugu” (ditaati nasehat/ucapan/perintahnya) dan “ditiru” (di contoh sikap dan perilakunya).

Kepribadian guru/dosen merupakan faktor terpenting bagi keberhasilan belajar peserta didik. Dalam kaitan ini, Darajat dalam Syah (2000, hal. 225-226) menegaskan bahwa:

“Kepribadian akan menentukan apakah ia menjadi pendidik dan pembina yang baik bagi anak didiknya, ataukah akan menjadi perusak atau penghancur bagi masa depan anak didiknya terutama bagi anak didik yang masih kecil (tingkat dasar) dan mereka yang sedang mengalami kegoncangan jiwa (tingkat menengah).”

Karakteristik kepribadian yang berkaitan dengan keberhasilan guru/dosen dalam menggeluti profesinya adalah meliputi fleksibilitas kognitif dan keterbukaan psikologis. Fleksibilitas kognitif atau keluwesan ranah cipta merupakan kemampuan berpikir yang diikuti dengan tindakan secara simultan dan memadai dalam situasi tertentu.

Guru/dosen yang fleksibel pada umumnya ditandai dengan adanya keterbukaan berpikir dan beradaptasi. Selain itu, ia memiliki resistensi atau daya tahan terhadap ketertutupan ranah cipta yang prematur dalam pengamatan dan pengenalan. Hal ini sejalan dengan pengertian Kompetensi Kepribadian dalam Undang-undang Guru dan Dosen dikemukakan kompetensi kepribadian adalah: "Kemampuan kepribadian yang mantap, berakhlak mulia, arif dan berwibawa serta menjadi teladan peserta didik".

Surya (2003, hal. 138) menyebut kompetensi kepribadian ini sebagai kompetensi personal, yaitu

"Kemampuan pribadi seorang guru yang diperlukan agar dapat menjadi guru/dosen yang baik. Kompetensi personal ini mencakup kemampuan pribadi yang berkenaan dengan pemahaman diri, penerimaan diri, pengarahan diri, dan perwujudan diri."

Gumelar dan Dahyat (2002:127) merujuk pada pendapat *Asian Institut for Teacher Education*, mengemukakan:

"Kompetensi pribadi meliputi (1) pengetahuan tentang adat istiadat baik sosial maupun agama, (2) pengetahuan tentang budaya dan tradisi, (3) pengetahuan tentang inti demokrasi, (4) pengetahuan tentang estetika, (5) memiliki apresiasi dan kesadaran sosial, (6) memiliki sikap yang benar

terhadap pengetahuan dan pekerjaan, (7) setia terhadap harkat dan martabat manusia. “

Sedangkan kompetensi guru secara lebih khusus lagi adalah bersikap empati, terbuka, berwibawa, bertanggung jawab dan mampu menilai diri pribadi. Adapun kemampuan personal seorang guru/dosen dibagi menjadi beberapa bagian sesuai dengan Anwar (2004, hal. 63), yaitu bahwa:

“Kemampuan personal guru, mencakup (1) penampilan sikap yang positif terhadap keseluruhan tugasnya sebagai guru, dan terhadap keseluruhan situasi pendidikan beserta unsur-unsurnya, (2) pemahaman, penghayatan dan penampilan nilai-nilai yang seyogyanya dianut oleh seorang guru, (3) kepribadian, nilai, sikap hidup ditampilkan dalam upaya untuk menjadikan dirinya sebagai panutan dan teladan bagi para siswanya.”

Meski dalam berbagai teori kepribadian, disebutkan bahwa kepribadian orang dewasa cenderung bersifat permanen, akan tetapi menurut seorang ahli yaitu Suharsaputra (2011) dalam bukunya “Menjadi Guru/dosen Berkarakter”, disebutkan bahwa:

“Jika yakin bisa berubah, maka berubahlah... Jika Anda ingin menjadi guru/dosen yang baik dan lebih baik, katakanlah terus pada diri sendiri bahwa saya adalah guru/dosen yang baik dan lebih baik, dan bayangkan bahwa Anda adalah guru yang baik dan lebih baik dengan kepribadian yang baik dan lebih baik.”

