

Persepsi Kualitas Pendidikan, Fasilitas, dan Staf Pengajar di Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, Surabaya

Fifi Gunawan, Yuanita Dewi

Alumni Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Kristen Petra, Surabaya

Bambang Haryadi, Soekarno, Richard Llewelyn

Staf Pengajar Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Kristen Petra, Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisa perubahan persepsi yang terjadi sebelum dan sesudah masuk kuliah terhadap kualitas pendidikan, fasilitas, dan staf pengajar di Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra. Hasil yang ditemukan dengan menggunakan analisa uji-*t* dua sample, menunjukkan bahwa semua angkatan mengalami penurunan besar dalam persepsi terhadap para staf pengajar, terutama karena ketidaktepatan waktu dalam mengajar, tetapi juga karena staf pengajar kurang menghargai mahasiswa dan juga tidak mengajar dengan cara yang mudah diterima. Mahasiswa dari angkatan lama mengalami perubahan persepsi yang positif terhadap fasilitas dan tidak mengalami perubahan dalam persepsinya terhadap kualitas pendidikan sedangkan mahasiswa dari angkatan baru mengalami penurunan persepsi terhadap kualitas pendidikan serta fasilitas. Seluruh hasil menunjukkan pentingnya mengutamakan sumber daya manusia dan bukan hanya fasilitas dan sarana fisik.

Kata kunci: perubahan persepsi, kualitas pendidikan, fasilitas, staf pengajar.

ABSTRACT

This study evaluates the changes in perception related to education quality, facilities and teaching staff that occur between before a student enters the Economics Faculty at Petra Christian University and after they begin their studies. Results found using two sample t-tests show that all levels of students experienced a large decline in perception regarding the teaching staff, primarily due to the inability of the staff to teach according to the scheduled time, but also due to lecturers not valuing students or teaching in a way that was easy to receive instruction. Older students experienced positive changes in perceptions of facilities and no change in overall perception of the education quality, while younger students were dissatisfied with both educational quality as well as facilities. The results show the importance of prioritizing the human resources instead of the physical facilities.

Keywords: perceptual changes, education quality, educational facilities, teaching staff.

PENDAHULUAN

Masyarakat semakin menyadari pentingnya mendapat pendidikan sampai jenjang yang tinggi. Karena kebutuhan masyarakat akan perguruan tinggi semakin besar, maka di Surabaya ada banyak perguruan tinggi. Salah satu perguruan tinggi swasta di Surabaya yang jumlah mahasiswanya besar adalah Universitas Kristen Petra.

Menurut data yang di peroleh dari Biro Administrasi Akademik (BAAK) pada akhir tahun 2004, Universitas Kristen Petra telah memiliki sekitar 10.600 mahasiswa yang berasal dari berbagai daerah di Indonesia. Diantara fakultas-fakultas yang dimiliki oleh Universitas Kristen Petra, maka Fakultas Ekonomi adalah fakultas yang memiliki jumlah mahasiswa terbesar yaitu untuk angkatan 2001-2003 adalah sebesar 2362 mahasiswa.

Sebagai mahasiswa baru, sebelum masuk dan mengikuti perkuliahan pasti mereka mempunyai persepsi terhadap kualitas pendidikan, fasilitas, dan staf pengajar dimana mereka akan melanjutkan pendidikannya. Mereka mempunyai harapan yang berbeda-beda, misalnya sebelum masuk mereka berangan-angan nantinya akan mendapatkan pendidikan dengan kualitas tinggi.

Persepsi mahasiswa tersebut terbentuk melalui stimulan-stimulan yang mereka peroleh sebelum menjadi mahasiswa Universitas Kristen Petra ini. Stimulan-stimulan itu antara lain berupa informasi dari brosur, iklan, teman, keluarga, acara open house, dan orang yang sedang atau pernah menempuh pendidikan di Universitas Kristen Petra. Tetapi setelah masuk dan mengikuti perkuliahan kadangkala persepsi awal tersebut tidak tentu sesuai dengan kenyataannya sehingga menimbulkan perubahan persepsi.

