DOKUMEN LAPORAN KEPUASAN TENAGA

KEPENDIDIKAN PROGRAM STUDI MANAJEMEN S2

SEKOLAH PASCASARJANA PROF. DR. HAMKA



PROGRAM STUDI MANAJEMEN S2

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS PROF. DR. HAMKA

2016

Lembar Persetujuaan

Mengetahui :

Ketua Program Studi MM Ka. Unit Penjaminan Mutu.



(Dr. H. Bambang Dwi Hartono SE., MM.) (Dr. Budi Permana Yusuf S/E., MM.)



Direktur SPs.

Prof. Dr. H. Ade Hikmat, M.Pd.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke khadirat Allah SWT atas terselesaikannya dokumen laporan survei kepuasan tenaga pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Prof. DR. HAMKA. Untuk mengetahui seberapa besar perasaan puas tenaga kependidikan terhadap lingkungan di program studi manajemen S2 Uhamka .

Kinerja merupakan penampilan atau pertunjukkan bentuk tindakan, perbuatan, pekerjaan yang telah dicapai atau dilaksanakan. cara untuk meningkatkan performance diantaranya : menetapkan tujuan, memberikan training, memberikan reward kepada karyawan, bantuan teknologi, pembagian tugas, bekerja sinergi. Pada dasarnya apa yang diharapkan perusahaan tidak semudah membalikkan telapak tangan. Perlu adanya peran langsung manajemen lembaga mengontrol dan memberikan teknik terbaik di dalam mengerjakan pekerjaan di suatu lembaga.

Penulis

(Budi Permana)

DAFTAR ISI

BAB I : PENDAHULUAN

* 1. Latar Belakang Masalah……………………….…………………………………1
  2. Perumusan masalah…………………………………………………………...….2

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

* 1. Kajian Pustaka…………………………………………………………………...3

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian………………………………………………………………..4

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan……………………………….……………….11

4.2 Rekomendasi……………………………………………………………………63

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan………………………………………………………………...……60

5.2 Saran……………………………………………………………………..……..60

DAFTAR PUSTAKA……………………………………………………………………….61

BAB I

PENDAHULUAN

* 1. Latar Belakang Masalah.

Keberadaan tenaga kependididkan merupakan salah satu komponen yang sangat penting di dalam proses pendidikan, sehingga dosen memegang peranan dan tanggung jawab yang besr dalam dunia pendidikan. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa setiap dosen wajib memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran. Kompetensi merupakan seperangkat pengetahuan, keterampulan dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh dosen dalam tugas keprofesionalannya.

Perekonomian negara Indonesia saat in sedang berkembang dengan saat pesat. Tetapi kondisi ekonomi global mengalami pelemahan. Pelemahan sudah terjadi saat ini bahkan indikator perdagangan internasional menunjukkan angka terlemah sejak 20 tahun terakhir. Kita semua tahu bahwa perekonommian tidak statis, tetapi bersifat dinamis. Hari-hari ini perekonomian secara global sedang melemah. Ada pelemahan perekonomian secara global yang kemudian berimbas kepada perekonomian nasional baik melalui jalur perdagangan barang dan jasa, melalui arus modal, termasuk dana dan dari sisi psikologis maupun sentimen pasar.

Gubernur Bank Indonesia : Perry Warjiyo mengemukakan beberapa alasan investor asing masih tertrik untuk berinvestasi di Indonesia. Salah satunya adalah kebijakan moneter dan fiskal yang dibangun oleh pemerintah. Kebijakan tersebut membuat investor percaya terhadap Indonesia.

Di dalam dunia pendidikan Menteri nadiem Makarim mencanangkan merdeka pendidikan yaitu : Kemudahan kampus membuka program studi yang baru, Perubahan sistem akreditasi kampus : ke depan kata nadiem, program akreditasi bersifat otomatis untuk seluruh peringkat dan sukarela bagi perguruan tinggi dan program studi yang siap naik peringkat. Adapun akreditasi yang ditetapkan Badan Akreditasi Nasional Perguruan tinggi tetap berlaku lima tahun dan akan diperbaharui otomatis.

Bagi program studi yang mendapatkan akreditasi internasional maka akan secara otomatis mendapatkan akreditasi A dari pemerintah dan tidak harus melalui proses lagi di nasional.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka.

Kinerja menurut Edison (2016) merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau ketetapan yang sudah ditentukan sebelumnya.

Kinerja menurut Ivanisevic (2015 : 183) merupakan hasil yang dicapai dari apa yang diinginkan suatu lembaga.

Berdasarkan beberapa teori diatas dapat dibuat sintesis bahwa Kinerja merupakan hasil yang dicapai seperti yang ditetapkan oleh suatu lembaga.