Dari uraian singkat di atas, tampak jelas sekali bahwa begitu pentingnya penguasaan kompetensi kepribadian bagi seorang guru/dosen tentunya hal tersebut tidak lain guna kemajuan serta peningkatan kinerja guru/dosen itu sendiri, sehingga cita-cita luhur akan pendidikan diharapkan bisa tercapai.

Kendati demikian dalam tataran realita upaya pengembangan profesi guru/dosen yang berkaitan dengan penguatan kompetensi kepribadian tampaknya masih relatif terbatas dan cenderung lebih mengedepankan pengembangan kompetensi pedagogik dan akademik (profesional).

### **3. Kompetensi Profesional**

Surya (2003, hal. 138) mengemukakan kompetensi profesional adalah berbagai kemampuan yang diperlukan agar dapat mewujudkan dirinya sebagai guru/dosen profesional. Kompetensi profesional meliputi kepakaran atau keahlian dalam bidangnya yaitu penguasaan bahan yang harus diajarkannya beserta metodenya, rasa tanggung jawab akan tugasnya dan rasa kebersamaan dengan sejawat guru/dosen lainnya.

Gumelar dan Dahyat (2002, hal. 127) merujuk pada pendapat *Asian Institut for Teacher Education*, mengemukakan bahwa:

“Kompetensi profesional guru mencakup kemampuan dalam hal (1) mengerti dan dapat menerapkan landasan pendidikan baik filosofis, psikologis, dan sebagainya; (2) mengerti dan menerapkan teori belajar sesuai dengan tingkat perkembangan perilaku peserta didik; (3) mampu menangani mata pelajaran atau bidang studi yang ditugaskan kepadanya; (4) mengerti dan dapat menerapkan metode mengajar yang sesuai; (5) mampu menggunakan berbagai alat pelajaran dan media serta fasilitas belajar lain; (6) mampu mengorganisasikan dan melaksanakan program pengajaran; (7) mampu melaksanakan evaluasi belajar dan (8) mampu menumbuhkan motivasi peserta didik.”

Dalam Satori (2009) terdapat 4 komponen kompetensi profesional guru, yaitu:

1. Memiliki pengetahuan tentang belajar dan tingkah laku manusia
2. Memiliki pengetahuan dan menguasai bidang studi yang diampu

3. Memiliki sifat yang tepat terhadap diri sendiri, sekolah, teman sejawat dan bidang studi yang diampu
4. Memiliki keterampilan menyampaikan materi ajar

#### **4. Kompetensi Sosial**

Guru/dosen yang efektif adalah guru/dosen yang mampu membawa maha/siswanya dengan berhasil mencapai tujuan pengajaran. Mengajar di depan kelas merupakan perwujudan interaksi dalam proses komunikasi. Guru/dosen dan maha/siswa dimata masyarakat merupakan panutan yang perlu dicontoh dan merupakan suritauladan dalam kehidupannya sehari-hari. Guru/dosen perlu memiliki kemampuan sosial dengan masyarakat, dalam rangka pelaksanaan proses pembelajaran yang efektif.

Dengan dimilikinya kemampuan tersebut, otomatis hubungan sekolah dengan masyarakat akan berjalan dengan lancar, sehingga jika ada keperluan dengan orang tua maha/siswa, para guru tidak akan mendapat kesulitan. Kemampuan sosial meliputi kemampuan guru dalam berkomunikasi, bekerja sama, bergaul simpatik dan mempunyai jiwa yang menyenangkan.

Menurut Undang-undang Guru dan Dosen, Kompetensi Sosial adalah kemampuan guru untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dan efisien dengan peserta didik, sesama guru, orangtua/wali peserta didik, dan masyarakat sekitar. Sejalan dengan pengertian Kompetensi Sosial menurut Surya (2003, hal. 138) yang mengemukakan bahwa:

“Kompetensi sosial adalah kemampuan yang diperlukan oleh seseorang agar berhasil dalam berhubungan dengan orang lain. Dalam kompetensi sosial ini termasuk keterampilan dalam interaksi sosial dan melaksanakan tanggung jawab sosial.”

