



KAJIAN AKUNTANSI

Vol. 11 No. 01 September 2012

ISSN : 1693 - 0614

Sri Fadilah,
Edi Sukarmanto,
Dadan H Ilyas dan
Hendra Gunawan



Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* terhadap Pelaksanaan *Corporate Social Responsibility*

Nurhayati,
Yuni Rosdiana dan
Lutvian Mashito
Achmad



Pengaruh Risiko Pembiayaan dan Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif (PPAP) terhadap Tingkat Likuiditas

Nunung Nurhayati &
Diamonalisa



Pengaruh Persepsi Mahasiswa Program Studi Akuntansi Unisba Terhadap Minat Mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPA) Unisba

Elly Halimatusadiah
& Sri Komariah



Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Spesifikasi Pembelian dan Persediaan Secara Konsinyasi di Rumah Kerudung

Epi Fitriah, Helliana
& Susilo Setiyawan



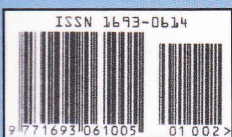
Analisis Partisipasi Anggota dalam Meningkatkan Perolehan Sisa Hasil Usaha (SHU) pada Koperasi Karyawan dan Dosen Unisba

Rini Lestari &
Kania Nurcholisah



Analisis Faktor-faktor dalam Proses Pembelajaran yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Diterbitkan oleh :
Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi
UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG



Diterbitkan oleh :

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Bandung

Penanggung Jawab

Dr.Sri Fadilah,SE.,M.Si.,Ak
(Ketua Program Studi Akuntansi FE UNISBA)

Editor

Dr.Sri Fadilah,SE.,M.Si.,Ak
Magnaz Lestira Oktaroza, SE.,M.Si.,Ak
Nurleli,SE.,M.Si
Ririn Sri Kuntorini,Dra.,M.Hum

Sekretaris Editor

Epi Fitriah,SE.,M.Si.,Ak

Keuangan

Yuni Rosdiana,SE.,M.Si.,Ak

Sirkulasi

Ely Nurlaely Ramdhani

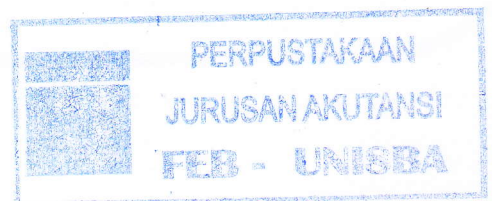
Alamat Penerbit/Redaksi

Program Studi Akuntansi FE Unisba
Jl.Tamansari No.1 Bandung 40116
Telp. (022) 4264064,4203368 ext 314
Faks. (022) 4262064

Terbit dua kali dalam setahun : Maret dan September

Redaksi menerima naskah berupa artikel penelitian maupun artikel hasil
pengkajian.

Pendapat yang dimuat dalam jurnal ini sepenuhnya pendapat pribadi penulis ,
tidak mencerminkan pendapat redaksi.



DAFTAR ISI

Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* terhadap Pelaksanaan *Corporate Social Responsibility*.....1

Sri Fadilah, Edi Sukarmanto, Dadan H Ilyas dan Hendra Gunawan

Pengaruh Risiko Pembiayaan dan Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif (PPAP) terhadap Tingkat Likuiditas.....42

Nurhayati, Yuni Rosdiana dan Lutvian Mashito Achmad

Pengaruh Persepsi Mahasiswa Program Studi Akuntansi Unisba Terhadap Minat Mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPA) Unisba.....64

Nunung Nurhayati & Diamonalisa

Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Spesifikasi Pembelian dan Persediaan Secara Konsinyasi di Rumah Kerudung.....98

Elly Halimatusadiah & Sri Komariah

Analisis Partisipasi Anggota dalam Meningkatkan Perolehan Sisa Hasil Usaha (SHU) pada Koperasi Karyawan dan Dosen Unisba.....127

Epi Fitriah, Helliana & Susilo Setiyawan

Analisis Faktor-faktor dalam Proses Pembelajaran yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa.....158

Rini Lestari & Kania Nurcholisah

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR DALAM PROSES PEMBELAJARAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA

Rini Lestari dan Kania Nurcholisah

Abstrak

Dewasa ini lembaga pendidikan formal dituntut untuk dapat melaksanakan fungsi dan tujuannya dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal tersebut tidaklah mudah mengingat bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi sebuah lembaga pendidikan formal dalam upaya mencapai tujuan tersebut. Disisi lain adanya pelaksanaan UU Otonomi Daerah dengan munculnya upaya upaya daerah/kabupaten mendirikan perguruan tinggi khususnya fakultas ekonomi program studi Akuntansi. Hal ini memperbesar kesempatan putra daerah untuk melanjutkan pendidikan tinggi di lingkungan terdekatnya, dan berdampak pada turunnya jumlah calon mahasiswa. Selain itu dengan adanya UU BHMN, BHP dan Otonomi Kampus. Dimana pelaksanaan UU ini memberikan keleluasaan kepada Perguruan Tinggi Negeri dalam menjaring mahasiswa baru, baik dalam jumlah maupun sistem penerimaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kegiatan Belajar Dan Mengajar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Unisba.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus yaitu suatu kajian yang rinci, mendalam, menyeluruh atas suatu objek selama kurun waktu tertentu, dengan pendekatan analisis deskriptif yaitu mengumpulkan dan mengungkapkan gambaran masalah pada saat penelitian berlangsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara rata-rata faktor internal dan faktor eksternal berada pada tingkatan cukup baik. Sementara itu faktor dominan dalam kegiatan pembelajaran yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah faktor eksternal.

Kata Kunci : Faktor Internal, Faktor Eksternal, Kepuasan Mahasiswa

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia pendidikan di Indonesia telah mengalami kemajuan yang cukup berarti. Pendirian tempat pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan industri juga berkembang. Hal tersebut sebagai dampak adanya pelaksanaan UU Otonomi Daerah dengan munculnya upaya upaya daerah/kabupaten mendirikan perguruan tinggi khususnya fakultas ekonomi program studi Akuntansi. Hal ini memperbesar kesempatan putra daerah untuk melanjutkan pendidikan tinggi di lingkungan terdekatnya, dan berdampak pada turunnya jumlah calon mahasiswa, khususnya bagi Perguruan Tinggi di Kota Bandung. Hal ini mengakibatkan persaingan dalam memperebutkan calon mahasiswa. Kondisi tersebut terjadi pula dalam Perguruan Tinggi Swasta Universitas Islam Bandung. Dalam kurun waktu 2001-2004 jumlah populasi mahasiswa mengalami fluktuatif, namun cenderung menurun berdasarkan Memorandum Akhir Jabatan Rektor (2009:18)

Universitas Islam Bandung (UNISBA) merupakan salah satu Perguruan Tinggi Islam Swasta (PTS) yang didirikan pada tanggal 15 November 1958, berlokasi di kota Bandung, Provinsi Jawa Barat. Berdirinya Universitas Islam Bandung adalah atas dasar kesadaran sejumlah tokoh umat islam Jawa barat bersama dengan beberapa ulama dan Zu'ama untuk melahirkan kader pimpinan umat yang faqih fiddin dimasa mendatang.

Program studi Akuntansi UNISBA mulai berdiri tahun 1980, berdasarkan Surat Keputusan Mendikbud No.092./0/1981 tertanggal

24 Februari 1981 dengan status terdaftar. Program Studi Akuntansi dinyatakan terakreditasi dengan nilai B dan terakhir tahun 2009 berdasarkan hasil penilaian Badan Akreditasi Nasional (BAN-PT), SK BAN PT Depdiknas Nomor: 015/BAN-PT/Ak-XII/S1/VI/2009, Program Studi Akuntansi dinyatakan terakreditasi dengan nilai B. Salah satu strategi untuk dapat digunakan agar tetap eksis adalah bukan hanya karena *brand* yang kuat tetapi bagaimana jasa pelayanan dikemas sedemikian rupa sehingga memuaskan mahasiswa yang kuliah di FE – Prodi Akuntansi UNISBA.

Berdasarkan data evaluasi diri Prodi Akuntansi dapat diketahui bahwa rata-rata nilai seleksi penerimaan mahasiswa baru masih sangat rendah. Hal tersebut berdampak kepada kualitas mahasiswa baru dalam menyerap materi yang diberikan dosen (Evaluasi diri: 2009). Selain itu berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap mahasiswa program studi akuntansi Angkatan 2006 dan 2008 diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap beberapa hal dalam proses belajar mengajar masih kurang memuaskan.

