

Sugandi Miharja, Ph.D

Ekspektasi Pelayanan Program Studi

Bimbingan dan Konseling Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN SGD Bandung



2020

Ekspektasi Pelayanan Program Studi

Bimbingan dan Konseling Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN SGD Bandung



Dekan
Dr. H. Ahmad Sarbini, M.Ag.

Saya sangat dekat dengan para pengurus jurusan, termasuk jurusan BKI. Perjuangan mereka dalam melakukan pelayanan didorong oleh semangat pengabdian yang tulus.



Sugandi Miharja

Buku ini mengupas:

- Urgensi Kualitas Pelayanan Program Studi
- Profil Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam, UIN Bandung
- Peran dan Fungsi dalam Pengurus Program Studi
- Aspek-Aspek Kepuasan Layanan Kerja
- Pencapaian Pelayanan Program Studi



Ketua Asosiasi PABKI
Dr. H. Aep Kusnawan, M.Ag.

Pelayanan yang profesional adalah tuntutan yang tidak bisa dielakkan agar organisasi program studi memberi makna. Aspek kebermaknaan ini secara gamblang disampaikan dalam tulisan ini.



Ketua Prodi BKI
Dudy Imanuddin E., M.Ag.

Tulisan ini memaparkan kondisi real pada program studi yang saya kelola. Pada banyak hal menegaskan pentingnya merawat dan mempertahankan capaian prestasi yang telah diperjuangkan bersama.

Judul Buku: Ekspektasi Pelayanan Program Studi Bimbingan dan
Konseling Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi,
UIN Bandung
Penulis: Sugandi Miharja
Editor: Anggit Garnita
Layout: Ahmad Abdul Ghani
Tahun: 2020



KATA PENGANTAR

Tiada kata yang lebih indah kecuali rasa syukur yang menghabur memenuhi segenap jiwa yang lemah dan tiada daya. Jika bukan karena rahmat, dan karunia-Nya maka tiada daya dan kekuatan untuk menyelesaikan penyusunan penulisan buku ini.

laporan penelitian dibiayai oleh dana Program Studi BKI dan kiranya ke depan program semacam ini lebih diperbanyak. Manfaat penulisan ini, dapat menjadi bahan introspeksi bagi penulis penelitian dan mudah-mudahan dapat juga memberi informasi lebih lanjut akan layanan prodi BKI dalam Perguruan Tinggi UIN yang sudah besar dan berprestasi.

Aspek yang diteliti dalam studi ini adalah kepuasan, yang meliputi kajian aspek-aspek kepuasan dan tingkat kepuasan publik dosen atas layanan yang ditampilkan oleh pengurus Program Studi BKI. Adalah suatu kegembiraan bahwa penelitian ini dapat menyatakan adanya ragam pelayanan yang berkualitas, sehingga memberikan kepuasan bagi para dosen. Kualitas ini merupakan budaya unggul yang terus melengenda pada Program Studi BKI.

Sebagai suatu karya, sadar betul masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Karenanya kritik membangun sangat diharapkan. Semoga semua bantuan, fasilitasi, dorongan dan kemudahan yang telah diberikan menjadi amal shaleh dan mendapat balasan pahala dari Allah swt, amin.

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Pentingnya Layanan Jurusan Studi yang Baik	1
B. Jurusan BKI dalam Universitas	4
C. Kedudukan Jurusan Studi dalam Pendidikan Tinggi	5
D. Struktur Organisasi Jurusan	14
E. Menyoal Kepuasan Layanan Fungsionaris Jurusan BKI	17
BAB II PROFIL JURUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM, FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI, UIN BANDUNG	27
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian	27
B. Visi, Misi dan Tujuan UIN SGD Bandung serta Program Studi BKI	28
C. Program Studi BKI dalam Universitas	31
D. Dosen	32
BAB III PERAN DAN FUNGSI DALAM PENGURUS JURUSAN	39
A. Peran Pengurus Jurusan	39
B. Perilaku Dalam Peran	41
C. Kedudukan dan Perilaku Orang Dalam Peran	44
D. Kaitan Orang dan Perilaku	45
E. Pelayanan Jurusan sebagai Panggilan Keagamaan	48
BAB IV KEPUASAN LAYANAN KERJA ORGANISASI JURUSAN	53
A. Konsepsi Organisasi Jurusan dalam Wadah Perguruan Tinggi..	53
B. Fungsi Pelayanan Sumber Daya Dosen	57
C. Kepuasan Kerja Dosen	58
D. Varian Teori Kepuasan Kerja	60
E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	62
F. Pengukuran Kepuasan Kerja	64

G. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Variabel Lain	66
H. Korelasi Kepuasan Kerja	67
I. Respon Terhadap Ketidakpuasan Kerja	69
J. Manfaat Analisis Kepuasan Kerja	71
K. Mengukur Kepuasan	72
BAB V BUDAYA DAN KINERJA PENGURUS JURUSAN	74
A. Item Budaya Organisasi Jurusan	74
B. Kinerja Sumberdaya Insani Organisasi Jurusan Studi	77
C. Kinerja Religi	79
D. Budaya Kepemimpinan Religi Pengurus Jurusan	81
E. Menata Budaya Religi Organisasi Jurusan	84
BAB VI PERSEPSI KEPUASAN KERJA DAN KOMPENSASI.	87
A. Konsepsi Persepsi Kepuasan Kerja	87
B. Persepsi Kompensasi	88
C. Hubungan Kompensasi Dengan Kepuasan Kerja	94
BAB VII KEPUASAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA	97
A. Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Lingkungan Kerja	97
B. Lingkungan Rekan kerja	98
C. Persepsi terhadap Aspek-Aspek Lingkungan Kerja	101
D. Hubungan Persepsi Lingkungan dengan Kepuasan Kerja	104
BAB VIII PELAYANAN DAN LOYALITAS	106
A. Konsepsi Pelayanan	106
B. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	108
C. Dimensi Pelayanan	109
D. Pelayanan dalam Al-Qur'an dan Hadits	110
E. Kompetensi Sumber Daya Insani (SDI) Pelayan	112
F. Identifikasi Kompetensi Pelayanan	116
G. Loyalitas dalam Pelayanan	118
BAB IX MEDIA SOSIAL PELAYANAN JURUSAN	121
A. Aspek-Aspek Media Sosial	121
B. Fungsi Sosial Media	122
C. Jenis-Jenis Media Sosial Yang Dipakai Fungsionaris Jurusan ...	123

BAB X PERSEPSI ASPEK PELAYANAN	128
A. Budaya Dan Kinerja Pengurus Program Studi	128
B. Kompensasi	130
C. Pelayanan dalam Lingkungan Kerja	134
D. Loyalitas dalam Pelayanan	135
E. Media Komunikasi	136
F. Kepuasan Pelayanan	136
 DAFTAR PUSTAKA	 144
LAMPIRAN-LAMPIRAN	150



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Sarana Fisik Pada Jurusan BKI	24
Tabel 10.1.	Jejaring sosial Jurusan BKI, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Bandung	137



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Diagram Kartesius	13
Gambar 1.2.	Ruangan jurusan berada pada lantai tiga gedung Fakultas dakwah dan Komunikasi	25
Gambar 8.1.	Beberapa aspek Lingkaran Pelayanan	108
Gambar 10.1.	Ruangan Program Studi.	129
Gambar 10.2.	Rak penyimpanan panel.	130
Gambar 10.3.	Lemari arsip	130
Gambar 10.4.	Ketua Program Studi BKI Bapak Dudy Imanuddin Effendi, M.Ag.	131
Gambar 10.5.	Sekretaris Program Studi BKI, Bapak Dede Lukman, M.Ag.	131
Gambar 10.6.	Staf administrasi BKI, Ibu Anggit Garnita, M.Ag.	132
Gambar 10.7.	Staf administrasi	133
Gambar 10.8.	Staf administrasi	133
Gambar 10.7.	Sertifikasi Akreditasi Program Studi BKI, peringkat A	140
Gambar 10.8.	Digram Skala Pencapaian Skala Pelayanan	143

BAB I

PENDAHULUAN

A. Pentingnya Layanan Jurusan Studi Yang Baik

Layanan jurusan studi merupakan salah satu bidang yang memperoleh perhatian banyak pihak. Sebagai suatu layanan pendidikan, layanan jurusan urgent dalam Pembangunan Nasional. Pendidikan memberi kontribusi dalam meningkatkan daya saingan di dunia internasional. Hal ini sangat erat kaitannya dengan tujuan pembangunan masyarakat Indonesia yang seutuhnya. Melalui pendidikan diharapkan dapat meningkatkan harkat dan martabat masyarakat, baik di kalangan nasional maupun kalangan internasional.

Sebagai bagian dari amanat yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah Pemerintah Negara Indonesia berkewajiban untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Upaya untuk mewujudkannya melalui pendidikan. Mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan proses pendidikan, secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung merupakan lembaga penyedia pendidikan yang berbasis Islami, Universitas ini tidak

hanya membentuk mahasiswa dan alumni paham Ke-Islam-an, namun juga merujuk pada pembentukan sumber daya insani yang unggul pada tataran regional Asean. Tujuan Pendidikan baik secara Islam dan umum hampir memiliki kesamaan yaitu mendapatkan kesejahteraan lahir dan batin.

Lembaga pendidikan sudah sangat kompetitif, oleh karena itu lembaga pendidikan ini harus menghadapi persaingan yang sangat ketat khususnya dalam memberikan pelayanan pada semua stake holder. Hal ini dapat memuluskan jalan untuk mencapai keunggulan memenuhi harapan pengguna lulusan berupa keunggulan.

Keberhasilan pendidikan akan tercapai jika ada usaha untuk meningkatkan mutu pendidikan. Fungsi dan tujuan pendidikan menurut Undang Undang Nomor 20 Tahun 2003 menyatakan bahwa: Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Bertujuan untuk berkembangnya potensi untuk peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, Berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggungjawab.

Menurut Sardiman (2002:12) “Pendidikan dan pengajaran adalah salah satu usaha yang bersifat sadar tujuan yang dengan sistematis terarah pada perubahan tingkah laku menuju kedewasaan anak didik”.

Menurut Allan Thomas (dalam Alma Buchari, 2008:17) mengemukakan tiga fungsi utama yang diharapkan dari dunia pendidikan yaitu: “(1) *The*

Administrator's Production function; (2) The Psychologist's Production function; (3) The Economist's Production function.