Hal ini ditunjang dengan pernyataan yang lebih menekankan Kompetensi Sosial kepada pentingnya mempersiapkan peserta didik untuk masuk kedalam lingkungan masyarakat yang sebenarnya, yaitu sesuai dengan pernyataan Gumelar dan Dahyat (2002, hal.127) yang merujuk pada pendapat *Asian Institut for Teacher Education*, yaitu bahwa:

“Kompetensi sosial guru adalah salah satu daya atau kemampuan guru untuk mempersiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang baik serta kemampuan untuk mendidik, membimbing masyarakat dalam menghadapi kehidupan di masa yang akan datang.”

Satori (2009, hal. 215) mengemukakan bahwa kompetensi sosial dosen/guru merupakan kemampuan guru untuk memahami dirinya sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari masyarakat dan mampu mengembangkan tugas sebagai anggota masyarakat dan warga negara. Kemampuan sosial ini mencakup kemampuan untuk menyesuaikan diri kepada tuntutan kerja dan lingkungan sekitar.

Mengajar dan mendidik adalah tugas guru dalam memanusiakan manusia. Oleh karena itu kompetensi sosial mutlak harus dimiliki oleh seorang guru. Demikianlah uraian singkat tentang empat jenis kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang guru. Tolak ukur kinerja disusun berdasarkan tiga kriteria umum, yakni QQC atau *Quantity, Quality, Cost* (QQC) menurut Hasibuan (2005:219). Dalam penerapannya, ketiga kriteria umum QQC tersebut dapat digunakan seutuhnya secara bersama – sama atau cukup dipakai dua kriteria umum, atau bahkan untuk alasan kemudahan dapat digunakan satu kriteria umum saja. Perincian penjelasan dari QQC tersebut sebagai berikut :

- 1) *Quantity*, yakni segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau dapat dipadankan dengan angka
- 2) *Quality*, yakni segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja.
- 3) *Cost*, yakni segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah biaya, peralatan, bahan, waktu atau sumber daya perusahaan yang terpakai untuk menghasilkan satu satuan hasil kerja.

Berdasarkan uraian di atas secara kualitatif kinerja dosen dapat dikatakan baik jika dosen sudah mampu melibatkan sebagian besar anak didik secara aktif, baik fisik, mental maupun sosial dalam proses pembelajaran serta dosen mampu mengubah perilaku sebagian besar mahasiswa kearah penguasaan kompetensi yang lebih baik.

Untuk mencapai prestasi kinerja dosen secara ideal beberapa karakteristik citra yang diharapkan menurut Suhendar (2009: 35) antara lain:

1. Memiliki semangat juang dengan dilandasi kekuatan keimanan dan ketaqwaan;
2. Mampu memenuhi tuntutan lingkungan pendidikan dan perkembangan iptek;
3. Memiliki kemampuan belajar dan bekerjasama dengan profesi lain
4. Memiliki etos kerja yg kuat
5. Memiliki kejelasan dan kepastian jenjang kariernya
6. Memiliki jiwa profesionalisme
7. Memiliki kesejahteraan lahir dan batin
8. Mampu melaksanakan fungsi dan perannya secara terpadu



Kinerja dosen dapat dilihat dari aktivitas dosen dalam melaksanakan proses belajar mengajar yang telah menjadi tanggungjawabnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ketentuan yang dimaksud merupakan standar dari kegiatan dosen yang dipakai sebagai pedoman pelaksanaan proses belajar mengajar.

#### **2.1.4 Pengertian Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Menurut Rivai (2011, h. 856) kepuasan merupakan Evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Menurut As'ad (2000, h. 104) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan menyenangkan yang dirasakan pegawai apabila memperoleh kebutuhan dari pekerjaannya, sebaliknya ketidakpuasan kerja adalah perasaan tidak menyenangkan yang dirasakan oleh pegawai apabila ia tidak mendapatkan kebutuhan dari pekerjaannya. Menurut Robbins (2003, h. 101) kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Sementara Hasibuan (2001, h. 199) menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam suasana lingkungan kerja. Kepuasan kerja di luar pekerjaan adalah kepuasan kerja pegawai yang dinikmati

di luar pekerjaan sesuai dengan besar balas jasa yang akan diterima dari hasil kerja.