Program Studi Akuntansi Unisba didukung oleh tenaga pengajar yang kompeten di bidangnya dan sarana ruangan yang memadai dengan ruang laboratorium yang lengkap dan nyaman, ruangan kelas yang bersih serta lokasi yang strategis mudah dijangkau oleh mahasiswa. Bila dilihat keunggulan dari Program Studi Akuntansi FE UNISBA dibandingkan dengan yang lainnya bukan hanya dilihat dari status sebagai Perguruan Tinggi Swasta yang cukup mempunyai nama namun juga merupakan jalur pendidikan profesional biaya pendidikan yang cukup bersaing dan

juga pelayanan karyawan administrasi yang cepat dan ramah. Sedangkan peluang dari lingkungan eksternal berasal dari tingkat pendapatan penduduk Bandung serta sikap masyarakat terhadap *image* Program Studi Akuntansi FE UNISBA sebagai Perguruan Tinggi Swasta yang berkarakter islam. Ada beberapa jasa pendidikan yang menawarkan jasa yang sama salah satunya adalah FE UNISBA yang mempunyai keunggulan maupun kelemahan dibandingkan yang lain. Persaingan dalam pemberian jasa pendidikan bagi institusi seperti FE UNISBA akan semakin dirasakan saat ini dan masa yang akan datang. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka Program Studi FE Unisba dituntut tidak hanya menawarkan jasa dalam bentuk fisik saja, tetapi juga melayani mahasiswa lebih professional sehingga mereka merasa puas dan menyampaikan kepada rekannya untuk kuliah di universitas ini. Strategi yang dapat dipergunakan adalah dengan merancang produk/layanan jasa prima yaitu didukung oleh tenaga pengajar yang kompeten di bidangnya, layanan administrasi yang cepat dan ramah serta didukung oleh fasilitas fisik yang memadai. Untuk mewujudkannya bukanlah suatu hal yang mudah mengingat kegiatan belajar dan mengajar melibatkan banyak pihak.

Untuk mengantisipasi persaingan yang semakin ketat antar Perguruan Tinggi Swasta yang ada di daerah ini maka Program Studi FE Unisba perlu memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa terkait dengan proses belajar mengajar sehingga mahasiswa menjadi puas dan dapat merekomendasikan kepada rekan-rekannya yang lain untuk kuliah di Program Studi Akuntansi - FE Unisba. Berdasarkan hal tersebut maka penting dilakukan penelitian tentang Analisis Terhadap Faktor Faktor Yang

Mempengaruhi Kegiatan Belajar Dan Mengajar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa sehingga dapat dijadikan dasar untuk evaluasi diri dan mampu meningkatkan kinerja program Studi Akuntansi FE UNISBA.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor internal apa saja dalam kegiatan belajar dan mengajar yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa?
2. Faktor eksternal apa saja dalam kegiatan belajar mengajar yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa?
3. Faktor mana yang dominan dalam kegiatan belajar dan mengajar yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor internal apa saja dalam kegiatan belajar dan mengajar yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa?
2. Untuk mengetahui faktor eksternal apa saja dalam kegiatan belajar mengajar yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa?
3. Untuk mengetahui faktor mana yang dominan dalam kegiatan belajar dan mengajar yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa?

II. METODOLOGI

2.1 Landasan Teori

2.1.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Proses dan Hasil Belajar

Belajar merupakan hak setiap orang. Akan tetapi, kegiatan belajar di suatu perguruan tinggi merupakan suatu *privilege* karena hanya orang yang memenuhi syarat saja yang berhak belajar di lembaga pendidikan tersebut. Privilege yang melekat pada mereka yang belajar di suatu perguruan tinggi tidak hanya terletak pada sarana fisik dan sumberdaya manusia yang disediakan tetapi juga pada pengakuan secara formal bahwa seseorang telah menjalani kegiatan belajar dan pelatihan tertentu. Dengan pengakuan tersebut, harapannya adalah bahwa seseorang yang telah mengalami proses belajar secara formal akan mempunyai wawasan, pengetahuan, keterampilan, kepribadian dan perilaku tertentu sesuai dengan apa yang ingin dituju oleh lembaga pendidikan.

