



ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PENERIMA BEASISWA ANGKATAN 2018 DI POLITEKNIK CENDANA

¹Wahaudi pratama, Cindy Cindy², Dewi Anggraini³

¹²³Manajemen, Manajemen Pemasaran, Politeknik Cendana, Medan, Sumatra Utara, Indonesia
Email: ¹apheijunior27@gmail.com, ^{2*}dewifar.27@gmail.com

Abstrak

Dalam penelitian tugas akhir ini, peneliti melakukan penelitian mengenai kepuasan dari mahasiswa penerima beasiswa di Politeknik Cendana, dengan judul penelitian “Kepuasan Mahasiswa Penerima Beasiswa Angkatan 2018 di Politeknik Cendana”. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa penerima beasiswa di Politeknik Cendana.,(Donni, 2017)dalam buku donni juni priansa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja(hasil) produk yang di perkirakan terhadap kinerja(hasil) yang diharapkan.Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan kepuasan sebagai objek penelitian dan mahasiswa sebagai subjek. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis dari Miles dan Huberman. Keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber. Hasil penelitian yang diperoleh mengatakan bahwa mahasiswa penerima beasiswa merasa puas dengan program beasiswa ini walaupun ada beberapa hal yang membuat mereka merasa untuk lebih ditingkatkan lagi terhadap kinerja dosen yang monoton dan tidak bisa mengikuti pelajaran ekstra dan merasa kurangnya kebebasan yang di berikan. Namun walaupun demikian, mereka tetap mempunyai minat belajar yang tinggi dan puas dengan program pemberian beasiswa ini.

Kata kunci : Kepuasan Mahasiswa; beasiswa; Politeknik Cendana

Abstract

In this final project, researchers conducted a study on the satisfaction of scholarship recipients at the Cendana Polytechnic, with the research title "Satisfaction of 2018 Scholarship Recipients at Cendana Polytechnic". In this study, researchers wanted to find out how the satisfaction of scholarship recipients at the Cendana Polytechnic (Donni, 2017) in Donni Jun Priansa's book satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing the estimated product performance (results) to performance (expected results). This study uses descriptive qualitative research methods with satisfaction as the object of research and students as the subject. The data collection technique used is interviews. The data analysis method used is the analysis method of Miles and Huberman. The validity of the data used is source triangulation. The results obtained said that the scholarship recipients were satisfied with this scholarship program although there were several things that made them feel that they needed to be further improved on the performance of lecturers who watched and could not take



extra lessons and felt a lack of freedom. But even so, they still have a high interest in learning and are satisfied with this scholarship program.

Keywords: Student Satisfaction; scholarship; Politeknik Cendana



I. PENDAHULUAN

Pada zaman sekarang ini, pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Oleh karena itu, pemerintah mengatakan bahwa setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pendidikan demi mengembangkan potensi diri yang dimiliki secara optimal. Dengan adanya pendidikan, maka dapat mempengaruhi berbagai bidang di dalam perkembangan dan kemajuan suatu negara seperti bidang ekonomi, politik, sosial, dan budaya. Oleh karena itu, pendidikan sangat mempengaruhi seluruh aspek kehidupan suatu negara. Pendidikan dibagi menjadi dua yaitu pendidikan *formal* dan pendidikan *non formal*.

Pendidikan yang bersifat *formal* yaitu pendidikan yang kita dapatkan melalui sekolah dan mengikuti seminar, sedangkan pendidikan yang bersifat *non formal* yaitu pendidikan yang kita dapatkan dalam kehidupan sehari-hari. Dengan semua wawasan dan pengalaman yang kita dapatkan, itu bisa dijadikan sebagai pendidikan bagi kita. Pendidikan tidak hanya mengajarkan kita menambah potensi diri dan wawasan yang luas, tetapi pendidikan juga mengajarkan kita bagaimana cara membentuk kepribadian dan perilaku yang baik. Dalam zaman sekarang ini kita tidak hanya mencari pendidikan *eksternal*, tetapi kita juga harus mencari pendidikan *internal*.

Pendidikan *internal* akan membentuk sebuah kepribadian yang baik dan bermoral, sehingga akan membantu terciptanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Begitu juga di setiap Politeknik pasti memiliki kelebihan dan keunggulan masing-masing. kampus selalu mengutamakan kualitas mahasiswa/i yang terbaik dan bermutu. Seperti halnya, sebuah Politeknik yang ada di kota Medan - Sumatra Utara. Politeknik ini adalah

Politeknik Cendana, sebuah kampus swasta pertamayang ada di kota Medan - Sumatra Utara yang menerapkan pembelajaran tentang sikap, development diri dan kelas motivasi dalam materi perkuliahan.