Perubahan persepsi mahasiswa yang timbul setelah mereka mengikuti perkuliahan terhadap kualitas pendidikan, fasilitas, dan staf pengajar bisa memberikan kepuasan atau mungkin menimbulkan kekecewaan bagi mahasiswa sebagai konsumen dari Universitas Kristen Petra. Jika rasa puas yang timbul maka memberikan dampak positif dalam kegiatan belajar mengajar misalnya prestasi belajar mahasiswa selalu mengalami peningkatan, sebaliknya jika rasa kecewa yang timbul maka memberikan dampak negatif misalnya prestasi belajar mengalami penurunan.

Perubahan persepsi tersebut tidak hanya berpengaruh terhadap mahasiswa itu sendiri, tetapi juga akan berpengaruh bagi pihak Universitas Kristen Petra sebagai lembaga pendidikan. Karena itu sebaiknya pihak Universitas Kristen Petra melakukan usaha atau kiat-kiat khusus untuk mempertahankan agar persepsi mahasiswa baru tidak mengalami penurunan setelah mereka mengikuti perkuliahan.

Masalah yang diteliti adalah apakah terjadi perubahan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pendidikan, fasilitas, dan staf pengajar setelah mereka memasuki serta mengikuti perkuliahan di Universitas Kristen Petra? Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa besar serta arah terjadinya perubahan persepsi mahasiswa di Fakultas Ekonomi angkatan 2001-2003 antara sebelum dan setelah mereka masuk serta mengikuti perkuliahan.

LANDASAN TEORI

Jasa adalah suatu pengalaman yang tidak berwujud (*intangible*). Menurut Lovelock dan Wright (1999:5), jasa merupakan tindakan atau kinerja yang menghasilkan manfaat bagi konsumen melalui perubahan yang diinginkan. Jasa ini berbeda dengan barang yang sifatnya nyata, kalau jasa sifatnya abstrak, yaitu tidak dapat dipegang, tidak dapat disimpan namun sesuatu yang harus dialami dan dapat dirasakan hasilnya. Jasa mempunyai empat karakteristik, yaitu:

1. Tidak berwujud: jasa mempunyai karakteristik yang tidak berwujud karena tidak bisa dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum adanya transaksi.
2. Tidak dapat dipisahkan: suatu bentuk jasa tidak dapat dipisahkan dari sumber jasa tersebut.
3. Berubah-ubah: bidang jasa sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah karena jasa ini sangat bergantung pada siapa yang menyajikan, kapan, dan dimana disajikan.
4. Daya tahan dan permintaan yang fluktuatif: jasa tidak dapat disimpan dan cepat hilang selain itu juga pasaran jasa berubah-ubah menurut musim.

Persepsi konsumen menurut Robbins (1998:90) adalah proses dimana seseorang mengorganisir dan mengartikan kesan dari panca indera dalam tujuan untuk memberi arti bagi lingkungan mereka. Persepsi konsumen ini sangat penting dipelajari karena perilaku konsumen didasarkan pada persepsi mereka. Persepsi terhadap sesuatu berasal dari interaksi antara dua jenis faktor, (Schiffman dan Kanuk, 2000:146), yaitu:

1. *Stimulus Factors*: karakteristik obyek seperti ukuran, warna, berat, atau bentuk. Tampilan suatu produk atau jasa mampu menciptakan suatu persepsi mengenai produk yang dilihat atau dialaminya.
2. *Individual Factors*: persepsi konsumen merupakan suatu proses penggunaan pengetahuan yang telah dimiliki oleh konsumen untuk mendeteksi, mengumpulkan, dan menafsirkan stimulus yang diterima oleh alat indera menjadi arti tertentu yang bermakna.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi menurut Robbins (1998:91-94) adalah:

1. *The Perceiver*: karakter individu yang bersangkutan, karakter tersebut dipengaruhi oleh sikap, motivasi, minat, pengalaman, serta harapan atau ekspektasi.
2. *The Target*: karakteristik dan sifat dari obyek setelah diteliti dapat mempengaruhi apa yang dirasakan.
3. *The Situation*: situasi mempengaruhi persepsi manusia. Waktu dan dimana obyek atau kejadian itu terlihat akan mempengaruhi perhatian.