Mengingat pentingnya pendidikan dalam kehidupan, maka seluruh komponen pendidikan seperti: kurikulum, dosen, mahasiswa, sarana kampus dan fasilitas kampus menjadi sangat penting dalam pencapaian keberhasilan pendidikan. Dosen maupun tenaga kependidikan adalah mempunyai tugas dalam pencapaian keberhasilan pendidikan.

Dalam Undang Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 pasal 39 ayat 1 disebutkan tentang tugas-tugas tenaga kependidikan yaitu "Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan" sedangkan pada pasal 39 ayat 2 menyatakan "Pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelayanan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat".

Di Perguruan Tinggi, seorang pendidik tidak lagi disebut sebagai "guru" akan tetapi disebut dengan "Dosen". Dalam Undang Undang No. 14 Tahun 2005 menyatakan bahwa, " dosen adalah pendidik profesional dan ilmunan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat ".

Kedudukan dosen sebagai pendidik profesional berarti seorang dosen dituntut mengemban kompetensi-kompetensi yang nantinya akan digunakan dalam proses pencapaian tujuan dari pendidikan. Kompetensi

dimaksud menurut Undang Undang No.14 Tahun 2005 pasal 1, berupa seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh dosen dalam melaksanakan tugas keprofesionalan”. Untuk memerankan fungsi ini diperlukan tim pra kondisi berupa pengurus jurusan dimana *home base* dosen berada pada perguruan tinggi.

B. Jurusan BKI dalam Universitas

Pada masa transisi perubahan status dari IAIN, menjadi kampus UIN Sunan Gunung Djati agar lebih universal, yakni tidak hanya mencetak civitas akademika yang mengerti kajian Islami tetapi juga kajian umum. Proses transisi berlangsung penuh hambatan kurangnya Sumber Daya Manusia untuk pengajar serta kurangnya gedung untuk proses perkuliahan dan lainnya. UIN Sunan Gunung Djati sementara ini memiliki sembilan fakultas, yakni: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Sains dan teknologi, Fakultas Psikologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Adab dan Humaniora, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Ushuludin serta Fakultas Syari’ah dan Hukum untuk ke depannya kemungkinan bertambah lagi beberapa Fakultas.

Sebelum berubah menjadi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Dakwah terlihat sebagai fakultas yang kurang begitu memadai untuk sekelas Perguruan Tinggi Negeri. Ruang kelas yang kurang nyaman, gedung yang terlihat kusam, ruang kuliah yang numpang dan sampah yang terlihat di sudut-sudut gedung dan kelas. Sumber daya manusia yang ada

sudah cukup memadai dan tidak banyak perubahan yang terjadi, tetapi yang berubah lebih kepada pengorganisasiannya, yakni staf jurusan menempati ruangan tersendiri. Setelah berubah dan pimpinan fakultas secara periodik berregenerasi. Kini Fakultas Dakwah dan Komunikasi setelah berbenah renovasi gedung, dan penambahan gedung baru perkuliahan, tantangan berikutnya adalah bagaimanapun kualitas penggunaan gedung serta sarana dan prasana yang tersedia.

Fakultas Dakwah dan Komunikasi memiliki sejumlah jurusan studi, yakni Jurusan KPI, Jurusan BKI, Jurusan PMI, Jurusan MD, Jurusan Humas dan jurusan Ilmu Komunikasi. Jurusan keagamaan merupakan *core* dari dakwah dan jurusan umum merupakan *core* dari ilmu komunikasi.

C. Kedudukan Jurusan Studi dalam Pendidikan Tinggi

Berdasarkan Undang-Undang tentang sistem pendidikan nasional, ditetapkan bahwa pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh organisasi jurusan (Herabudin, 2009: 43).

Dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi, tujuan pendidikan tinggi adalah: “Menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan atau memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau kesenian, dan; Mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi

dan atau kesenian serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional (Indrajit, 2006:3).

Organisasi jurusan merupakan satuan pendidikan di bawah fakultas atau sekolah tinggi atau akademi. Ketika berada dalam universitas atau institut jurusan ia berada dalam wadah fakultas. Dalam sekolah tinggi dan akademi organisasi jurusan berada di bawah ketua sekolah tinggi atau akademi. Pengurus jurusan melakukan fungsi penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Hal ini yang sering disebut Tri Darma Organisasi jurusan yang merupakan ciri khas organisasi jurusan. Setiap organisasi jurusan mengemban tugas melaksanakan Tri Darma ini tanpa berat sebelah. Pendidikan tinggi merupakan kegiatan dalam upaya menghasilkan manusia terdidik seperti kriteria yang telah disebutkan di atas. Penelitian bertujuan untuk mengembangkan kebudayaan, ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni. Sedangkan pengabdian kepada masyarakat merupakan aplikasi dari kegiatan pendidikan-pengajaran dan penemuan hasil penelitian dalam upaya memberikan sumbangan demi kemajuan masyarakat (Indrajit, 2006: 4).

Dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003. Organisasi jurusan mempunyai spesifikasi sebagai berikut: 1). Organisasi jurusan dapat berada dalam akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, atau universitas; 2). Organisasi jurusan berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat; 3). Organisasi jurusan dapat menyelenggarakan program akademik, profesi, dan atau vokasi (Herabudin, 2009: 43).

