

## ANALISIS KEPUASAN DOSEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS TERHADAP UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS MEDAN

Nawary Saragih<sup>1)</sup>, Helena Sihotang<sup>2)</sup>

Email; <sup>1)</sup> [nawarysaragihunika@gmail.com](mailto:nawarysaragihunika@gmail.com), <sup>2)</sup> [simarsoithelen@gmail.com](mailto:simarsoithelen@gmail.com)

<sup>1)2)</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas

### ABSTRACT

*This research aims to assess lecturer satisfaction at the Faculty of Economics and Business, Santo Thomas Catholic University, Medan. Utilizing a descriptive and quantitative approach, the study includes 36 respondents selected through census sampling. Data collection employed a questionnaire via a Google Form link, and the analysis method used is descriptive. Results reveal that the dimension of Research and Scientific Work signifies strong satisfaction (scale 4) among lecturers, with the highest score of 76.04% out of the 9 studied dimensions. Competency Development, Career/Position Development, Community Service (PkM), Library Services, Administrative Services, Additional Tasks, Welfare Needs, and Social/Religious Needs register satisfaction at scale 3 (Fair/Medium), ranging from 0.50% to 0.75%. Dissatisfaction levels are weak/low, below 0.50%. Recommendations include improving elements related to Research and Scientific Work, which are currently at scale 4. Additionally, efforts are needed to enhance satisfaction levels in Competency Development, Career/Position Development, Community Service (PkM), Library Services, Administrative Services, Additional Tasks, Welfare Needs, and Social/Religious Needs, aiming for scale 4 and 5.*

**Keywords:** Lecturer Satisfaction, Santo Thomas Catholic University Medan

### PENDAHULUAN

Perguruan tinggi, seperti Universitas Katolik Santo Thomas (UKST), memiliki peran mencerdaskan bangsa dengan memberikan pelayanan jasa pendidikan. Penting bagi manajemen perguruan tinggi untuk responsif terhadap lingkungan internal dan eksternal serta memberikan pelayanan jasa pendidikan yang berkualitas kepada mahasiswa. Meskipun demikian, kondisi sistem manajemen perguruan tinggi di Indonesia masih belum sepenuhnya memenuhi persyaratan yang diinginkan. Oleh karena itu, perubahan dan penyempurnaan program kerja dan pelayanan diperlukan agar sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman, terutama di era digitalisasi. UKST, sebagai salah satu perguruan tinggi di Sumatera Utara, berperan dalam memberikan pelayanan jasa pendidikan tinggi. Penelitian ini fokus pada kepuasan Dosen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi ini. Jumlah Dosen pada periode tahun 2023-2024 dapat dilihat pada diagram garis terlampir.

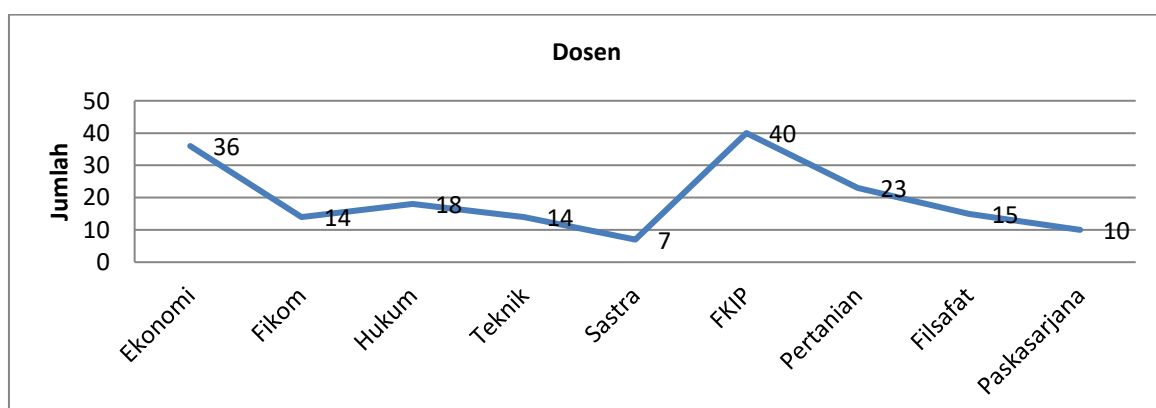


Diagram 1: Jumlah Dosen Universitas Katolik Santo Thomas

Sumber: BAU Unika Santo Thomas

Jumlah Dosen di UKST pada tahun 2023-2024 adalah 177 orang, dengan 36 orang di antaranya berasal dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Dosen merupakan sumber daya manusia kunci yang berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa. Pelayanan diidentifikasi sebagai proses membantu orang lain dengan cara-cara tertentu, di mana kepuasan, loyalitas, dan kinerja dipengaruhi oleh faktor interpersonal, seperti keakraban, kehangatan, penghargaan, kedermawanan, dan kejujuran yang ditunjukkan oleh penyedia jasa.