Pendidikan yang baik dan berkualitas dapat menghasilkan orang yang berkualitas dalam masyarakat. Sebaliknya, pendidikan yang tidak berkualitas tentunya akan menghasilkan orang yang bermasalah. Kualitas pendidikan harus dilihat dari satu sistem. Dengan pendekatan sistem, maka faktor penyebab rendahnya kualitas pendidikan tidak dilihat dari aspek guru saja, melainkan juga harus dilihat dari aspek kualitas masukan, kualitas proses, dan kualitas keluaran. Kualitas masukan mencakup kualitas peserta didik, kurikulum, pendidik, tujuan, nilai, sikap, pengetahuan, dan dana

(Owlia dan Aspinwall, 1997). Kualitas proses mencakup kualitas proses belajar mengajar, penerapan teknologi, interaksi pendidik dengan peserta didik, konselor, dan administrator. (Munandir, 2002).

Menurut Sulastiyono (1999:27) yang dimaksud dengan fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pemakai dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatankegiatannya, sehingga segala kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dengan baik.

Fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh lembaga pendidikan seperti sekolah, universitas maupun tempat kursus sebaiknya merupakan fasilitas yang dapat menunjang kegiatan belajar-mengajar agar dapat berjalan dengan baik dan mencapai hasil yang maksimal dimana sarana tersebut dapat digunakan oleh guru untuk mengajar dan digunakan oleh siswa untuk belajar maupun melakukan kegiatan lainnya yang berguna sebagai sarana mengembangkan bakat dan kemampuan siswa. Jenis-jenis fasilitas itu antara lain dapat berupa perpustakaan, laboratorium, pusat komputer dan internet, program pendidikan bahasa, kantor yang melayani para alumni dan sebagainya.

Profil seorang pengajar menurut ahli pendidikan Soekartawi (1995:34-35):

- a. Dalam memberikan bahan ajar, seorang pengajar harus dapat bersikap fleksibel, tidak kaku pada bahan ajar yang diberikan.
- b. Dapat menerima pendapat atau usul siswa yang belajar, apakah itu pendapat yang benar atau yang salah.
- c. Mampu menunjukkan kepribadian yang baik.
- d. Bersedia melakukan penelitian tentang ilmu pengetahuan yang diajarkan, kemudian hasil penelitian dipakai sebagai bagian dari bahan ajar. Dengan cara seperti ini, maka isi bahan ajar selalu baru (*up-to-date*).
- e. Mempunyai ketrampilan atau cara yang spesifik dalam membuat pertanyaan-pertanyaan untuk mendorong motivasi siswa. Bila motivasi terjadi, maka penyampaian bahan ajar menjadi menarik dan siswa menjadi lebih berpartisipasi dalam mengikuti pengajaran.
- f. Menguasai ilmu pengetahuan (bahan ajar) yang diberikan. Pengajar harus siap dengan bahan ajar yang diberikan, diatur secara sistematis sesuai dengan satuan acara pengajaran yang telah ditetapkan.
- g. Menyiapkan bahan evaluasi (bahan ujian) secara jelas dan menerangkan kriteria yang dipakai di dalam melakukan evaluasi.
- h. Meluangkan waktu untuk membantu siswa yang belajar, bila yang bersangkutan mendapatkan kesulitan di dalam memahami isi bahan ajar yang diberikan.
- i. Mempunyai sikap yang menarik dan ramah, memberikan komentar yang baik, membuat gerakan-gerakan cara mengajar yang fleksibel dan sebagainya.
- j. Menggunakan cara tanya jawab.

Seorang tenaga pengajar yang efektif adalah para staf pengajar yang mengetahui dengan baik tentang subyek yang akan diajarkan, penuh perhatian terhadap para muridnya, bijaksana dan bertindak adil terhadap semua muridnya, memperlakukan para murid dengan baik, menghargai setiap murid, serta bertanggungjawab

sepenuhnya terhadap keberhasilan belajar para muridnya untuk mencapai prestasi yang baik.

HIPOTESA

Diduga terjadi perubahan persepsi mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2001-2003 terhadap kualitas pendidikan, fasilitas, serta staf pengajar setelah masuk dan mengikuti perkuliahan di Universitas Kristen Petra Surabaya dibandingkan dengan persepsi sebelum masuk dan mengikuti perkuliahan.

METODE PENELITIAN

Populasi penelitian adalah semua mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2001-2003 di Universitas Kristen Petra Surabaya yang berjumlah sekitar 2362 mahasiswa.. Kuesioner disebarikan kepada mahasiswa dan menanyakan tentang persepsinya baik sebelum maupun setelah mengikuti perkuliahan terhadap kualitas pendidikan, fasilitas, dan staf pengajar.