Kepuasan kerja pada hakikatnya bersifat individual, di mana setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang akan sesuatu dengan apa yang benar-benar diterimanya. Masing-masing individu memiliki perbedaan dalam nilai-nilai yang dianutnya, sikap, perilaku-perilaku maupun motivasi bekerja, oleh karena itu kepuasan kerja akan berbeda untuk setiap individu. Memperhatikan pernyataan di atas dapat dinyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosional dan sikap pegawai terhadap pekerjaan yang dilandasi oleh keadaan apakah terjadi atau tidaknya titik temu antara nilai balas jasa kerja pegawai dari organisasi dengan tingkat balas jasa yang diinginkan oleh pegawai tersebut.

#### **2.1.4.1 Teori Kepuasan Kerja**

Teori kepuasan kerja antara lain dikemukakan oleh Porter melalui teori perbedaan, Schaffer melalui teori pemenuhan kebutuhan, Herzberg dengan teori motivasi dua faktor, ataupun Aldelfer dengan teori pandangan kelompok. Secara singkat teori-teori dimaksud dapat dijelaskan sebagai berikut.

##### 1) Teori Perbedaan (*Discrepancy Theory*) Porter

Teori perbedaan dipelopori Porter dengan menyatakan kepuasan dapat diukur dengan cara menghitung selisih antara apa yang diharapkan dengan kenyataan yang dirasakan pegawai. Locke (dalam Mangkunegara, 2002, h. 121) mengatakan bahwa kepuasan kerja pegawai tergantung pada perbedaan antara apa yang didapat dengan apa yang diharapkan oleh pegawai. Apabila yang didapat

pegawai ternyata lebih besar dari apa yang diharapkan maka pegawai tersebut menjadi puas. Sebaliknya apabila yang didapat pegawai lebih rendah daripada yang diharapkan, akan menyebabkan pegawai tidak puas.

2) Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*)

Kepuasan kerja menurut teori ini bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Apabila terpenuhi, maka pegawai akan puas, dan sebaliknya apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi maka pegawai tersebut akan merasa tidak puas.

3) Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Teori keadilan (*equity theory*) menyatakan bahwa individu-individu pegawai membuat perbandingan sosial dalam menilai imbalan dan status mereka sendiri. Mangkunegara (2002, h. 120) mengungkapkan teori ini memiliki tiga komponen utama, yaitu *input*, *comparison person* dan *equity in equity*. *Input* adalah semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja, seperti: pendidikan, pengalaman, *skill*, usaha, peralatan pribadi, atau jumlah jam kerja. *Comparison person* adalah seorang pegawai dalam organisasi yang sama, seorang pegawai dalam organisasi yang berbeda atau dirinya sendiri dalam pekerjaan sebelumnya. Menurut teori ini, puas-tidaknya seorang pegawai merupakan hasil membandingkan antara *input-outcome* dirinya dengan perbandingan bila dirasakan seimbang (*equity*), maka pegawai tersebut akan merasa puas. Namun bila terjadi ketidak seimbangan (*inequity*) dapat menyebabkan dua kemungkinan, yaitu ketidak seimbangan yang menguntungkan dirinya atau sebaliknya ketidak seimbangan yang menguntungkan pegawai lain

yang menjadi pembanding atau *comparison person*. *Outcome* itu sendiri adalah semua nilai yang diperoleh dari pekerjaan itu.

4) Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bukan bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para pegawai dijadikan tolak ukur guna menilai dirinya maupun lingkungannya. Pegawai akan merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

5) Teori Motivasi Dua Faktor (*Two Factor Theory of Motivation*)

Yukl (2002, h. 130) menyebutkan salah satu teori yang berhubungan dengan kepuasan kerja adalah teori dua faktor dari Herzberg. Teori ini berkaitan dengan masalah kepuasan kerja dan mengungkapkan dua katagori imbalan potensial bagi pekerja yang berbeda implikasinya terhadap kepuasan kerja. Kedua katagori dimaksud *hygiene* atau *dissatisfiers* dan motivator atau *satisfiers*.