Penelitian ini dipicu oleh keluhan dari Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis terhadap berbagai aspek, seperti sistem penggajian, portal SIAK, akses internet, penerangan ruangan, toilet, dan kondisi fisik lainnya, yang berdampak negatif pada kepuasan Dosen dan mahasiswa. Responsivitas administrasi juga dinilai kurang optimal. Kualitas pelayanan dianggap sebagai faktor kritis yang dapat meningkatkan kepuasan Dosen terhadap mahasiswa dan masyarakat. Fenomena tersebut mengarah pada penelitian yang berjudul "Analisis Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Terhadap UKST". Penelitian ini terinspirasi dari hasil penelitian Suluh Mamahit, Marline S. Paendong, dan Yohanes A.R. Langi di Universitas Sam Ratulangi Manado.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian mencakup seberapa besar tingkat kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis terhadap Universitas Katolik Santo Thomas, dan seberapa besar tingkat ketidakpuasan Dosen terhadap universitas tersebut.

## KAJIAN TEORI

### Pengertian Pemasaran

Pemasaran, menurut Kotler (2002:6), adalah proses sosial manajerial yang memenuhi kebutuhan dan keinginan individu melalui pertukaran produk/jasa dan nilai. Pemasaran jasa, menurut Zehaml dan Bitner, mencakup kegiatan ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk fisik, memberikan nilai tambah, dan melibatkan pemasaran eksternal, internal, dan interaktif.

Indikator penelitian:

1. **Pengembangan Kompetensi:** Upaya memenuhi kebutuhan kompetensi PNS berdasarkan standar kompetensi jabatan.
  - a. Faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi: keyakinan, keterampilan, pengalaman, karakteristik kepribadian, motivasi, isu emosional, kemampuan intelektual, budaya organisasi.
  - b. Cara meningkatkan skill: pendidikan lanjutan, kursus, sertifikasi, otodidak, keikutsertaan dalam kegiatan.
2. **Langkah Mengembangkan Karier:**
  - a. Bekerja lebih baik dengan rekan kerja.
  - b. Membangun hubungan dengan orang penting di perusahaan.
  - c. Memberikan umpan balik pada perusahaan.
  - d. Menetapkan prioritas dengan baik.
3. **Penelitian:** Usaha memperoleh fakta atau prinsip melalui pengumpulan dan analisis data.
4. **Karya Ilmiah:** Penulisan berdasarkan hasil penelitian dengan metodologi ilmiah.
5. **Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM):** Wajib dilaksanakan oleh dosen dalam Tridharma Perguruan Tinggi, berdasarkan landasan hukum.
6. **Perpustakaan:** Memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, dan memperluas pengetahuan.
7. **Layanan Administrasi (Pelayanan):** Aspek penting dalam fungsi administrasi, melibatkan berbagai aktivitas melayani masyarakat.
8. **Tugas Tambahan:** Tugas yang tidak harus diterima, tetapi dapat meningkatkan integritas.
9. **Kesejahteraan:** Tata kehidupan dan penghidupan sosial yang melibatkan rasa keselamatan, kesuksesan, dan ketentraman lahir batin.
10. **Kebutuhan Sosial/Keagamaan:** Melibatkan keyakinan, ibadah, hiburan, dan kegiatan sosial yang memenuhi kebutuhan rohani.

Konsep kepuasan menurut Kotler dan Keller (2009:177) adalah perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja produk dengan harapan. Kepuasan pelanggan mempengaruhi

konsep pemasaran, dengan faktor seperti kualitas jasa, produk, harga, dan aspek pribadi serta situasional. Menciptakan kepuasan pelanggan berdampak positif pada pembelian ulang, rekomendasi, dan reputasi perusahaan.

### METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan dilaksanakan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UKST Oktober hingga November 2023. Populasi terdiri dari seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yaitu 36 orang, dengan pengambilan sampel menggunakan metode sensus (seluruh populasi). Pengukuran data dilakukan dengan skala Likert, dan pengumpulan data menggunakan Google Form melalui tautan. Analisis data melibatkan uji validitas dan reliabilitas serta analisis deskriptif.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Analisis Deskriptif

Jumlah Dosen Program studi Manajemen = 19 orang (52,78%) dan Program studi Akuntansi = 17 orang (47,22%). Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Kompetensi, Karir, Penelitian dan Karya Ilmiah, Pengabdian Pada Masyarakat, Layanan Perpustakaan, Layanan Administrasi, Tugas Tambahan, Kebutuhan Kesejahteraan, Sosial dan Keagamaan dapat ditunjukkan pada table berikut :

Tabel 1. Prosentase Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Variabel Penelitian

No	1.Pengembangan Kompetensi	P %	TP %	No	2.Pengembangan Karir	P %	TP %
1	Kesempatan studi lanjut	58,3	41,7	1	Informasi jenjang karir	44	56
2	Kursus/pelatihan	56	44	2	Layanan jenjang karir	58	42
3	Kesempatan mengikuti seminar	67	33	3	Kesempatan peningkatan jenjang karir	58	42
4	Pengembangan diri melalui magang	44	56	4	Informasi jabatan fungsional	55,6	44,4
5	Kesempatan studi banding	42	58	5	Kesempatan peningkatan jabatan fungsional	72	28
No	3.Penelitian dan Karya Ilmiah	P %	TP %	No	4.Pengabdian Pada Masyarakat	P %	TP %
1	fasilitas informasi kegiatan penelitian	77,8	22,2	1	fasilitas informasi Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)	75	25
2	layanan kegiatan penelitian	81	19	2	fasilitas layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)	81	19
3	ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian	72	28	3	ketersediaan sarana prasarana pendukung PkM	75	25
4	layanan kegiatan penelitian	78	22	4	penilaian proposal penelitian PkM dari reviewer	69	31
5	penilaian proposal penelitian dari reviewer	86,1	36,1	5	kesempatan melakukan penelitian PkM	78	22
6	kesempatan melakukan penelitian	63,9	36,1	6	kesempatan menjadi reviewer PkM	61	39
7	ketersediaan media publikasi karya ilmiah penelitian	83	17	7	ketersediaan media publikasi artikel PkM	78	22
8	layanan tentang ketersediaan bantuan untuk mempublikasikan artikel karya ilmiah	67	33	8	layanan ketersediaan bantuan untuk mempublikasikan artikel PkM	69	31
No	5.Layanan Perpustakaan	P %	TP %	No	6.Layanan Administrasi	P %	TP %
1	layanan ketersediaan informasi Perpustakaan	64	36		ketersediaan informasi administrasi	63.9	36.1
2	layanan pelayanan ramah dan perhatian	67	33		pelayanan yang ramah dan penuh perhatian	58	42

3	ketersediaan sarana prasarana yang tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman	56	44		ketersediaan sarana prasarana yang tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman	61	39
No	<b>7.Tugas Tambahan</b>	P %	TP %	No	<b>8.Kebutuhan Kesejahteraan</b>	P %	TP %
1	Informasi tugas tambahan	69.4	30.6	1	Informasi fasilitas kesejahteraan	58.3	41.7
2	kesempatan dalam tugas tambahan	66.7	33.3	2	penggunaan fasilitas pendu kung rekreasi seperti bus	50	50
3	pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan	55.56	44.44	3	pemberian penghargaan atas prestasi kerja	52.8	47.2
4	kesempatan mewakili utusan badan normatif di tingkat fakultas	69	31	4	lingkungan kerja bersih, terang, rapi, dan nyaman	63.9	36.1
5	kesempatan mewakili utusan Fakultas	66.7	33.3	No	<b>9.Kebutuhan Sosial/ keagamaan</b>	P %	TP %
6	kesempatan mewakili utusan universitas	56	44	1	layanan Kebutuhan Sosial/ Keagamaan dalam suka cita	61.1	39.9
7	kesempatan mengajar di luar home base	61	39	2	Fasilitas melakukan ibadah	83	17

Keterangan : P = Puas , TP = Tidak Puas

Total tanggapan kepuasan yang dirasakan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis terhadap kualitas pelayanan secara rata-rata dapat ditunjukkan pada tabel 2.