Proportionate stratified random sampling digunakan yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan berstrata secara proporsional (Riduwan, 2003,12-13). Pengumpulan data dilakukan dengan cara survei. Untuk survei ini penulis menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam menjawab masalah yang ada. Penjelasan lebih rinci dapat diperoleh di Gunawan dan Dewi (2005).

Definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang diteliti adalah perubahan persepsi tentang:
 - Kualitas Pendidikan
 - Fasilitas
 - Staf Pengajar
2. Konsep perubahan persepsi: persepsi mahasiswa sebelum masuk dan mengikuti perkuliahan dibentuk melalui informasi. Persepsi mahasiswa mengalami perubahan karena informasi yang diterima sebelum masuk kuliah tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi.
3. Konsep variabel kualitas pendidikan: adalah kualitas pendidikan yang diberikan oleh Universitas Kristen Petra khususnya pada fakultas ekonomi. Atribut-atribut yang diteliti antara lain:
 - a. Sistem akreditasi: apakah ada perubahan persepsi mahasiswa setelah mengikuti perkuliahan mengenai sistem akreditasi yang berlaku?
 - b. Kurikulum pendidikan: apakah ada perubahan persepsi mahasiswa setelah mengikuti perkuliahan mengenai kurikulum pendidikan yang berlaku?
 - c. Sistem evaluasi: apakah ada perubahan persepsi mahasiswa setelah mengikuti perkuliahan mengenai sistem evaluasi yang diterapkan dalam memacu semangat belajar?
 - d. Menciptakan SDM handal: apakah ada perubahan persepsi mahasiswa setelah mengikuti perkuliahan mengenai SDM handal yang tercetak?

4. Konsep variabel fasilitas: segala sesuatu yang sengaja disediakan untuk dimanfaatkan oleh para mahasiswa dalam menunjang segala kegiatannya. Atribut-atribut yang diteliti antara lain:
 - a. Perpustakaan dan laboratorium: apakah ada perubahan persepsi mahasiswa setelah mengikuti perkuliahan mengenai perpustakaan dan laboratorium yang lengkap dan nyaman?
 - b. Keadaan kelas: apakah ada perubahan persepsi mahasiswa setelah mengikuti perkuliahan mengenai kelas yang selalu dalam keadaan bersih?
 - c. Perlengkapan mengajar: apakah ada perubahan persepsi mahasiswa setelah mengikuti perkuliahan mengenai perlengkapan mengajar yang modern dan berfungsi dengan baik?
5. Konsep variabel staf pengajar: adalah orang-orang yang berprofesi sebagai dosen yang memberikan ilmu pengetahuan yang dimilikinya sesuai dengan bidang penguasaannya dan kurikulum yang berlaku kepada anak didiknya. Atribut-atribut yang diteliti antara lain:
 - a. Tingkat pengetahuan: apakah ada perubahan persepsi mahasiswa setelah mengikuti perkuliahan mengenai ilmu pengetahuan?
 - b. Sistem mengajar: apakah ada perubahan persepsi mahasiswa setelah mengikuti perkuliahan mengenai cara mengajar dan penilaian yang diberikan?
 - c. Keperdulian: apakah ada perubahan mahasiswa setelah mengikuti perkuliahan mengenai keperdulian dalam hal bersedia menghargai dan menanggapi pendapat mahasiswa?
 - d. Ketepatan mengajar: apakah ada perubahan mahasiswa setelah mengikuti perkuliahan mengenai ketepatan jam mengajar yang sesuai dengan beban SKS yang berlaku?

Teknik analisa data menggunakan uji *t* dua sampel untuk membandingkan apakah kedua data tersebut (sebelum dan sesudah masuk kuliah) sama atau berbeda. Uji komparatif berguna untuk menguji kemampuan generalisasi (signifikansi hasil penelitian) yang berupa perbandingan keadaan variabel dari dua rata-rata sampel (Riduwan, 2003: 213).