Kepuasan konsumen menurut Oliver dalam Tjiptono (2014 : 355) merupakan evaluasi purnabeli antara persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan.

Kepuasan Konsumen menurut Kotler (2009 : 138) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan konsumen menurut Kotler & Amstrong (2008 : 16) merupakan persepsi konsumen terhadap kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pembeli.

Berdasarkan beberapa teori diatas dapat disintesakan bahwa Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membanding kinerja produk dengan ekspektasi sebelum pembelian.

Kepuasan konsumen akan berdampak pada loyalitas konsumen terhadap merk produk yang dikeluarkan perusahaan. Kepuasan konsumen akan menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, cross selling dan up selling).

Strategi kepuasan konsumen yang bisa dilakukan oleh perusahaan yaitu : Memberikan produk yang berkualitas serta bebas dari kerusakan ataupun kecacatan saat sampai di tangan konsumen. Sebaiknya melakukan cek terlebih dahulu kualitas produk yang akan diberikan kepada konsumen. Memberikan pelayanan yang ramah, ketepatan waktu penyampaian serta menggunakan sistem yang mudah dipahami para konsumen sehingga para konsumen tidak merasa kesuloitan dengan pelayanan yang diberikan oleh konsumen.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.

Metode penelitian yang tepat untuk menjawab tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi kepuasan tenaga kependidikan program studi Manajemen S2 Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA.

Objek penelitian dari penelitian ini yaitu tenaga kependidikan di Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA.

3.2 Populasi dan Sample.

Penelitian ini mengambil sample jenuh artinya menggunakan seluruh populasi sebagai sample penelitian. Populasi di dalam penelitian ini yaitu tenaga kependidikan S2 SPS Uhamka berjumlah 14 orang .

3.3 Metode Analisis

Penelitian ini meneliti kepuasan tenaga kependidikan sekolah pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