Sehingga masyarakat mengenali Politeknik Cendana ini sebagai kampus motivasi. Politeknik ini juga tidak hanya melakukan proses belajar mengajar di dalam kelas, tetapi juga melakukan proses belajar mengajar di luar kelas seperti melakukan permainan.

Melalui permainan mahasiswa dapat dengan mudah menguasai pelajaran, menjadi lebih berani dan percaya diri, serta terampil berbicara di depan umum. Politeknik Cendana juga mempunyai visi yang luar biasa yaitu **Creating Better Generation**, Politeknik Cendana berkomitmen untuk memberi pelayanan yang terbaik di dalam pendidikan. Tetapi tidak bisa dipungkiri ada beberapa fenomena yang sering terjadi bahwa masih ada sebagian anak bangsa yang tidak bisa melanjutkan pendidikannya ke strata yang lebih tinggi dikarenakan oleh beberapa sebab salah satunya adalah karena keterbatasan biaya ataupun faktor ekonomi keluarga yang tidak mendukung.

Politeknik Cendana menyediakan suatu program yaitu program beasiswa. Program ini merupakan program beasiswa yayasan yang diberikan kepada semua aktivis maupun umat vihara baik itu di kota Medan maupun diluar kota Medan. Program beasiswa ini dimulai pada tahun ajaran 2010 dan sekarang program beasiswa Politeknik Cendana ini telah berlanjut selama 12 tahun sampai mahasiswa angkatan ke-12. Menurut mahasiswa Angkatan 2018 yang mendapatkan program beasiswa, mereka merasa puas dengan program ini karena mereka bisa melanjutkan sampai ke perguruan tinggi. Bagi mahasiswa yang kurang mampu, mereka merasa beruntung "Maka dari itu,



penulis merasa tertarik dan termotivasi untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Mahasiswa pada program beasiswa yang di berikan Politeknik Cendana. Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Mahasiswa Penerima Beasiswa Angkatan 2018 di Politeknik Cendana**”.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif (*metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, 2018) Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat 4 kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis.

Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. (*metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, 2018) dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder.

1. Sumber primer adalah sumber data yang memberikan data langsung

kepada pengumpul data, dan data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan

2. Sumber Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.

Sumber data primer dalam penelitian ini berupa responden wawancara, yaitu beberapa Mahasiswa Angkatan 2018 Sumber sekunder penelitian ini adalah buku-buku teori yang digunakan untuk mendukung penelitian.

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena itu seorang peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data agar mendapatkan data yang valid. pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.

Penelitian ini dapat dilakukan dengan cara Wawancara. Didefinisikan sebagai interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan. Salah seorang yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar disekitar pendapat dan keyakinannya. (*metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, 2018) ada beberapa jenis wawancara yaitu wawancara terstruktur yaitu apabila peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh.

Pada wawancara ini, setiap responden diberi pertanyaan yang sama dan peneliti mencatatnya. Ada juga wawancara semi terstruktur yaitu wawancara yang sudah termasuk dalam kategori in-depth interview dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan wawancara ini untuk menemukan permasalahan yang lebih dan ada juga wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang bebas

dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun sistematis dan lengkap pengumpulan datanya. Dari ketiga jenis wawancara diatas, peneliti menggunakan metode wawancara terstruktur dimana peneliti menyusun daftar pertanyaan wawancara terlebih dahulu. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling. (*metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, 2018) mengatakan purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Pertimbangan peneliti mengambil sampel yaitu orang-orang yang sudah menerima beasiswa diatas 3 tahun karena mereka lebih mengetahui hasil yang diperoleh dari beasiswa. Berdasarkan pertimbangan ini, penulis memperoleh sampel sebanyak 5 orang dari keseluruhan populasi berjumlah 18 orang, Yang menerima beasiswa.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uraian

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa yang menerima program beasiswa dari Politeknik Cendana. Peneliti menggunakan analisis data dengan metode kualitatif, dengan mewawancarai 5 mahasiswa angkatan 2018 yang menerima program beasiswa di Politeknik Cendana. dan masing-masing mahasiswa memberikan jawaban yang jujur

3.2 Temuan

hasil wawancara kepada informan, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan seseorang terletak pada apa yang diharapkannya. Apabila yang diharapkannya menjadi kenyataan maka ia akan merasa puas dan sebaliknya apabila yang diharapkannya tidak menjadi kenyataan maka ia akan merasa tidak puas. Penulis juga menemukan bahwa yang mendukung kepuasan ini adalah cara pembelajaran dan

semua fasilitas serta layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Dari 5 mahasiswa yang saya wawancarai semua mengatakan puas atas program beasiswa yang mereka terima dan mereka ingin tetap program beasiswa ini terus berlanjut dan dipertahankan agar menciptakan generasi bangsa berkepribadian baik, hebat dan jujur.



IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan kepuasan merupakan fungsi dari layanan yang diterima dengan harapan, dan kepuasan berbanding lurus dengan harapan dan layanan. Kepuasan seseorang dapat dilihat melalui sikap, baik itu sikap positif maupun negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang diterima. Jika pelayanan proses belajar mengajar yang diterima cocok dengan apa yang diharapkan, maka mahasiswa akan merasa puas, dan jika pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka mahasiswa akan merasa tidak puas.

Berikut ini dijabarkan kesimpulan-kesimpulan yang didapatkan penulis dalam penelitian yang dilakukan:

1. Politeknik Cendana merupakan sebuah tempat perkuliahan yang bergerak di bidang pendidikan. Dimana Politeknik ini dikenal sebagai motivasi yang lebih banyak mengajari praktek dari pada teori.
2. Politeknik Cendana menyediakan suatu program yaitu program beasiswa, dimana program ini bertujuan untuk membantu orang-orang melanjutkan pendidikan sampai ke jenjang sarjana.
3. Keandalan yang di berikan oleh personil kampus sangat bagus sekali karena kemampuan dosen yang sangat hebat dalam memberikan materi dan pelayanan dalam proses-belajar mengajar.
4. Daya tanggapan yang sangat luar biasa yang diberikan oleh personil kampus kepada setiap mahasiswa. Bersedia mendengar dan mengatasi keluhan para mahasiswa yang berhubungan dengan masalah proses belajar mengajar ataupun masalah pribadi.
5. Informasi yang diterima oleh para mahasiswa sesuai dengan kenyataan yang ada dalam Politeknik ini, sehingga hal ini memberikan kepuasan kepada para mahasiswa karena mereka telah menerima sebuah keadaan nyata yang benar-benar terjadi..
6. Kesiediaan dan kemampuan personil Politeknik Cendana dalam menanggapi kebutuhan dan masalah para mahasiswa, sehingga para mahasiswa/i merasa mereka diperhatikan.
7. Layanan yang diterima memberikan kepuasan kepada para mahasiswa tentang wujud sebuah tempat perkuliahan yang bagus.
8. Di dalam penelitian ini, penulis dapat menyimpulkan bahwa kepuasan seorang mahasiswa itu terletak pada apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan dan hal inilah yang membuat para mahasiswa/i penerima beasiswa merasa puas selama mengikuti program ini. Karena apa yang mereka harapan sesuai dengan kenyataan yang mereka terima. Mereka merasa puas dengan semua fasilitas, pelayanan, persyaratan, cara pembelajaran dan para dosen yang telah mengajari mereka.

V. SARAN

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang mungkin dapat dimanfaatkan bagi Politeknik Cendana untuk mempertahankan dan meningkatkan program beasiswa sehingga semakin banyak yang bisa mengikuti program beasiswa ini. Saran-saran tersebut yaitu sebagai berikut:



1. Politeknik Cendana bisa menyediakan kelas yang full inggris dalam proses belajar mengajar dikelas penerima beasiswa.
2. Dosen yang ada di Politeknik Cendana kreatif dan bertanggung jawab, namun terkadang juga sedikit membosankan jika dosen yang mengajar selalu sama, jadi alangkah baiknya jika setiap semester dosen yang mengajar selalu berbeda-beda.
3. Untuk mahasiswa penerima beasiswa semoga bisa di atur waktu supaya bisa mengikuti pelajaran ekstra yang di sediakan oleh Politeknik Cendana.
4. Persyaratan dalam penerimaan mahasiswa harus di perkuat kembali dan seleksi harus di perketat, sehingga tidak sembarangan menerima calon mahasiswa. Semua calon mahasiswa harus mau mengikuti semua persyaratan yang ada.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Donni, P. J. (2017). Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Kontemporer. In *alfabeta*.
metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D, Alfabeta, cv.
____ (2018).