Tujuan lembaga pendidikan pada umumnya dikaitkan dengan tujuan pendidikan nasional. Yang perlu dicatat adalah bahwa belajar merupakan kegiatan individual, kegiatan yang sengaja dipilih secara sadar karena seseorang mempunyai tujuan individual tertentu. Belajar di perguruan tinggi merupakan suatu pilihan di antara berbagai alternatif strategik untuk mencapai tujuan individual. Kesadaran mengenai hal ini akan sangat menentukan sikap dan pandangan belajar di perguruan tinggi yang pada akhirnya akan menentukan bagaimana seseorang belajar di perguruan tinggi. Karena seseorang mendapat *privilege* belajar di perguruan tinggi,

seseorang dituntut untuk berbuat atau bertindak lebih dari mereka yang tidak mendapatkan privilege tersebut. Mereka yang belajar di perguruan tinggi dituntut tidak hanya mempunyai keterampilan teknis tetapi juga mempunyai daya dan kerangka pikir serta sikap mental dan kepribadian tertentu sehingga mereka mempunyai wawasan yang luas dalam menghadapi masalah-masalah dalam dunia nyata (masyarakat). Kalau mereka yang mempunyai privilege akhirnya berbuat atau bertindak (termasuk cara belajarnya) seperti mereka yang tidak belajar melalui lembaga formal maka mereka yang berstatus mahasiswa sebenarnya tidak berbeda dengan mereka yang belajar tidak melalui lembaga pendidikan formal kecuali bahwa mereka yang belajar di perguruan tinggi mempunyai kartu mahasiswa dan dengan demikian dianggap statusnya lebih tinggi.

Menurut Dalyono (1997:55) faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian hasil belajar adalah sebagai berikut:

1. Faktor internal (faktor yang berasal dari dalam diri)
 - a. Kesehatan
 - b. Intelegensi dan bakat
 - c. Minat dan motivasi
 - d. Cara belajar
2. Faktor eskternal (faktor yang berasal dari luar diri)
 - a. Keluarga
 - b. Sekolah
 - c. Masyarakat
 - d. Lingkungan sekitar

Menurut Syah (2001:132) faktor-faktor yang mempengaruhi belajar siswa yaitu:

1. Faktor internal meliputi dua aspek yaitu
 - a. Aspek fisiologis
 - b. Aspek psikologis
2. Faktor eksternal meliputi:
 - a. Faktor lingkungan social
 - b. Faktor lingkungan non sosial.

Menurut Sangalang dalam Tu'u (2004:78) faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan siswa dalam mencapai hasil belajar yang baik terdiri dan:

1. Faktor internal meliputi:
 - a. Faktor kecerdasan
 - b. Faktor bakat
 - c. Faktor minat dan perhatian
 - d. Faktor kesehatan
 - e. Faktor cara belajar
2. Faktor eksternal meliputi:
 - a. Faktor lingkungan keluarga
 - b. Faktor pergaulan
 - c. Faktor sekolah
 - d. Faktor sarana pendukung belajar

Dan teori-teori prestasi belajar di atas dapat disimpulkan bahwa prestasi belajar dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal dan diri siswa.

2.1.2 Konsep Kepuasan Konsumen

Sebenarnya konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, kompleks ataupun rumit. Dalam hal ini peranan setiap individu dalam *service encounter* sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk dapat memahami tingkat kepuasan pelanggan secara baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan. Banyak pakar yang memberikan definisi terhadap konsep kepuasan pelanggan. Tjiptono (2004:146) menyatakan bahwa “kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.”

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry menemukan bahwa ada lima determinan kualitas jasa. Kelimanya disajikan secara berturut menurut penilaian pentingnya oleh pelanggan, yaitu :

1. Keandalan : kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Responsif : kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat
3. Keyakinan : pengetahuan dan kesopanan karyawan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
4. Empati : Syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan
5. Berwujud : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi

2.2 Metode Penelitian

2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus yaitu suatu kajian yang rinci, mendalam, menyeluruh atas suatu objek selama kurun waktu tertentu, dengan pendekatan analisis deskriptif yaitu mengumpulkan dan mengungkapkan gambaran masalah pada saat penelitian berlangsung (Husein Umar, “Metode Riset Akuntansi Terapan”, 2003).

2.2.2 Kategorisasi Variabel

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu :

1. Faktor-faktor dalam kegiatan pembelajaran, yang meliputi
 - a. Faktor Internal merupakan faktor-faktor yang bersumber dari diri anak
 - b. Faktor eksternal merupakan faktor-faktor yang bersumber dari lingkungan, keluarga, masyarakat serta sarana pendukung belajar.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa, meliputi dimensi bukti nyata (*tangible*), dimensi kehandalan (*realibility*), dimensi kesigapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*emphaty*).