*Hygiene* adalah rangkaian kondisi yang berhubungan dengan lingkungan tempat pegawai melaksanakan pekerjaannya (*job context*). Katagori ini mencakup sejumlah faktor ekstrinsik yang tidak berhubungan langsung dengan kepuasan kerja, namun berhubungan langsung dengan pemunculan ketidakpuasan kerja (*dissatisfiers*). Oleh sebab itu *hygiene* tidak dapat dimasukkan sebagai alat motivasi, tetapi merupakan alat untuk menciptakan kondisi yang mencegah timbulnya ketidakpuasan. Contoh dari *hygiene* adalah supervisi teknis, dimana seorang pekerja menghendaki pimpinan memiliki kemampuan tentang hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya. Pada sisi lain, faktor atau aspek pekerjaan

yang tidak dapat diberikan oleh pekerjaan, dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan sehingga menghasilkan prestasi kerja yang menurun. Faktor penimbul ketidakpuasan antara lain: status hubungan antar pribadi, penyelia (*supervisor*), kebutuhan dan administrasi, keamanan kerja, kondisi kerja, dan balas jasa.

Kategori kedua, yaitu motivator adalah sejumlah faktor yang umumnya berhubungan langsung dengan 'isi' pekerjaan (*job content*) atau faktor-faktor intrinsik. Motivator akan mendorong terciptanya kepuasan kerja, namun tidak terkait langsung dengan ketidakpuasan. Contoh dari faktor motivator adalah prestasi atau keberhasilan, di mana keberhasilan melaksanakan pekerjaan akan mendorong timbulnya motivasi kerja seseorang. Oleh karena itu, seorang atasan harus memberikan kesempatan kepada bawahan atau membantu bawahan mencapai keberhasilan. Faktor atau aspek yang dapat mendorong terwujudnya suatu keputusan kerja sehingga menghasilkan prestasi kerja yang lebih baik dan kepuasan antara lain: prestasi, pengakuan, tanggung jawab, kemajuan karier, pekerjaan itu sendiri, dan kemungkinan untuk berkembang. Menurut teori ini, motivasi ideal yang dapat merangsang usaha adalah peluang melaksanakan tugas yang lebih baik dengan membutuhkan keahlian dan peluang untuk mengembangkan kemampuan.

#### **2.1.4.2 Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Rivai (2011, hal. 860) secara teoritis, faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja sangat banyak jumlahnya, seperti gaya kepemimpinann, produktivitas kerja, perilaku, *locus of control*, pemenuhan

harapan penggajian dan efektivitas kerja. Faktor-faktor yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seseorang adalah: (a) isi pekerjaan, penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan; (b) supervisi; (c) organisasi dan manajemen; (d) kesemoatan untuk maju; (e) gaji dan keuntungan dalam bidang financial lainnya seperti adanya insentif; (f) rekan kerja; (g) kondisi pekerjaan.

#### **2.1.4.3 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja**

Ghisell dan Brown (dalam As'ad, 2000, h. 112) mengemukakan lima faktor yang menimbulkan kepuasan kerja, yaitu:

1. Kedudukan (posisi); dalam arti kedudukan yang lebih tinggi tidak selalu memberikan kepuasan yang lebih tinggi pula. Menurut mereka, perubahan tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja.
2. Pangkat (golongan); dalam arti kenaikan pangkat atau golongan dapat merubah perilaku dan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.
3. Umur; dalam arti semakin lanjut usia pegawai maka tingkat kepuasan kerja biasanya semakin tinggi.
4. Jaminan finansial dan jaminan sosial, dimana masalah finansial dan jaminan sosial pada umumnya berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
5. Mutu pengawasan. Kepuasan pegawai dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga pegawai merasa dirinya merupakan bagian penting dari organisasi kerja.