**Tabel 2: Total rata-rata Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

No.	Aspek yang Diukur	Kepuasan Dosen (%)	Jenis Korelasi	Capaian Skala
1	Pengembangan Kompetensi untuk pemenuhan kebutuhan rencana pengembangan karier.	53.33 (46.67)	Cukup/sedang (Cukup Puas)	3
2	Pengembangan Karir/Jabatan peningkatan attitude, hingga peningkatan jabatan.	60.19 (39.81)	Cukup/sedang Cukup Puas	3
3	Penelitian dan Karya Ilmiah dilaksanakan dengan jelas, teliti, sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan	76.04 (23.96)	Kuat (Puas)	4
4	Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilaksanakan harus berdasar pada landasan hukum yang telah ditetapkan pemerintah.	73.26 (26.74)	Cukup/sedang (Cukup Puas)	3
5	Layanan Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.	62.04 (37.96)	Cukup/sedang (Cukup Puas)	3
6	Layanan Administrasi merupakan bagian dari administrasi untuk melayani mahasiswa, dosen dan orangtua mahasiswa, masyarakat dan pemerintah.	61.11 (38.89)	Cukup/sedang (Cukup Puas)	3
7	Tugas Tambahan adalah tugas yang sebenarnya tidak harus diterima oleh seseorang yang bekerja di instansi tertentu. Tetapi sebagai pegawai yang memiliki integritas, akan jauh lebih baik menerima tugas tersebut.	63.49 36.51	Cukup/sedang (Cukup Puas)	3
8	Kebutuhan Kesejahteraan adalah suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial, material, maupun spiritual yang diliputi rasa keselamatan, kesusilaan dan ketentraman lahir batin yang memungkinkan setiap warga negara untuk mengadakan usaha-usaha pemenuhan kebutuhan jasmani, rohani dan sosial .	56.25 43.75	Cukup/sedang (Cukup Puas)	3
9	Kebutuhan Sosial/Keagamaan adalah kebutuhan batin atau jiwa, memengaruhi kebahagiaan manusia jika dipenuhi. Contohnya melibatkan ibadah, hiburan, pertemuan dengan teman, dan lainnya.	68.52 31.48	Cukup/sedang (Cukup Puas)	3



### KESIMPULAN

Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis terhadap Universitas Katolik Santo Thomas Medan pada unsur Penelitian dan Karya Ilmiah berada pada skala 4 dengan skor tertinggi 76.04%, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi (Puas), sementara tingkat ketidakpuasan rendah (23.96%). Unsur kepuasan Dosen pada Pengembangan Kompetensi, Pengembangan Karir/Jabatan, Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), Layanan Perpustakaan, Layanan Administrasi, Tugas Tambahan, Kebutuhan Kesejahteraan, dan Kebutuhan Sosial/keagamaan berada pada skala 3 (Cukup Puas), dengan tingkat ketidakpuasan yang lemah/rendah. Perlu dilakukan usaha perbaikan untuk mencapai skala 4 dan 5 pada semua dimensi.

Tingkat kepuasan Dosen terhadap Penelitian dan Karya Ilmiah ditingkatkan lebih lanjut dengan upaya perbaikan pada unsur-unsurnya. Perlu dilakukan usaha perbaikan pada semua dimensi yang berada pada skala 3 untuk mencapai skala 4 dan 5 guna meningkatkan kepuasan Dosen secara keseluruhan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Yazid, 2001, Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi, PT Surya Sarana Utama, Yogyakarta.
- Dimiyati, Mohammad. 2008. Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Jember: Universitas Jember.
- Ghozali, Iman. 2015. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip, 2009. Dasar-dasar Pemasaran di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implikasi dan Pengendalian. Edisi Pertama, Jakarta: Erlangga dan Keller. 2012. Manajemen Pemasaran . Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lupioyadi, Rambat dan Hamdani, A. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek). Jakarta: Salemba Empat.
- Mamahit, Suluh, dkk. "Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggunakan Analisis Faktor." Jurnal Ilmiah Sains , vol. 13
- Nasution, M. N., 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Ghalia
- Saragih, Nawary dan Munhte, Kornel, 2020. Statistika Ekonomi dan Bisnis (Dasar dan Lanjutan dengan Aplikasi MS Excel dan SPSS. Edisi 2. Medan: Bina Media.
- Lupioyadi, Rambat dan Hamdani, A. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek). Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Suluh Mamahit, Marline S. Paendong, Yohanes A.R. Langi, Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan Universitas Samratulangi Manado
- Supranto, J 2009. Stasistik:Teori dan Aplikasi, Jilid 2, Edisi Ketujuh, Jakarta: Erlangga
- Tjiptono, 2007. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.
- Wibisono, Dermawan. 2003, "Riset Bisnis : Panduan bagi Praktisi dan Akademisi". Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.