Untuk mendapat data yang akurat dan untuk memperlancar jalannya penelitian, maka penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan 1. Penelitian kepustakaan (*library research*) penelitian, 2. Penelitian lapangan (*field research*) dengan wawancara dan kuesioner.

2.2.3. Prosedur Penentuan Populasi & Sample

Populasi penelitian ini adalah jumlah seluruh mahasiswa Program Studi Akuntansi. Jumlah mahasiswa aktif berdasarkan data di Prodi Akuntansi berjumlah 498 orang.

Berdasarkan populasi tersebut, maka pengambilan sampel ditempuh dengan menggunakan ukuran sampel **Yamane** (dalam **Rachmat**, 2000 : 82), yang dilakukan dengan menentukan nilai presisi (d) sebesar 8 %, sebagaimana berikut ini :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1} = \frac{498}{498 \left(\frac{8}{100} \right)^2 + 1} = 119 \quad (\text{dibulatkan})$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus tersebut diatas, maka jumlah responden yang akan dijadikan sebagai sampel untuk penelitian ini sebanyak 119 orang, yang terdiri dari mahasiswa angkatan 2005 sebanyak 16, angkatan 2006 sebanyak 6, angkatan 2007 sebanyak 12, angkatan 2008 sebanyak 19, angkatan 2009 sebanyak 20, dan angkatan 2010 sebanyak 45.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, sehingga kesungguhan untuk menjawab pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian ini. Keabsahan/kesahihan suatu hasil penelitian sosial sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Apabila alat ukur yang digunakan tidak valid atau tidak dipercaya, maka hasil penelitian yang diperoleh tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya (**Masri Singarimbun dan Sofian Effendi**, 1995 : 122). Ada dua macam pengujian yang diperlukan untuk mengatasi hal tersebut yaitu : uji kesahihan (*test of validity*) dan uji keadaan (*test of reliability*). Tahapan selanjutnya setelah melakukan pengujian

validitas dan reliabilitas adalah meningkatkan skala pengukuran data dari ordinal menjadi interval menggunakan metode successive interval.

III. PEMBAHASAN

3.1 Faktor-faktor Internal dalam Kegiatan Belajar Mengajar yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan jawaban responden bahwa faktor internal yang mempengaruhi proses belajar mengajar pada mahasiswa program studi akuntansi masuk dalam kategori “cukup baik” sebesar 41,67%.

Berdasarkan tanggapan responden diketahui bahwa yang termasuk dalam kriteria “cukup baik” sebesar 41.67%. Hal tersebut tergambar dalam indikator kebiasaan belajar item ke 5 yang memperoleh skor tertinggi yaitu sebesar 402. Artinya bahwa mahasiswa program studi akuntansi telah menemukan cara belajar yang efisien dimana memungkinkan mencapai prestasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan cara belajar yang tidak efisien. Sementara itu pada item ke 12 diperoleh skor terendah yaitu sebesar 360. Skor tersebut terkait dengan minat yaitu suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada kegiatan belajar. Sementara itu faktor internal yang mempengaruhi kegiatan belajar mengajar sebanyak 58,33% termasuk dalam kriteria baik. Berdasarkan tanggapan responden diketahui bahwa item no 2 memperoleh skor tertinggi yaitu sebesar 476. Namun ada hal yang harus di diperhatikan terkait dengan kesulitan mahasiswa untuk dapat memahami kegiatan belajar terbukti adanya penguasaan bahasa yang rendah item no.8 dengan skor 408 artinya bahwa hal tersebut berdampak terhadap keefektifan

komunikasi lebih banyak diwarnai oleh ungkapan-ungkapan yang situasional.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kesehatan mahasiswa program studi akuntansi telah baik sehingga mahasiswa program studi akuntansi dapat mengikuti proses belajar mengajar dengan baik. Tetapi untuk faktor minat dan bakat mahasiswa program studi akuntansi masih belum optimal, hal ini karena mahasiswa kurang memiliki bakat akademik sehingga mahasiswa sulit memahami materi perkuliahan.