Burt (dalam As'ad, 2000, h. 64) mengungkapkan faktor-faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja, yaitu:

- 1) Faktor hubungan antar pegawai; mencakup hubungan antara manajer dengan pegawai, faktor fisik dan kondisi kerja, hubungan sosial di antara pegawai, sugesti dari teman sekerjan, emosi, dan situasi kerja.
- 2) Faktor individual, yaitu faktor yang berhubungan dengan sikap orang terhadap pekerjaannya, umur orang sewaktu bekerja, dan jenis kelamin.
- 3) Faktor luar, yakni faktor yang berhubungan dengan keadaan keluarga dan pegawai, rekreasi, dan pendidikan (*training, up grade*)

Faktor kepuasan kerja dikemukakan pula oleh Gilmer (dalam As'ad, 2000, h. 114) dengan menyatakan sembilan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

- 1) Kesempatan untuk maju, yakni adanya peluang bagi pegawai untuk mendapatkan kondisi yang lebih baik dari kondisi saat ini. Adanya kesempatan untuk maju akan memberi rasa nyaman sehingga dapat mempengaruhi rasa puas pegawai dalam bekerja
- 2) Gaji; pada umumnya gaji lebih banyak memunculkan ketidakpuasan pegawai karena organisasi relatif tidak mengekspresikan kepuasan kerja dengan sejumlah uang.
- 3) Perusahaan dan manajemen; dalam arti perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor inilah yang umumnya menentukan kepuasan kerja pegawai.
  - a. Penyelia; umumnya penyelia dianggap sebagai figur orangtua sekaligus atasan oleh pegawai. Penyelia buruk dapat mengakibatkan ketidakhadiran menjadi naik dan *labour turnover*.

- b. Faktor intrinsik dari pekerjaan; dalam arti atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu, sulit atau mudahnya menyelesaikan pekerjaan serta keberhasilan atau kegagalan menjalankan tugas dengan baik pada dasarnya akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja pegawai.
- c. Kondisi kerja; mencakup tata letak ruang kerja, ventilasi, penyaliran, kantin, ataupun tempat parkir.
- d. Aspek sosial dalam pekerjaan. Aspek ini pada dasarnya merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang kepuasan atau ketidakpuasan kerja.
- e. Komunikasi; dalam arti adanya kesediaan pihak atasan untuk mendengarkan, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi pegawainya akan berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap pekerjaan.
- f. Fasilitas, mencakup fasilitas kesehatan, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu pekerjaan dan apabila dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Menurut Mangkunegara (2002, h. 126) terdapat lima faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seseorang, yaitu:

1) Pekerjaan itu sendiri (*work it self*)

Sifat pekerjaan pada hakikatnya merupakan faktor penentu bagi pemenuhan kepuasan kerja. Sifat pekerjaan menyangkut keragaman kegiatan dalam pekerjaan agar dapat diselesaikan dengan baik, informasi yang jelas, dan hasil pekerjaan



yang dapat diidentifikasi sampai dimana tugas tersebut berpengaruh terhadap orang lain. *Work it self* mencakup:

- a) Keragaman keterampilan (*skill variety*). Suatu pekerjaan menuntut berbagai aktivitas yang melibatkan penggunaan berbagai jenis keterampilan dan bakat sehingga pekerjaan dapat diselesaikan
- b) Identitas tugas (*task identity*). Pekerjaan menuntut kelengkapan kerja dalam suatu kesatuan kerja dimana setiap bagian pekerjaan dapat diidentifikasi, yakni mengerjakan suatu pekerjaan secara sistematis di mulai dari tahap awal hingga pekerjaan berakhir dengan hasil yang nyata.
- c) Kepentingan tugas (*task significance*). Suatu pekerjaan memiliki dampak penting bagi kehidupan atau pekerjaan orang lain; baik di dalam maupun di luar lingkungan organisasi.
- d) Otonomi (*autonomy*); dalam arti sebuah pekerjaan hendaknya dapat memberikan kebebasan, kemandirian, serta keleluasaan bagi pekerja dalam menjadwalkan pekerjaannya dan dalam menentukan prosedur yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan.
- e) Umpan balik (*feed back from it self*); dalam arti untuk menyelesaikan aktivitas-aktivitas kerja terdapat tuntutan kerja yang memberikan konsekuensi kerja. Untuk itu diperlukan informasi langsung dan jelas tentang efektivitas pelaksanaan kerja.
- f) Gaji (*pay*), yakni bentuk balas jasa yang diterima pegawai sebagai imbalan atau balas jasa atas pekerjaan yang dilakukan.
- g) Rekan sekerja (*co-worker*); dalam arti suasana hubungan dan kerjasama antar para pegawai dalam lingkungan pekerjaan. Bagi kebanyakan

pegawai, kerja bukan sekedar wujud dari uang dan prestasi tetapi juga dapat mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan saling mendukung akan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