BAB IV

PEMBAHASAN

Tabulasi hasil survei kepuasan Tenaga Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Prof. DR. Hamka.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **ASPEK YANG DINILAI** | **PILIHAN JAWABAN (%)** | | | | |
| **1. KEPUASAN TERHADAP PEKERJAAN** | | **SS** | **S** | **KS** | **TS** | **STS** |
| 1 | Saya sudah merasa puas dengan pekerjaan yang dijalani saat ini | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
| 2 | Saya merasa puas dengan beban pekerjaan yang terkadang dilimpahkan kepada saya | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
| 3 | Pekerjaan yang saya lakukan saat ini sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan, kemampuan, dan keahlian saya | 57,12 | 28,56 | 14,28 | - | - |
| 4 | Saya selalu diberi kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan saya | 49,98 | 42. 84 | 7,14 | - | - |
| 5 | Saya sudah merasa puas dengan kenyamanan (ventilasi/ pencahayaan) di ruangan tempat bekerja | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
| 6 | Saya sudah merasa puas dengan kelengkapan sarana (komputer, printer, ATK) di ruangan tempat bekerja | 57,12 | 28,56 | 14,28 | - | - |
| 7 | Saya sudah merasa puas dengan sistem informasi (telepon, internet, email, faximili) di ruangan tempat bekerja | 78.54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
| 8 | Pekerjaan saya tidak berperan penting bagi kemajuan UHAMKA | 78.54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
| 9 | Pekerjaan saya memberikan saya peluang mempersiapkan kemajuan saya di masa yang akan datang | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
| 10 | Saya kecewa atas pekerjaan yang saya jalani saat ini | 57,12 | 28,56 | 14,28 | - | - |
| 11 | Pekerjaan saya saat ini kurang menarik | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
| 12 | Pada dasarnya saya antusias dengan pekerjaan saya saat ini | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
| 13 | Saya sering bosan terhadap pekerjaan yang saya lakukan saat ini | 57,12 | 28,56 | 14,28 | - | - |
| 14 | Tugas pekerjaan yang diberikan saat ini sesuai dengan kemampuan saya | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
| 15 | Pekerjaan yang saya terima saat ini sudah sesuai dengan keinginan saya | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
| 16 | Saya merasa bangga terhadap pekerjaan yang saya miliki | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
| 17 | Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, memberi kebebasan dan ketidaktergantungan | 57,12 | 28,56 | 14,28 | - | - |
|  | **Skor A** | 995,60 542,64 157,08 0 0 | | | | |
| **2. KEPUASAN TERHADAP IMBALAN** | | **SS** | **S** | **KS** | **TS** | **STS** |
|  | Saya sudah merasa puas dengan gaji pokok yang diterima saat ini | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
|  | Gaji yang saya terima saat ini sudah memuaskan, sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab yang saya emban | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
|  | Saya sudah merasa puas dengan penghasilan yang diberikan oleh UHAMKA | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
|  | Sebagai staf tenaga kependidikan di UHAMKA ini, saya merasa puas dengan pendapatan yang diterima bila dibandingkan dengan prestasi kerja yang selama ini saya tunjukkan | 49,98 | 42, 84 | 7,14 | - | - |
|  | Saya sudah puas terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan oleh UHAMKA di luar gaji pokok yang saya terima | 57,12 | 28,56 | 14,28 | - | - |
|  | Gaji yang saya terima tidak sesuai dengan tingkat pendidikan saya | 57,12 | 28,56 | 14,28 | - | - |
|  | Besar dan jenis tunjangan yang diterima sudah sesuai | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
|  | Gaji yang saya terima sudah sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
|  | Gaji saya sesuai dengan tingkat keterampilan yang saya miliki | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
|  | Gaji saya sudah sesuai dengan standar gaji yang ditentukan pemerintah | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
|  | Pembagian insentif sudah adil | 57,12 | 28,56 | 14,28 | - | - |
|  | **Skor B** | 847,67 632,54 113,42 0 0 | | | | |
| **3. KEPUASAN TERHADAP SUPERVISI PIMPINAN/ATASAN** | | **847SS** | **S** | **KS** | **TS** | **STS** |
|  | Pimpinan /atasan langsung saya selama ini selalu memberikan pengarahan dalam setiap pekerjaan | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
|  | Komunikasi antara pimpinan dengan staf tenaga kependidikan (tendik) terjalin dengan baik dalam menyelesaikan masalah-masalah pekerjaan | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
|  | Pimpinan selalu bersedia meluangkan waktu untuk membantu jika saya mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugas kerja | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
|  | Pimpinan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian ide-ide atau masukan yang mungkin berguna dalam mendukung tercapainya program-program kerja | 57, 12 | 28,56 | 14,28 | - | - |
|  | Pemahaman pimpinan terhadap pekerjaan sudah baik | 57, 12 | 28,56 | 14,28 | - | - |
|  | Pimpinan kurang tegas dalam memberikan peringatan kepada staf tendik | 57, 12 | 28,56 | 14,28 | - | - |
|  | Pimpinan dalam menegakkan disiplin sangat tegas | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
|  | Pimpinan secara obyektif menilai prestasi kerja staf tendik | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
|  | Pimpinan tidak memberikan penghargaan terhadap keberhasilan staf tendik dalam menyelesaikan tugas pekerjaan | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
|  | Adanya umpan balik (catatan) dari pimpinan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
|  | Pimpinan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan staf tendik lainnya | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
|  | Pimpinan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan | 57,12 | 28,56 | 14,28 | - | - |
|  | Pimpinan memberikan pengarahan tetapi saya diijinkan untuk mengembangkan diri | 57,12 | 28,56 | 14,28 | - | - |
|  | Pimpinan ikut berpartisipasi dalam penentuan tugas | 57,12 | 28,56 | 14,28 | - | - |
|  | Pimpinan cenderung untuk lepas tangan dalam diskusi menghadapi suatu masalah | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
|  | Bimbingan yang diberikan oleh pimpinan saya jelas | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
|  | Pada saat bekerja, pimpinan saya bersedia memberikan bimbingan bila saya tidak memahami pekerjaan yang ditugaskan | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
|  | **Skor C** | 845,76 587,78 134,57 0 0 | | | | |
| **4. KEPUASAN TERHADAP REKAN KERJA** | | **SS** | **S** | **KS** | **TS** | **STS** |
|  | Hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
|  | Bilamana dibutuhkan rekan kerja memberikan bantuan langsung dalam upaya untuk menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya | 57,12 | 28, 56 | 14,28 | - | - |
|  | Setiap tugas dapat saya selesaikan dengan baik bila ada dukungan dari rekan kerja di kantor | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
|  | Saya tidak menemukan kesulitan dalam bekerjasama dengan rekan kerja | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
|  | Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
|  | Sesama staf tendik tidak menghormati hak-hak individual masing-masing | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
|  | Suasana kekeluargaan dalam bekerja terbina dengan baik | 57,12 | 28,56 | 14,28 | - | - |
|  | Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi | 57,12 | 28,56 | 14,28 | - | - |
|  | Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan | 57,12 | 28,56 | 14,28 | - | - |
|  | **Skor D** | 846,70 762,42 142,64 0 0 | | | | |
| **5. KESEMPATAN PENGEMBANGAN DAN PROMOSI** | | **SS** | **S** | **KS** | **TS** | **STS** |
|  | Sistem pengembangan karir di UHAMKA dilakukan secara proporsional (adil) | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
|  | Semua tenaga kependidikan di UHAMKA memperoleh kesempatan yang sama untuk promosi/mutasi atau rotasi | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
|  | Adanya promosi/mutasi yang dilakukan oleh UHAMKA memotivasi staf tenaga kependidikan untuk lebih berkembang dan maju | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
|  | Frekuensi waktu untuk promosi/mutasi untuk staf tenaga kependidikan dirasakan sudah tepat | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
|  | Prestasi kerja yang baik menghasilkan promosi jabatan untuk staf tenaga kependidikan | 57,12 | 28,56 | 14,28 | - | - |
|  | Kebijakan promosi (kenaikan pangkat, atau jabatan) di UHAMKA saat ini belum sesuai | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
|  | Promosi/mutasi staf tenaga kependidikan di UHAMKA saat ini sudah dilakukan secara obyektif | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
|  | Tidak ada kesempatan yang diberikan oleh UHAMKA untuk meningkatkan karier | 78,54 | 14,28 | 7,14 | - | - |
|  | UHAMKA memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi setiap staf tenaga kependidikan untuk dapat naik jabatan | 57,12 | 28,56 | 14,28 | - | - |
|  | Proses kenaikan jabatan di UHAMKA terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi | 49,98 | 42,84 | 7,14 | - | - |
|  | **Skor E** | 886,24 642,64 121,42 0 0 | | | | |
|  |  |  | | | | |
| **F. SARAN-SARAN :**  ……………………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………………  …………………………………………………………………………………………………………… | | | | | | |