Fokus penyelenggaraan pendidikan tinggi ini secara khas diurai oleh Indrajit (2006:5). Akademi menyelenggarakan program pendidikan vokasi atau professional dalam satu cabang atau sebagian cabang ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau kesenian tertentu. Politeknik menyelenggarakan program pendidikan vokasi atau professional dalam sejumlah bidang pengetahuan khusus. Sekolah Tinggi menyelenggarakan program pendidikan akademik dan atau professional dalam lingkup satu disiplin ilmu tertentu dan jika memenuhi syarat dapat menyelenggarakan pendidikan profesi. Institut menyelenggarakan pendidikan akademik dan atau pendidikan vokasi dalam sekelompok disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau seni dan jika memenuhi syarat dapat menyelenggarakan pendidikan profesi. Universitas menyelenggarakan program pendidikan akademik dan atau profesional dalam beberapa disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau kesenian tertentu dan jika memenuhi syarat dapat menyelenggarakan pendidikan profesi (Indrajit, 2006: 5).

Organisasi jurusan, baik di dalam universitas, institut, sekolah tinggi, akademik, maupun politeknik dalam bahasa sehari-hari biasanya hanya dikenal dengan istilah kampus. Dengan sebutan ini terkesanlah bahwa organisasi jurusan merupakan suatu lingkungan yang eksklusif dengan penghuni yang eksklusif pula. Dengan demikian kampus merupakan suatu komunitas yang tersedia yang disebut masyarakat akademik.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi dijelaskan bahwa pendidikan akademik adalah pendidikan tinggi yang diarahkan, terutama pada penguasaan ilmu pengetahuan dan pengembangannya. Hal-hal esensial yang tidak kalah penting yang berkenaan dengan kebebasan akademik bagi organisasi

jurusan antara lain: *Pertama*, ia harus merdeka untuk mengajarkan temuan-temuan ilmiah serta pandangan-pandangan tentang kebenaran secara jujur. *Kedua*, toleran terhadap perbedaan pendapat, bebas dari campur tangan politik. *Ketiga*, ia harus bebas menyajikan kepada tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusannya mengenai dasar-dasar kebebasan, keadilan, kemanusiaan dan solidaritas. *Keempat*, ia harus bebas mempublikasikan hasil penelitian dan gagasan-gagasan agar teman sejawatnya serta masyarakat umum dapat memetik manfaat dan memberikan kritikan atas karyanya itu. *Kelima*, tidak memberikan hegemoni intelektual (Alma, 2008: 275).

Sedangkan hal-hal yang berkenaan dengan kebebasan bagi tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan pada umumnya yaitu hak untuk memperoleh pengajaran, hak untuk membangun pandangannya sendiri atas dasar studi yang dilakukan, hak untuk mendengar dan menyatakan pendapat, serta hak-hak untuk menyebarkan hal-hal yang rasional sebagai buah dari telaah-telaah yang dilakukan dan lain sebagainya.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi pasal 2 (dua), Herabudin menyatakan bahwa pendidikan tinggi memiliki tujuan melatih peserta didik mempertajam dan menggunakan nalarnya untuk memecahkan persoalan-persoalan yang dihadapinya serta membuat bekal untuk menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan atau memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, teknologi dan atau kesenian, mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan atau kesenian serta mengupayakan penggunaannya untuk

meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional (Herabudin, 2009: 164).

Sebagai institusi akademik, organisasi jurusan mempunyai tiga misi yang tidak bisa di tawar-tawar lagi. Yakni: *Pertama*, Sebagai penyelenggara pendidikan pengajaran. *Kedua*, Penelitian. *Ketiga*, Pengabdian kepada masyarakat. Ketiga misi tersebut tidak ada yang "lebih penting" diantara yang lainnya. Pendidikan-pengajaran bertujuan untuk meneruskan dan memelihara ilmu pengetahuan, penelitian untuk mengembangkan kebudayaan, ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Sedangkan pengabdian kepada masyarakat merupakan aplikasi dari kegiatan pendidikan-pengajaran dan penemuan hasil penelitian yang bertujuan kepada masyarakat.

Ketiga misi organisasi jurusan tersebut dinamakan "Tri Darma Organisasi jurusan ". Setiap organisasi jurusan mengemban tugas dan melaksanakan Tri Darma ini tanpa berat sebelah. Hal inilah yang membedakan antara organisasi jurusan dengan sekolah. Di lingkungan sekolah para siswa diberi studi pendidikan dan pengajaran yang hasil belajarnya lebih cenderung untuk kepentingan dan kemampuan dirinya sendiri, berbeda dengan di lingkungan organisasi jurusan tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan disamping studi terdapat poin khusus yang diperoleh yaitu dengan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat

Pekerjaan lembaga organisasi jurusan ini jauh lebih berat lagi dari pada sekedar melaksanakan pendidikan-pengajaran keilmuan. Organisasi jurusan mesti sarat dengan aktivitas-aktivitas dan hasil penelitian dilanjutkan dengan melakukan pengabdian kepada masyarakat atas dasar hasil-hasil penelitian yang telah diperolehnya. Dalam pendidikan pengajaran pun

tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan sering kali berpartisipasi dengan budaya akademik dalam hal ini berbentuk forum ilmiah, seperti halnya diskusi, seminar, simposium, maupun forum-forum lain yang sering dilaksanakan di lingkungan kampus.