3.2 Faktor-faktor Eksternal dalam Kegiatan Belajar Mengajar yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa 38,46 % faktor eksternal yang mempengaruhi kegiatan belajar termasuk dalam kategori cukup baik. Hal tersebut dapat terlihat dari indikator lingkungan keluarga, lingkungan Masyarakat, serta sarana Pendukung belajar. Berdasarkan tanggapan responden diketahui bahwa item no.34 memperoleh skor tertinggi yaitu sebesar 403. Artinya mahasiswa program studi akuntansi merasa yakin bahwa berada dalam lingkungan organisasi dapat meningkatkan pengalaman belajar mereka., selain yang mereka peroleh dari perkuliahan. Namun terkait kurangnya kontrol orang tua pada program studi akuntansi masih belum optimal seperti tercermin pada item no 26 dengan score 333. Kontrol orang tua mahasiswa program studi akuntansi perlu untuk dibangun sehingga dapat menciptakan dorongan pada mahasiswa untuk berprestasi. Karena bagaimanapun peran orang tua dirasakan perlu pada saat mahasiswa masuk ke dalam lingkungan keluarga.

Sementara itu untuk item 42 diperoleh skor 492, hal tersebut terkait dengan kompetensi dosen, dengan indikator bahwa dosen selalu memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya atau berpendapat apabila ada materi perkuliahan yang kurang dipahami. Hal ini tentunya di dalam proses belajar pada program studi akuntansi dosen telah memastikan bahwa mahasiswa harus dapat merasakan perbedaan dari yang awalnya tidak tahu setelah ada proses belajar dan mengajar ini maka menjadi mengerti.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi dosen program studi akuntansi telah baik dalam proses belajar mengajar pada program studi akuntansi, dimana dosen program studi akuntansi selalu memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya apabila terdapat materi yang tidak jelas dalam proses pembelajaran di dalam kelas. Dan untuk kontrol orang tua pada mahasiswa program studi akuntansi masih perlu ditingkatkan, karena masih banyak orang tua mahasiswa program studi akuntansi yang tidak mengetahui kemajuan studi anaknya.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan tanggapan responden diketahui bahwa *tangibles* (bukti nyata) yang termasuk dalam kategorisasi” Kurang baik” sebesar 8.33%, cukup baik sebesar 25.00% dan “Baik” sebesar 66.67% terdapat pada item no56,58 – 63. Hal tersebut menyangkut tentang mahasiswa akuntansi telah merasakan keandalan jasa pendidikan yang telah sesuai dengan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kerapuhan karyawan program studi akuntansi

telah baik, hal ini dapat dilihat dari karyawan yang selalu memakai seragam yang rapih dengan warna yang pantas dan bersih.

Tingkat kepuasan mahasiswa program studi akuntansi berdasarkan hasil penelitian mengenai *reliability* (kehandalan) yang termasuk dalam kategori “cukup baik” sebesar 50,00% yang terdiri dari prosedur pelayanan yang cepat sebesar 25,00% dan penanganan urusan administrasi dengan cermat sebesar 25,00%. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa penanganan urusan administrasi pada program studi akuntansi telah baik, hal ini dapat dirasakan oleh mahasiswa program studi akuntansi pada saat pelaksanaan UTS/UAS bagi mahasiswa yang lupa membawa kartu ujian, mahasiswa tersebut masih boleh mengikuti ujian dengan syarat diberi kartu pengganti oleh tenaga administrasi.

Tingkat kepuasan mahasiswa program studi akuntansi berdasarkan hasil penelitian mengenai *responsiveness* (kesigapan) berdasarkan tanggapan responden yang termasuk dalam kategori “cukup baik” sebesar 50,00% dan kategori “baik” sebesar 50,00% , terdapat pada item 68,73,74 & 75. Hal tersebut menyangkut tentang kesigapan karyawan dan dosen dalam melayani, menyelesaikan keluhan mahasiswa. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa kesigapan dosen program studi akuntansi dalam menjawab pertanyaan dari mahasiswa telah baik, hal ini dapat dirasakan oleh mahasiswa program studi akuntansi dalam perkuliahan, dimana apabila terdapat materi yang kurang jelas, kemudian mahasiswa bertanya, dosen program studi akuntansi dapat menjawab pertanyaan dari mahasiswa tersebut dengan cepat, tegas dan jelas, sehingga

materi perkuliahan tersebut dapat dipahami oleh mahasiswa program studi akuntansi tersebut.