Uji Hipotesa dari t-Test dua sampel sebagai berikut:

- $H_0: \mu_1 = \mu_2$; tidak ada perubahan persepsi mahasiswa yang signifikan terhadap kualitas pendidikan, fasilitas, dan staf pengajar setelah mereka mengikuti perkuliahan di Universitas Kristen Petra.
- $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$; ada perubahan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pendidikan, fasilitas, dan staf pengajar setelah mereka mengikuti perkuliahan di Universitas Kristen Petra.

Kriteria yang dipakai dalam uji *t* yaitu:

1. Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi mahasiswa sebelum dan setelah masuk Universitas Petra.
2. Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi mahasiswa sebelum dan setelah masuk Universitas Petra.

ANALISA DAN HASIL

Kuesioner disebarikan kepada 300 mahasiswa yang kuliah di Fakultas Ekonomi, dengan 100 mahasiswa dari masing-masing angkatan: 2001, 2002 dan 2003. Dari hasil di Tabel 1, 51% responden adalah pria dan 49% wanita. Sebanyak 44% responden kuliah di jurusan manajemen, karena memang ini adalah jurusan yang terbesar di Fakultas Ekonomi.

Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa 72% dari responden memperoleh informasi dari sumber lain, di mana sumber lain yang paling penting adalah keluarga, mungkin karena sebagian responden kuliah ke Universitas Kristen Petra sudah turun temurun. Acara *Open House* merupakan sumber kedua yang terpenting setelah keluarga. Untuk rekomendasi agar masuk Fakultas Ekonomi, sebanyak 43% responden menyatakan bahwa rekomendasi itu datang dari keluarga. Hasil ini semua menunjukkan pentingnya keluarga dalam menentukan keputusan masuk kuliah di Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra.

Table 1. Analisa frequency terhadap sumber informasi sebelum masuk kuliah

Variable	Frequency	Percent
<u>Jenis Kelamin</u>		
Pria	153	51%
Wanita	147	49%
<u>Jurusan</u>		
Manajemen (Angkatan 2001-2003)	132	44%
Akuntansi (Angkatan 2001-2003)	56	19%
Perhotelan (Angkatan 2001-2003)	54	18%
IBM (Angkatan 2001-2003)	15	5 %
Pariwisata (Angkatan 2002-2003)	16	6%
Pemasaran (Angkatan 2003)	26	8%
<u>Sumber Informasi</u>		
Sumber lain	215	72%
Diri sendiri	85	28%
<u>Dari Sumber Informasi Lain</u>		
Keluarga	66	31%
<i>Open house</i>	54	25%
Orang lain	41	19%
Brosur	33	15%
Iklan	22	10%
<u>Rekomendasi masuk Fakultas Ekonomi:</u>		
Keluarga	128	43%
Teman	103	34%
Sekolah	38	13%
Lain-lain	31	10%

Sumber: data diolah penulis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji beda dua rata-rata (*2-sample t-test*) untuk dua kelompok sampel yang bebas (*independent*). Uji hipotesis tersebut menggunakan *two tailed test* dengan *level of significant* (α) sebesar 5 %. Penelitian ini

menggunakan program komputer SPSS versi 10.0, untuk melakukan pengujian hipotesis yaitu untuk menguji ada tidaknya perubahan persepsi mahasiswa meliputi kualitas pendidikan fakultas, fasilitas yang disediakan dan staf pengajar antara sebelum dan setelah masuk Universitas Kristen Petra.

Tabel 2. Persepsi Mahasiswa Angkatan 2001, Sebelum dan Sesudah Masuk

Variable	Rata-rata Sebelum	Rata-rata Sesudah	Nilai t	P-value
Kualitas Pendidikan				
Sistem akreditasi	3.21	3.08	1.27	0.206
Pendidikan sesuai dengan kurikulum	3.49	3.60	0.93	0.353
Sistem evaluasi memacu semangat belajar	3.38	3.20	1.37	0.174
Menciptakan SDM yang handal	3.72	3.62	0.83	0.411
Fasilitas yang disediakan				
Perpustakaan/laboratorium yang lengkap	3.74	4.13	3.61***	0.001
Kelas selalu bersih	3.74	3.95	2.22**	0.029
Perlengkapan mengajar modern	3.93	3.79	1.41	0.163
Staf Pengajar				
Pengetahuan dosen luas	3.91	3.71	1.93*	0.056
Cara mengajar mudah diterima	3.64	3.34	2.73***	0.007
Menghargai/menanggapi pendapat mahasiswa	3.62	3.42	1.94*	0.055
Mengajar tepat waktu	3.71	3.33	3.01***	0.003
Keseluruhan				
Kualitas pendidikan	3.57	3.58	0.11	0.914
Fasilitas yang disediakan	3.64	3.73	1.02	0.307
Staf pengajar	3.64	3.43	2.06**	0.042

Sumber: data diolah penulis.