- h) Promosi (*promotion*); dalam arti perpindahan dari satu jabatan ke jabatan lainnya yang memberikan dampak penerimaan gaji yang lebih tinggi dan tanggungjawab yang lebih besar. Promosi meliputi kesempatan untuk meniti karier, prosedur dan proses pelaksanaan kenaikan jabatan serta kesempatan untuk mengembangkan diri.

Pengawasan (*supervision*). Sikap dan tindakan pengawas terhadap pegawai merupakan faktor penentu dalam penentuan kepuasan kerja. Termasuk kedalam dalam pengawasan adalah sikap, perhatian, perlakuan, dan kepercayaan atasan. Perilaku atasan dan pengawas yang dapat mendorong kepuasan kerja antara lain: sikap ramah, memahami bawahan, memberikan pujian untuk kinerja yang lebih baik, mendengarkan pendapat pegawai, atau menunjukkan atensi pribadi kepada bawahan.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

**Table 2.1**  
**Penelitian Sebelumnya**

<b>N0</b>	<b>Nama Peneliti/ Tahun</b>	<b>Judul</b>	<b>Temp at Penelitian</b>	<b>Pendeka tan &amp; Analisis</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
1	I Gusti Ayu Made Srinadi dan Desak Putu Eka Nilakus mawati	Faktor- Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus Di Fmipa, Universitas Udayana )	Fmipa, Universitas Udayana	Pendekatan kualitatif dan analisis deskriptif	Berdasarkan kelima faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas yaitu faktor tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy apabila diperlukan skala prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka faktor reliability yang terlebih dahulu harus ditingkatkan, karena memberikan pengaruh dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan FMIPA Unud sebagai lembaga pendidikan. Indikator-indikator mutu yang membentuk faktor	Meneliti mengenai kepuasan mahasiswa yang dinilai dari kinerja dosen dan fasilitas serta pelayanan baik dosen ataupun oleh karyawan.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sedang penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif

NO	Nama Peneliti/ Tahun	Judul	Tempat Penelitian	Pendekatan & Analisis	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
					reliability		
2	Jayanti , Wulandari (2014)	Pengaruh Kompetensi Dosen, Proses Pembelajaran, Dan Variasi Mengajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa	<i>Program Studi Akuntansi Angkatan Tahun 2010 (Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur)</i>	teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda	Proses Pembelajaran berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa tidak teruji kebenarannya, dan Variasi Mengajar berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa teruji kebenarannya.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan meneliti lingkungan pendidikan terhadap kepuasan kerja	Kompetensi dosen