Secara umum pendidikan dilaksanakan untuk maksud yang positif dan konstruktif yang pelaksanaannya diarahkan untuk membimbing, membina manusia dalam kehidupan nyata. Manusia secara kodrati dikaruniai kemampuan-kemampuan dasar yang bersifat rohaniah dan jasmaniah. Dengan potensi ini manusia mampu mempertahankan hidup. Kemampuan dasar manusia tersebut haruslah selalu dikembangkan yaitu salah satunya melalui pendidikan baik jalur pendidikan keluarga (in formal), pendidikan di kampus (formal) maupun pendidikan di masyarakat (non formal). Oleh karena itu pendidikan sangatlah penting, sebab pendidikan merupakan lembaga yang berusaha membangun masyarakat dan watak bangsa secara berkesinambungan yaitu membina mental, intelek dan kepribadian dalam rangka membentuk manusia yang seutuhnya.

Seiring dengan media komunikasi dan pertumbuhan ekonomi masyarakat, kesadaran terhadap pendidikan tinggi terus meningkat. Ditambah lagi anggaran pendidikan nasional yang terus meningkat, menyebabkan harapan masyarakat terhadap layanan pendidikan menjadi tinggi”.

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap dunia pendidikan secara otomatis akan meningkatkan permintaan masyarakat terhadap dunia pendidikan. Hal ini tentunya akan mempengaruhi persaingan di antara penyedia layanan pendidikan. Didasari dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu institusi penyedia layanan pendidikan, akan menciptakan kepuasan bagi para *take holder*.

Organisasi jurusan studi merupakan wadah internalisasi keilmuan. Semakin banyak jumlah tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan maka akan semakin sulit mengenalinya secara teliti. Terutama tentang suka atau tidaknya tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan terhadap jasa pelayanan yang ditawarkan dan alasan yang mendasarinya.

Terdapat beberapa dampak yang perlu diantisipasi dan menjadi tantangan yang perlu dihadapi organisasi jurusan dalam hal pelayanan yaitu dalam pengelolaan organisasi jurusan, proses perkuliahan, dan pendidikan nilai (Indrajit, 2006:95). Selain itu terdapat hal-hal esensial yang tidak kalah penting yang berkenaan dengan kebebasan akademik bagi organisasi jurusan: *Pertama*, harus merdeka untuk mengajarkan temuan-temuan ilmiah serta pandangan-pandangan tentang kebenaran secara jujur. *Kedua*, toleran terhadap perbedaan pendapat, bebas dari campur tangan politik. *Ketiga*, bebas menyajikan kepada tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan mengenai dasar-dasar kebebasan, keadilan, kemanusiaan dan solidaritas. *Keempat*, bebas mempublikasikan hasil penelitian dan gagasan-gagasan agar teman sejawatnya serta masyarakat umum dapat memetik manfaat atas karyanya itu. *Kelima*, tidak memberikan hegemoni intelektual (Indrajit. R.Eko., 2006).

Bagi setiap organisasi jurusan akan berupaya memberikan yang terbaik kepada tenaga dosen dan tenaga kependidikan. Untuk itu dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas pelayanan dari sudut pandang tenaga dosen dan tenaga kependidikan. Oleh karena itu, perlu dilakukan riset untuk mengidentifikasi determinan pelayanan yang paling penting. Dengan menganalisa tanggapan ini organisasi jurusan dapat menilai

variabel mana yang belum sesuai dengan harapan tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan. Dengan demikian dapat diketahui posisi relatif organisasi jurusan menurut tenaga dosen dan tenaga kependidikan. Selanjutnya organisasi jurusan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan tersebut sepanjang waktu karena sangat mungkin terjadi prioritas seiring dinamika agenda.

Idealnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian terhadap pelayanan petugas jurusan terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (Nursyabani, 2006:36) organisasi jurusan kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan mutu yang diinginkan tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan.

Kepuasan tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan adalah fungsi dari pengharapannya dan kualitas produk atau jasa yang dirasakan. Kepuasan tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan akan terpenuhi apabila proses penyampaian dari si pemberi jasa kepada tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan sesuai dengan apa yang dipersepsikan tenaga dosen dan tenaga kependidikan. Berbagai faktor seperti: subyektivitas si pemberi jasa, keadaan psikologis (tenaga dosen dan tenaga kependidikan), kondisi lingkungan eksternal dan sebagainya tidak jarang turut mempengaruhi sehingga jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan oleh tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan.

Tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan akan membandingkan layanan yang diberikan dengan layanan yang mereka

harapkan. Cara untuk mengetahui citra Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung yaitu dengan melihat persepsi tenaga dosen dan tenaga kependidikan tentang kualitas pelayanan yang diberikan.

Prioritas Utama (A)	Pertahankan Prestasi (B)
Prioritas Rendah (C)	Berlebihan (D)

Gambar 1.1. Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar 1.1. terdapat empat penunjuk, yakni: (1) Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi Kepuasan tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan, sehingga mengecewakan atau tidak puas; (2) Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan; (3) Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan, pelaksanaannya oleh manajemen biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan; (4) Menunjukkan faktor yang mempengaruhi tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan

jurusan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

D. Struktur Organisasi Jurusan

Jurusan adalah unit pelaksana akademik pada fakultas yang melaksanakan pendidikan akademik atau profesi. Jurusan mempunyai tugas menghasilkan lulusan yang bermutu dan berdaya saing tinggi dalam satu atau seperangkat cabang ilmu pengetahuan, ilmu keislaman, sains dan teknologi, dan seni tertentu.