Dari 14 responden survey kepuasan tenaga pendidik Sekolah Pascasarjana Universirtas Prof. DR. Hamka dapat dianalisis sebagai berikut :

1. Analisis

Kepuasan terhadap pekerjaan skor 995,60 menjawab sangat setuju, skor 542,64 menjawab setuju, skor 157,08 menjawab kurang setuju, skor 0 menjawab tidak setuju, skor 0 menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan uraian diatas terlihat bahwa kepuasan tenaga pendidikan di Sekolah Pascasarjana Universitas Prof. DR. Hamka masih bisa ditingkatkan.

2. Analisis.

Kepuasan terhadap pekerjaan skor 847,67 menjawab sangat setuju, skor 632,54 menjawab setuju, skor 113,42 menjawab kurang setuju, skor 0 menjawab tidak setuju, skor 0 menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan uraian diatas terlihat bahwa kepuasan tenaga pendidikan di Sekolah Pascasarjana Universitas Prof. DR. Hamka masih bisa ditingkatkan.

1. Analisis

Kepuasan terhadap pekerjaan skor 845,76 menjawab sangat setuju, skor 587,78 menjawab setuju, skor 134,57 menjawab kurang setuju, skor 0 menjawab tidak setuju, skor 0 menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan uraian diatas terlihat bahwa kepuasan tenaga pendidikan di Sekolah Pascasarjana Universitas Prof. DR. Hamka masih bisa ditingkatkan.

1. Analisis.

Kepuasan terhadap pekerjaan skor 846,70 menjawab sangat setuju, skor 762,42 menjawab setuju, skor 142,64 menjawab kurang setuju, skor 0 menjawab tidak setuju, skor 0 menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan uraian diatas terlihat bahwa kepuasan tenaga pendidikan di Sekolah Pascasarjana Universitas Prof. DR. Hamka masih bisa ditingkatkan.

1. Analisis

Kepuasan terhadap pekerjaan skor 995,60 menjawab sangat setuju, skor 542,64 menjawab setuju, skor 157,08 menjawab kurang setuju, skor 0 menjawab tidak setuju, skor 0 menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan uraian diatas terlihat bahwa kepuasan tenaga pendidikan di Sekolah Pascasarjana Universitas Prof. DR. Hamka masih bisa ditingkatkan.

Bab V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.

Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA menilai baik tetapi masih bisa ditingkatkan.

5.2 Saran

Berdasarkan skor terendah yaitu Tangibles sangat setuju skor 845,76 setuju dengan skor 587,78 kurang setuju skor 134,57 tidak setuju 0 dan sangat tidak setuju skor 0 sebaiknya dibuat rencana tindak lanjut Program Studi Manajemen S2 Prof. DR. HAMKA yaitu melengkapi sarana dan prasarana untuk tenaga kependidikan di Program Studi Manajemen S2 Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA.

DAFTAR PUSTAKA

Daryanto, 2011. Manajemen Pemasaran. Cetakan satu, Bandung, Satu Nusa.

Kotler, Philip, 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi ketiga belas jilid 1 dan 2 Jakarta, Erlangga.

Sekaran, Uma. 2006. Research Methods for business. Jakarta, Salemba Empat.

Zaini Baihaki, 2013. Analisis Pengaruh Citra Merk, kualitas produk, dan Promosi terhadap Keputusan pembelian studi kasus pasta gigi pepsodent di Jakarta timur. Universitas syarif hidayatullah Jakarta.