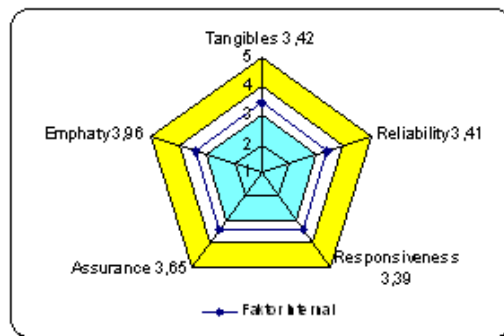
Tingkat kepuasan mahasiswa program studi akuntansi berdasarkan hasil penelitian mengenai *assurance* berdasarkan tanggapan responden yang termasuk dalam kategori “cukup baik” sebesar 11.76% dan kategori “Baik” sebesar 88.24%. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan dalam disiplin perkuliahan telah baik, hal ini dapat terlihat dalam proses belajar mengajar dalam ruang perkuliahan pada saat ada mahasiswa yang tidak mematuhi aturan perkuliahan yang telah disepakati bersama, mahasiswa tersebut mendapat konsekuensi atau sanksi atas pelanggaran tersebut.

Tingkat kepuasan mahasiswa program studi akuntansi berdasarkan hasil penelitian mengenai *emphaty* yang termasuk dalam kategori “cukup baik” sebesar 16,67% untuk indikator memberikan perhatian secara khusus kepada setiap mahasiswa, kategori “baik” sebesar 50,00% yang terdiri dari memberikan perhatian secara khusus kepada setiap mahasiswa sebesar 33,33% dan masa pendidikan terkontrol sebesar 16,67%, dan kategori sangat baik sebesar 33,33% untuk indikator masa pendidikan terkontrol.

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa masa pendidikan mahasiswa program studi akuntansi terkontrol dengan sangat baik. Hal ini dapat terlihat dari keinginan yang kuat dari mahasiswa program studi akuntansi untuk menyelesaikan perkuliahan dengan cepat dan tepat serta adanya keinginan untuk selalu memperbaiki IPK sehingga dapat memperoleh IPK di atas 3.

4.3.3 Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Kegiatan Belajar dan Mengajar dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa

Tahap akhir dari penelitian ini adalah mengetahui posisi rata-rata skor faktor internal dan faktor eksternal dengan tingkat kepuasan mahasiswa yang diukur oleh dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* berdasarkan penilaian mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Bandung menggunakan diagram radar. Hasil analisisnya diuraikan sebagai berikut:



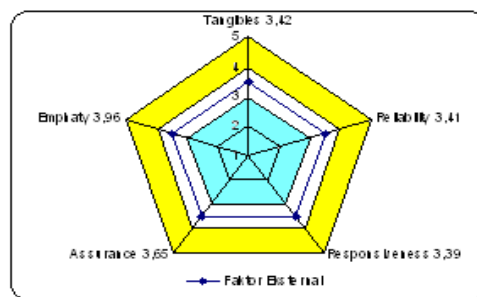
- Daerah ideal
- Daerah penerimaan
- Daerah perbaikan

Gambar 1

Positioning Faktor Internal Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan tabulasi data yang disajikan dalam Lampiran 2, diketahui total skor jawaban responden untuk Faktor Internal sebesar 4893, sehingga diperoleh rata-rata skor untuk variabel ini sebesar 3.43. Sementara itu kepuasan mahasiswa yang diukur oleh dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* secara berturut-turut menghasilkan rata-rata skor sebesar 3.42, 3.41,

3.39, 3.65 dan 3.96. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa Faktor Internal yang baik ternyata mampu memberikan tingkat kepuasan mahasiswa yang baik pula, terutama dilihat dari perhatian (*emphaty*) pihak Fakultas Ekonomi Unisba. Sementara itu yang berhubungan dengan *responsiveness*, secara rata-rata mahasiswa memberikan penilaian yang paling rendah dibandingkan sub variabel kepuasan mahasiswa lainnya. Walaupun demikian semua sub variabel kepuasan mahasiswa ini masih dapat diterima, artinya ditinjau dari Faktor Internal mahasiswa merasa sudah puas terhadap proses pembelajaran yang dilakukan civitas akademika Fakultas Ekonomi Unisba.