Jurusan terdiri atas: (1) Ketua; (2) Sekretaris; (3) staf; dan (4) dan Dosen. Jurusan dipimpin oleh seorang ketua jurusan yang dipilih di antara dosen dan bertanggung jawab langsung kepada Dekan atau keua sekolah tinggi. Ketua Jurusan bertanggung jawab atas mutu hasil pendidikan yang dilaksanakan pada jurusan yang dipimpinnya. Ketua Jurusan dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh seorang sekretaris. Sekretaris Jurusan mempunyai tugas melaksanakan urusan administrasi jurusan. Jurusan yang memiliki satu program studi, maka Ketua Jurusan merangkap sebagai Ketua Program Studi. Jurusan yang memiliki lebih dari satu program studi, program studi dipimpin oleh seorang ketua yang dibantu oleh staf dan bertanggung jawab kepada Ketua Jurusan.

Untuk menjaga dan meningkatkan mutu, di setiap Jurusan dibentuk tim yang bertanggung jawab kepada Ketua Jurusan dan berkoordinasi dengan Pusat Penjaminan Mutu Pendidikan. Penambahan program studi pada

setiap Fakultas dapat dilakukan sesudah mendapatkan izin penyelenggaraan dari Direktur Jenderal.

Permohonan izin penyelenggaraan program studi dalam Universitas dilakukan melalui tahapan berikut: (1) Ketua jurusan membentuk tim untuk mengkaji kemungkinan pembukaan Jurusan baru berdasarkan persyaratan yang ditetapkan Direktur Jenderal. Hasil kajian ini berupa usulan pembukaan jurusan baru yang diajukan kepada Dekan; (2) Dekan mengajukan usulan pembukaan program studi kepada Rektor setelah mendapat persetujuan Senat Fakultas; dan (2) Rektor mengajukan permohonan izin kepada Direktur Jenderal setelah mendapat persetujuan Senat. (3) Program studi yang sudah mendapat izin penyelenggaraan oleh Direktur Jenderal dapat dibuka atau ditutup oleh Rektor sesuai kebutuhan sesudah mendapat pertimbangan Senat. Pembukaan program studi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) hanya dapat dilakukan Rektor selama izin penyelenggaraan dari Direktur Jenderal untuk program studi yang bersangkutan masih berlaku. Izin penyelenggaraan program studi dapat dicabut oleh Direktur Jenderal apabila dinilai telah melanggar ketentuan yang berlaku.

Bagian Tata Usaha Fakultas bertanggung jawab atas ketertiban dan kelancaran administrasi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, serta pembinaan pelayanan ketenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan an dan alumni, organisasi dan tatalaksana, kepegawaian, keuangan dan barang milik negara, hukum, hubungan masyarakat, perlengkapan, rumah tangga dan administrasi umum.

Dosen adalah tenaga pengajar di lingkungan Fakultas atau jurusan atau program studi atau bidang dan bertanggung jawab kepada dekan, dikoordinasi oleh ketua jurusan. Jumlah dosen ditetapkan menurut kebutuhan dan kelompok kerja. Dosen terdiri dari: 1) Dosen biasa (dosen tetap); dan 2) Dosen luar biasa.

Dosen adalah pendidik yang mempunyai tugas utama merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Pelayanan organisasi jurusan berkaitan dengan administrasi dosen adalah terkait langsung. Dalam perspektif administrasi akademik, pelayanan jurusan adalah membantu kinerja dosen adalah sebagai berikut: (1) Membuat desain mata kuliah berdasarkan tujuan mata kuliah yang tertera dalam kurikulum. (2) Membuat silabus berdasarkan desain mata kuliah. (3) Membagikan silabus kepada tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan di awal perkuliahan. (4) Mengevaluasi prestasi tenaga dosen dan tenaga kependidikan. (5) Membagikan kuisisioner evaluasi cara mengajar dosen. (6) Menerima dan mengolah nilai hasil evaluasi tenaga dosen. (6) Membuat evaluasi diri tentang kinerja sebagai dosen dan diterima Ketua Program Studi. (7) Membaca hasil evaluasi tenaga dosen dan tenaga kependidikan untuk meningkatkan profesionalisme. (8) Merevisi desain mata kuliah dan silabus guna menampung perkembangan mutakhir di bidang ilmu.

Dosen-dosen yang terdapat di organisasi jurusan memiliki kekhususan tersendiri. Dosen yang diangkat memiliki kualifikasi sekurang-kurangnya lulusan strata dua (S2) untuk program diploma atau program sarjana, dan

lulusan strata tiga (S3) untuk pascasarjana. Dosen yang diangkat telah memiliki pengalaman kerja sebagai pendidik pada organisasi jurusan sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun, memiliki jabatan akademik sekurang-kurangnya asisten ahli, dan memiliki sertifikat mengajar yang dikeluarkan oleh organisasi jurusan yang menyelenggarakan program pengadaan tenaga kependidikan. Dosen terdiri atas dosen biasa, dosen luar biasa dan dosen tamu. Dosen biasa adalah dosen yang diangkat dan ditetapkan sebagai tenaga tetap di Institut baik berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil maupun dosen kontrak. Dosen luar biasa adalah dosen yang bukan tenaga tetap. Dosen tamu adalah mereka yang diundang dan diangkat untuk menjadi dosen selama jangka waktu tertentu. Jenjang jabatan akademik dosen diatur sesuai ketentuan yang berlaku.