Catatan: * = signifikan pada $\alpha = 0.10$; ** = signifikan pada $\alpha=0.05$. *** = signifikan pada $\alpha=0.01$.

Berdasarkan Tabel 2, persepsi mahasiswa angkatan 2001 terhadap kualitas pendidikan tidak ada perubahan yang signifikan untuk semua variabel. Sedangkan persepsi mahasiswa terhadap fasilitas yang disediakan menunjukkan perubahan secara positif setelah masuk kuliah, khususnya terhadap perpustakaan dan laboratorium yang lengkap serta kebersihan kelas.

Sebaliknya, setelah mahasiswa masuk kuliah terjadi perubahan persepsi terhadap staf pengajar. Semua variabel staf pengajar mengalami penurunan dengan tingkat signifikansi $\alpha = 10\%$ dan untuk dua variabel (cara mengajar mudah diterima serta mengajar tepat waktu) penurunannya signifikan pada $\alpha = 1\%$.

Secara keseluruhan dari persepsi mahasiswa sebelum dan setelah masuk staf pengajar menunjukkan penurunan persepsi yang signifikan dikarenakan staf pengajar dalam mengajar kurang sesuai dengan harapan mahasiswa dalam pengetahuan ataupun

ketepatan waktu serta tidak mudah dipahami, juga kurang menghargai dan menanggapi pendapat mahasiswa. Untuk kualitas pendidikan dan fasilitas, tidak terjadi perubahan.

Tabel 3. Persepsi Mahasiswa Angkatan 2002, Sebelum dan Sesudah Masuk

Variable	Rata-rata Sebelum	Rata-rata Sesudah	Nilai t	P-value
Kualitas Pendidikan				
Sistem akreditasi	3.24	3.33	1.01	0.314
Pendidikan sesuai dengan kurikulum	3.61	3.44	1.76*	0.081
Sistem evaluasi memacu semangat belajar	3.37	3.14	2.02**	0.046
Menciptakan SDM yang handal	3.85	3.53	3.43***	0.001
Fasilitas yang disediakan				
Perpustakaan/laboratorium yang lengkap	3.78	3.94	1.61	0.110
Kelas selalu bersih	3.64	3.67	0.29	0.769
Perlengkapan mengajar modern	3.74	3.66	0.98	0.327
Staf Pengajar				
Pengetahuan dosen luas	3.75	3.46	3.59***	0.001
Cara mengajar mudah diterima	3.55	3.17	3.99***	0.001
Menghargai/menanggapi pendapat mahasiswa	3.71	3.35	3.75***	0.001
Mengajar tepat waktu	3.65	3.03	5.29***	0.001
Keseluruhan				
Kualitas pendidikan	3.52	3.35	2.05**	0.043
Fasilitas yang disediakan	3.59	3.77	2.23**	0.028
Staf pengajar	3.58	3.20	4.74***	0.001

Sumber: data diolah penulis.

Catatan: * = signifikan pada $\alpha = 0.10$; ** = signifikan pada $\alpha=0.05$. *** = signifikan pada $\alpha=0.01$.

Persepsi mahasiswa angkatan 2002 mengalami penurunan persepsi yang signifikan terhadap kualitas pendidikan untuk semua variabel kecuali system akreditasi yang tidak berubah. Variabel kurikulum turun secara signifikan pada $\alpha = 10\%$, sedangkan system evaluasi turun dengan signifikans $\alpha=5\%$. Persepsi mahasiswa angkatan 2002 tentang kemampuan menciptakan SDM yang handal juga turun dengan tingkat signifikans $\alpha=1\%$.

Terhadap fasilitas yang disediakan, persepsi mahasiswa tidak ada perubahan secara signifikan untuk masing-masing variabel jika dinilai satu per satu, walaupun nilai sesudah masuk memang menjadi lebih tinggi, tetapi secara statistik tidak menjadi signifikan. Namun, secara keseluruhan untuk fasilitas, terjadi perubahan yang positif dan signifikan (pada $\alpha=5\%$).