### **2.3 Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian**

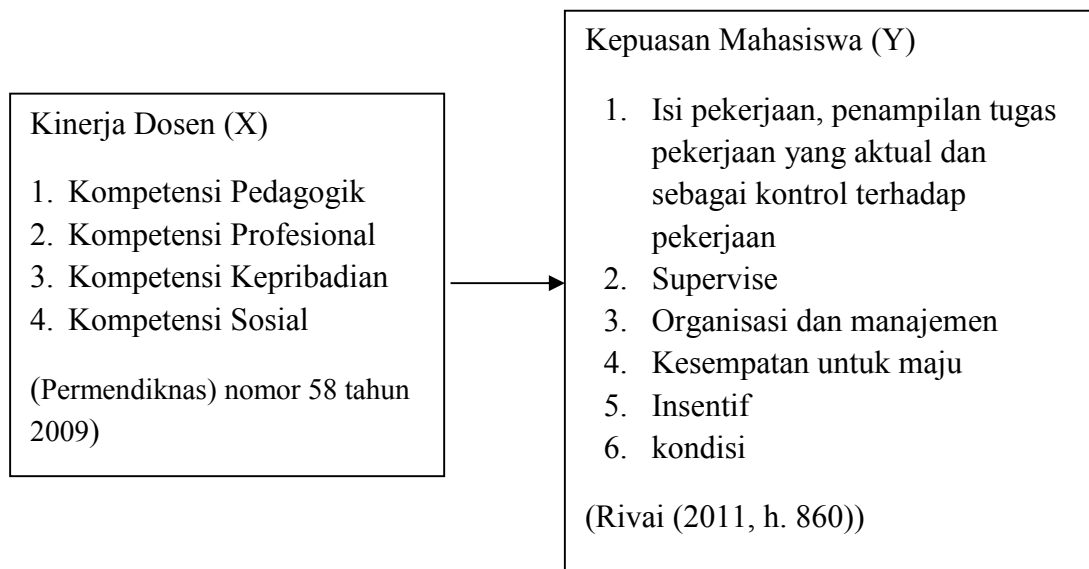
Salah satu pelayanan yang dirasakan peserta didik sebagai pelanggan di lembaga pendidikan adalah dalam hal pembelajaran, peserta didik mempunyai harapan tertentu terhadap proses pembelajaran yang diberikan dosen. Bila peserta didik merasa proses pembelajaran yang diberikan dosen sesuai dengan yang diharapkan, mereka akan merasa puas dan mengatakan bahwa mutu pembelajaran dosen sudah sangat baik. Sebaliknya, bila yang diterima sangat jauh dari yang diharapkan, dikatakan bahwa mutu pembelajaran dosen sangat kurang baik. Penilaian terhadap mutu pembelajaran dosen berdasarkan tingkat pemenuhan harapan mahasiswa tersebut dipandang sebagai persepsi mahasiswa tentang kinerja dosen. Depdiknas (2006:47) menyatakan penilaian kinerja dosen sebagai bagian dari kegiatan pembelajaran harus mampu memberikan informasi yang dapat membantu dosen meningkatkan kompetensi mengajarnya dalam rangka membantu mahasiswa mencapai perkembangan pendidikan secara optimal.

Berdasarkan Undang-undang Guru dan Dosen Nomor 14 tahun 2005 pasal 1 ayat 1 bahwa, guru dan dosen adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar dan pendidikan menengah. Kompetensi dosen menurut Sagala (2009) terdiri dari empat bidang, yaitu: Kompetensi Kepribadian, Kompetensi Pedagogik, Kompetensi Profesional, dan Kompetensi Sosial. Hal ini sesuai dengan peraturan pemerintah yang tertera dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) nomor 58 tahun 2009 tentang standar kualifikasi akademik dan kompetensi guru/dosen ditegaskan bahwa setiap guru/dosen wajib

memenuhi standar kualifikasi akademik dan kompetensi guru/dosen yang berlaku secara nasional. Kompetensi guru/dosen dalam Permendiknas nomor 58 tahun 2009 meliputi; kompetensi Pedagogik, kompetensi profesional, kompetensi sosial, kompetensi kepribadian.

Kepuasan pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Menurut Rivai (2011, h. 856) kepuasan merupakan Evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Menurut Rivai (2011, hal. 860) secara teoritis, faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja sangat banyak jumlahnya, seperti gaya kepemimpinan, produktivitas kerja, perilaku, *locus of control*, pemenuhan harapan penggajian dan efektivitas kerja. Faktor-faktor yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seseorang adalah: (a) isi pekerjaan, penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan; (b) supervisi; (c) organisasi dan manajemen; (d) kesemoatan untuk maju; (e) gaji dan keuntungan dalam bidang financial lainnya seperti adanya insentif; (f) rekan kerja; (g) kondisi pekerjaan.

Memperhatikan landasan teori pada kerangka pemikiran di atas, maka paradigma penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut.



Gambar 2.1  
Paradigma Penelitian

#### 2.4 Hipotesis Penelitian

Memperhatikan rumusan masalah dan kerangka pemikiran, peneliti mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Terdapat pengaruh signifikan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa program studi pendidikan ekonomi FKIP Universitas Pasundan Bandung.