E. Menyoal Kepuasan Layanan Fungsionaris Jurusan BKI

Pada saat mendengar kata pelanggan atau *stakeholders*, kebanyakan orang mengasosiasikannya dengan pembeli, sehingga pengertian ini menjadi sempit. Kata pelanggan atau *stakeholders* memiliki arti yang sangat luas, pelanggan atau *stakeholders* mencakup mereka yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan baik produksi maupun jasa. Implikasi dari adanya berbagai macam variasi antara barang dan jasa akan terasa sulit untuk merealisasikan jasa tanpa melakukan pembedaan lebih lanjut. Sejauh ini telah banyak ahli yang mengemukakan macam-macam jasa, dimana setiap para ahli tersebut menggunakan dasar pembeda tentang macam-macam jasa dengan sudut pandangnya sendiri-sendiri.

Secara garis besar, pengelompokan jasa dapat dibedakan menjadi lima macam antara lain: (1). Barang berwujud murni artinya adalah bahwa barang tersebut hanya terdiri dari barang berwujud saja, misalnya sabun, pasta gigi, dan lain sebagainya. (2). Barang berwujud yang disertai jasa, artinya adalah bahwa barang terdiri dari barang yang berwujud disertai dengan beberapa jasa lain untuk mempertinggi daya tarik pelanggan atau *stakeholders*. (3). Campuran, maksudnya yaitu barang tersebut terdiri dari barang dan pelayanan dengan proporsi yang sama antara keduanya. (4). Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan, barang disini terdiri dari jasa utama dengan jasa tambahan dan atau barang lengkap. (5). Jasa murni, disini hanya terdiri dari jasa seperti jasa menjaga bayi, psikoterapi (Supranto, 2001: 229).

Pelanggan atau *stakeholders* dapat dikelompokkan atas pembeli untuk kegiatan jual beli barang atau jasa, dalam porsi lembaga pendidikan pelanggan atau *stakeholders* yang dimaksud yaitu peserta didik atau tenaga dosen dan tenaga kependidikan.

Tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan merupakan orang yang melaksanakan proses tridarma perguruan tinggi di organisasi jurusan. Untuk itu, perhatian dipusatkan pada bagaimana mengukur kepuasan dari mereka yang dilayani, atau dalam lingkungan suatu lembaga pendidikan organisasi jurusan. Karena kepuasan mereka merupakan misi yang harus diwujudkan apabila kegiatan tersebut ingin diterima dan berkembang di organisasi jurusan.

Kesadaran tentang pentingnya pendidikan saat ini, telah mendorong berbagai upaya dan perhatian seluruh lapisan organisasi jurusan terhadap setiap gerak langkah dan perkembangan dunia pendidikan. Dalam dunia

yang penuh persaingan ini, kepuasan pelanggan atau *stakeholders* merupakan faktor penentu untuk merebut keunggulan dalam bersaing. Kualitas pelayanan kepada tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan sangat menentukan keberhasilan organisasi jurusan dalam usaha merebut dan mempertahankan kualitas tenaga dosen dan tenaga kependidikan. Ketidakpuasan mereka kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan .

Dalam mendefinisikan produk organisasi jurusan dan siapa pelanggan atau *stakeholders* organisasi jurusan tidak mudah. Bila produk organisasi jurusan adalah ilmu pengetahuan, maka pengguna produk yaitu tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan sebagai pelanggan atau *stakeholders* nya. Namun bila produk organisasi jurusan itu sarjana lulusannya, maka pengguna produk, yaitu masyarakat luas khususnya dunia industri, pemerintahan termasuk pelanggan atau *stakeholders*-nya (Indrajit, 2006: 138).

Pelanggan atau *stakeholders* adalah mereka yang memanfaatkan hasil dari suatu badan, institusi atau sering juga disebut sebagai orang yang mau membelanjakan uangnya untuk membeli suatu yang ditawarkan oleh suatu badan. Indrajit dan Djokoprano mengemukakan pelanggan atau *stakeholders* universitas adalah tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan dan masyarakat pengguna lulusan universitas serta calon pelanggan atau *stakeholders* termasuk orangtua, keluarga tenaga dosen dan tenaga kependidikan, dan mahasiswa. (Indrajit, 2006: 138). Dengan demikian, tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari pelayanan jurusan

adalah *stakeholders* yang mengambil manfaat dari jasa yang diberikan pengurus jurusan.

Kepuasan atas produk atau jasa yang diterimanya, akan menguatkan dampak strategis lainnya dalam pengembangan organisasi pelayanan pendidikan tersebut. “Kepuasan mitra dan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas, meningkatnya reputasi instansi, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas” Fandy Tjiptono (2011: 423).

Oleh karena itu instansi dalam hal ini penyedia layanan pendidikan harus memulai memikirkan pentingnya kepuasan melalui pelayanan mitra kerja secara lebih matang. Kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dan memenangkan persaingan.

Di tengah ketatnya persaingan penyedia layanan pendidikan, hal ini menjadi dasar dan motivasi bagi pengelola jurusan BKI UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Sebagai salah satu institusi pendidikan negeri yang berada di bawah pengelolaan pemerintah, berkomitmen untuk meningkatkan kualitas dan daya saing serta kesejahteraan bagi semua *stakeholder* layanan.