Perubahan persepsi mahasiswa angkatan 2002 terhadap staf pengajar mirip dengan hasil dari angkatan 2001 tetapi angkatan 2002 mengalami penurunan yang

lebih besar lagi pada persepsinya setelah masuk kuliah pada semua variabel dengan tingkat signifikansi $\alpha=1\%$. Secara keseluruhan, hasil ini juga terjadi untuk staf pengajar.

Tabel 4. Persepsi Mahasiswa Angkatan 2003, Sebelum dan Sesudah Masuk

Variable	Rata-rata Sebelum	Rata-rata Sesudah	Nilai t	P-value
Kualitas Pendidikan				
Sistem akreditasi	3.19	3.10	1.04	0.301
Pendidikan sesuai dengan kurikulum	3.52	3.07	4.21***	0.001
Sistem evaluasi memacu semangat belajar	3.56	2.88	6.18***	0.001
Menciptakan SDM yang handal	3.83	2.72	7.45***	0.001
Fasilitas yang disediakan				
Perpustakaan/laboratorium yang lengkap	3.89	4.05	1.48	0.142
Kelas selalu bersih	3.68	3.39	3.06***	0.003
Perlengkapan mengajar modern	3.79	3.18	6.01***	0.001
Staf Pengajar				
Pengetahuan dosen luas	3.85	3.65	2.01**	0.047
Cara mengajar mudah diterima	3.69	2.93	7.55***	0.001
Menghargai/menanggapi pendapat mahasiswa	3.86	2.74	11.22***	0.001
Mengajar tepat waktu	4.03	2.49	11.79***	0.001
Keseluruhan				
Kualitas pendidikan	3.60	2.82	7.49***	0.001
Fasilitas yang disediakan	3.69	3.44	2.76***	0.007
Staf pengajar	3.69	2.82	7.92***	0.001

Sumber: data diolah penulis.

Catatan: * = signifikan pada $\alpha = 0.10$; ** = signifikan pada $\alpha=0.05$. *** = signifikan pada $\alpha=0.01$.

Untuk mahasiswa dari angkatan 2003 (lihat Tabel 4), hampir semua hasil menunjukkan penurunan persepsi setelah masuk kuliah. Yang tidak berubah adalah persepsi terhadap sistem akreditasi serta persepsi terhadap perpustakaan dan laboratorium. Semua variabel lain mengalami penurunan persepsi yang signifikan, dengan kebanyakan signifikan pada $\alpha=1\%$. Penurunan yang paling besar terjadi lagi pada persepsi terhadap staf pengajar, sama seperti hasil dari angkatan 2001 dan 2002. Tetapi mahasiswa dari angkatan 2003 juga menunjukkan penurunan persepsi terhadap fasilitas dan kualitas pendidikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisa, diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra memperoleh informasi dan menerima rekomendasi sebelum masuk kuliah, terutama dari keluarga sendiri, dari acara *Open House* atau dari teman.

Semua angkatan yang diteliti menilai bahwa staf pengajar di Fakultas Ekonomi kurang memuaskan dibandingkan dengan persepsi sebelum masuk kuliah. Hal ini terlihat dari adanya penurunan persepsi untuk semua variabel pada setiap angkatan terhadap staf pengajar. Faktor yang dinilai paling mengalami penurunan persepsi terhadap staf pengajar adalah ketidakmampuan para pengajar untuk mengajar tepat waktu, disusul oleh factor staf pengajar yang kurang menghargai mahasiswa dan juga tidak mengajar dengan cara yang mudah diterima. Faktor pengetahuan dosen juga mengalami penurunan dalam persepsi namun tidak sebesar faktor lain. Di samping itu, angkatan yang lebih baru menunjukkan penurunan yang lebih besar dibandingkan angkatan lama.

Mahasiswa angkatan 2001 setelah mereka masuk Universitas Kristen Petra merasakan terjadi peningkatan dalam hal fasilitas yang disediakan. Hal ini dikarenakan mereka pernah mengikuti perkuliahan di gedung lama untuk waktu yang cukup lama sehingga ketika menempati gedung baru mereka merasa senang.