- Daerah ideal
- Daerah penerimaan
- Daerah perbaikan

Gambar 2

Positioning Faktor Eksternal Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Sementara itu total skor jawaban responden untuk Faktor Eksternal sebesar 14597, sehingga diperoleh rata-rata skor untuk variabel ini sebesar 3.50. Sedangkan kepuasan mahasiswa yang diukur oleh sub variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* secara berturut-turut menghasilkan rata-rata skor sebesar 3.42, 3.41, 3.39, 3.65 dan 3.96. Hasil tersebut

mengindikasikan bahwa Faktor Eksternal yang baik ternyata mampu memberikan tingkat kepuasan mahasiswa yang baik pula, terutama dilihat dari perhatian (*emphaty*) pihak Fakultas Ekonomi Unisba. Sementara itu yang berhubungan dengan *responsiveness*, secara rata-rata mahasiswa memberikan penilaian yang paling rendah dibandingkan sub variabel kepuasan mahasiswa lainnya. Walaupun demikian semua sub variabel kepuasan mahasiswa ini masih dapat diterima, artinya ditinjau dari Faktor Eksternal mahasiswa merasa sudah puas terhadap proses pembelajaran yang dilakukan civitas akademika Fakultas Ekonomi Unisba.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa dari rata-rata skor jawaban responden ternyata Faktor Eksternal memberikan hasil yang lebih baik (dominan) dibandingkan Faktor Internal, karena posisi rata-rata Faktor Eksternal (3.50) lebih besar Faktor Internal (3.43).

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Faktor internal yang memperoleh skor tertinggi, terdapat pada item kesehatan. Artinya kondisi kesehatan mahasiswa program studi akuntansi telah baik sehingga mahasiswa program studi akuntansi dapat mengikuti proses belajar mengajar. Tetapi untuk faktor minat dan bakat mahasiswa program studi akuntansi masih belum optimal, hal ini karena mahasiswa kurang memiliki bakat akademik sehingga mahasiswa sulit memahami materi perkuliahan.
2. Faktor eksternal kompetensi dosen program studi akuntansi telah baik dalam proses belajar mengajar pada program studi

akuntansi, dimana dosen program studi akuntansi selalu memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya apabila terdapat materi yang tidak jelas dalam proses pembelajaran di dalam kelas. Dan untuk kontrol orang tua pada mahasiswa program studi akuntansi masih perlu ditingkatkan, karena masih banyak orang tua mahasiswa program studi akuntansi yang tidak mengetahui kemajuan studi anaknya.

3. Berdasarkan penelitian diketahui bahwa dari rata rata skor jawaban responden ternyata faktor eksternal memberikan hasil yang lebih baik (dominan) dibandingkan Faktor Internal, karena posisi rata-rata Faktor Eksternal (3.50) lebih besar Faktor Internal (3.43).

4.1 Saran

Kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar di Prodi Akuntansi FE Unisba harus mendapat perhatian dan perlu adanya peningkatan terutama untuk dimensi Responsiveness. Cara menanggulangnya yaitu dengan memberikan pelatihan bagi pegawai akademik yang bertugas memberikan pelayanan. Perlu dilakukannya komunikasi yang intens antara pihak dosen wali dengan orang tua/wali mahasiswa dan melaporkan perkembangan hasil studi secara intensif

DAFTAR PUSTAKA

- AD.Rooijackers.2010.Mengajar Dengan Sukses.PT.Gramedia Widiasarana Indonesia.Jakarta.
- Bobbi DePorter,Mark Reardon,& Sarah Singer.2000.Quantum Teaching.Kaifa.Jakarta.
- Prof.Dr.H.Endang Saefullah W,SH.LLM.2009.Memorandum Akhir Jabatan Rektor.Universitas Islam Bandung.
- Evaluasi Diri Program Studi Akuntansi.Tahun 2009.
- Husen Umar.2003.Riset Akuntansi Terapan.Jakarta
- I Gusti Ayu Ketut Giantari, I Gusti Ngurah Jaya Agung Widagda,dan Gede Bayu Rahanatha. Analisis Kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar dan mengajar di Program Diploma III FE UNUD.
- Markus Maas.2004.Faktor-Faktor Kesulitan Belajar Akuntansi Siswa IPS SMAK BPK PENABUR Sukabumi.
- Philip kotler.2001. Manajemen Pemasaran di Indonesia buku 2. salemba empat, Jakarta.
- Slamento,2003.Belajar Dan Faktor Faktor Yang Mempengaruhinya.Jakarta.Rineka Cipta.
- Syaiful Bahri Djamarah.2008.Psikologi Belajar.Rineka Cipta.