Mahasiswa angkatan 2002 setelah masuk Universitas Kristen Petra merasakan terjadi kualitas pendidikan dan staf pengajar yang menurun dibanding persepsinya sebelum masuk. Untuk fasilitas, tidak terjadi perubahan persepsi yang berarti.

Setelah masuk kuliah, mahasiswa angkatan 2003 merasakan terjadi penurunan yang cukup besar dalam semua hal. Angkatan 2003 ini yang penurunan persepsinya paling besar terhadap hampir semua factor yang diukur dalam penelitian ini. Hal ini mungkin terjadi karena biaya yang telah dikeluarkan untuk kuliah yang semakin tinggi untuk angkatan baru dinilai tidak sebanding dengan kualitas pendidikan, fasilitas yang disediakan, dan staf pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.

Berdasarkan hasil dari penelitian dan kesimpulan di atas, maka disarankan sebagai berikut:

1. Oleh karena terjadi penurunan persepsi yang signifikan bagi mahasiswa baru terhadap kualitas pendidikan, maka perlu diterapkan beberapa kebijakan agar meningkatkan kualitas pendidikan, khususnya perwalian yang lebih baik, yaitu mengurangi jumlah mahasiswa per dosen wali agar perwalian dapat dilakukan lebih baik. Untuk itu, harus ditambah jumlah dosen tetap di Fakultas Ekonomi. Juga disarankan agar masing-masing mahasiswa baru diberi seorang mentor dari kakak kelasnya yang dapat membantu dalam proses pendidikan ini.
2. Fasilitas dianggap cukup baik untuk angkatan yang lebih lama, tetapi untuk angkatan lebih baru ada penurunan persepsi, maka masih ada yang dapat dilakukan untuk memperbaiki persepsi mereka yaitu, menyediakan perlengkapan yang modern, karena sudah saatnya setiap kelas disediakan peralatan LCD agar PowerPoint dapat ditayangkan. Jadi tidak hanya pada saat akan presentasi mata kuliah tertentu saja. LCD juga berfungsi untuk sarana mencetak lulusan SDM yang handal dan menguasai teknologi.

3. Kualitas staf pengajar benar-benar harus ditingkatkan, antara lain dengan mengadakan evaluasi kinerja dosen setiap satu semester sekali terutama evaluasi yang berhubungan dengan penilaian dari mahasiswa itu sendiri. Hasil evaluasi itu juga harus disampaikan kepada dosen bersangkutan. Misalnya mengadakan forum terbuka antara Kajur dengan mahasiswa, memakai sarana kuesioner agar mahasiswa dapat memberikan penilaian terhadap cara mengajar dan tingkat kedisiplinan staf pengajar yang dibagikan di setiap kelas yang hasilnya juga dibagikan kepada dosen yang bersangkutan.
4. Fakultas Ekonomi harus menindak tegas para staf pengajar yang tidak mengajar tepat waktu misalnya dengan memberlakukan skors pada kurun waktu tertentu terutama bagi mereka yang seringkali datang terlambat tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan, F., dan Y. Dewi. *Evaluasi Perubahan Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra Surabaya Angkatan 2001-2003 Terhadap Kualitas Pendidikan, dan Staf Pengajar*. Skripsi S-1 (unpublished). Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia.
- Lovelock, C., dan L. Wright. 1990. *Principles of Service Marketing and Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Munandir. 2002. "Pengaruh bimbingan belajar terhadap sikap, minat, motivasi, dan prestasi belajar siswa SMU di kota Makassar". *Jurnal Insani*. 6(2): 21-29.
- Owlia, M.S., dan E.M. Aspinwall. 1997. "TQM in higher education". *Journal of Quality and Reliability Management*. 14(5):47-59.
- Riduwan. 2003. *Statistik Untuk Lembaga dan Instansi Pemerintah-Swasta*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Robbins, S.P. 1998. *Organizational behavior*. 8th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Schiffman, L.G., dan L.L. Kanuk. 2002. *Consumer Behavior*. 7th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Soekartawi. 1995. *Meningkatkan Efektivitas Mengajar*. Jakarta: Dunia Pustaka Jaya.
- Sulastiyono. 1999. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Peningkatan Kualitas*. (1st ed). Yogyakarta: Andi Offset.