Jurusan Bimbingan dan Konseling, sangat mengedepankan pelayanan pendidikan yang dituangkan ke dalam visi BKI: “Menjadi Program Studi Profesional, Kompetitif dan Unggul dalam Bidang Bimbingan, Konseling dan Penyuluhan Islam Tingkat Asean pada Tahun 2025”. Adapun misinya: “(1) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran untuk menghasilkan tenaga profesional di bidang bimbingan, konseling dan penyuluhan Islam; (2) Menyelenggarakan penelitian dan publikasi ilmiah guna

mengembangkan ilmu dan aplikasi bidang bimbingan, konseling dan penyuluhan Islam; (3) Menyelenggarakan layanan pengabdian pada masyarakat yang profesional dengan penerapan inovasi bidang bimbingan, konseling dan penyuluhan Islam.

Proses kegiatan pendidikan di Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam sangat mengutamakan lingkungan kerja yang kondusif agar dapat memberikan layanan kepada sesama dosen dan tenaga kependidikan. Hal ini juga diaplikasikan oleh SDM yang ada di Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam.

Pelayanan pendidikan di sini, suatu tindakan yang dapat diberikan oleh seluruh jajaran yang ada pada jurusan kepada semua *stake holder* sebagai pelanggan internalnya. Jajaran yang ada pada Jurusan seperti fungsionaris jurusan antara lain ketua jurusan, sekretaris jurusan, kepala laboratorium, administrasi, dosen, serta tenaga kependidikan.

Seperti pendapat Srinadi (2008:218) bahwa “untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan *stake holder*, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga memenuhi kebutuhannya”. Untuk memberikan kepuasan yang tinggi kepada *stake holder* dosen misalnya, diperlukan pemahaman tentang apa yang diinginkan olehnya.

Mereka mengadakan rapat pimpinan (rapim) secara berkala, guna meningkatkan aspek pelayanan ini diantaranya. Fokus yang sering muncul dalam rapat yang melibatkan dosen, antara lain kelengkapan ruang kelas, penjadwalan waktu, penentuan tugas mata kuliah, honor berupa sertifikat dosen dan remunerasi dan tunjangan kinerja. Dalam pembicaraan yang

bersifat personal masih ada suara yang merasa kurang ada rasa keadilan kesempatan karier. Hal yang sangat terbantu bagi dosen antara lain layanan dalam memudahkan laporan bulanan remunerasi dan input nilai mata kuliah setiap tengah dan akhir semester. Secara spesial ini dibantu oleh tim SDM jurusan.

Pada beberapa bagian secara umum para dosen mendapat pelayanan prima dari tim jurusan. Pertanyaan berikutnya apakah aspek layanan lain dapat terus ditingkatkan dan bila ada madharat apakah itu dapat diminimalkan atau dinihilkan?

Melihat permasalahan di sana sini yang mungkin masih ada dan pada beberapa kasus masih perlu ditingkatkan, diperlukan penelitian yang lebih fokus dan objektif atas sorotan ini. Kepuasan *stake holder* merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya” (Fandy Tjiptono, 2004: 146). Dengan demikian untuk mengetahui kepuasan ini perlu diketahui pula harapan dan kenyataan yang dirasakan.

Jurusan Bimbingan dan Konseling perlu melakukan evaluasi atas kualitas pelayanannya. Hal ini bertujuan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kredibilitasnya serta untuk menepis persepsi yang dirasa kurang. Dosen dalam relasi dengan fungsionaris jurusan merupakan pelanggan dan sekaligus mitra untuk menilai pelayanan pendidikan yang diberikan, apakah telah sesuai antara harapan dan kenyataan yang dirasakan. Pengukuran tentang sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan *stake holdernya*, dapat dijadikan titik tolak untuk menentukan mutu pelayanan jurusan. Hal ini direalisasikan melalui pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tim administrasi fungsionaris.

Pengetahuan tentang kepuasan stake holder dosen dan tenaga administrasi akan memberikan banyak manfaat. Manfaat tersebut antara lain: aspek kepuasan ini berfungsi sebagai pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi ke arah pemenuhan kebutuhan tersebut sehingga menjadi sumber dari keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Para dosen yang mendapat pelayanan yang sinergis, koordinatif, berkelanjutan dan sistematis diharapkan akan berdampak positif bagi pencapaian tujuan jurusan secara umum. Jika layanan yang dirasakan dan dialami berada di bawah harapan, mereka akan merasa tidak puas. Sedangkan jika pelayanan yang dirasakan dan dialami memenuhi atau melebihi harapan mereka, maka mereka akan puas atau sangat puas. Konsepsi kepuasan berdasar pendapat Azwar (dalam Utama, 2003:73), cenderung selaras dengan kepuasan yang dikembangkan oleh Wexley dan Yukl (dalam Utama, 2003). Seseorang akan terpuaskan jika tidak ada selisih antara kondisi yang dibutuhkan dengan kondisi aktual. Semakin besar kekurangan dalam banyak hal penting yang dibutuhkan, maka semakin besar rasa ketidakpuasan.

Untuk membandingkan antar Expectation (harapan) dengan Perceived Performance (kinerja fungsionaris jurusan) dalam mengukur kepuasan menggunakan metode Importance-Performance Analysis (Hidayatullah, 2006:65). Selain itu juga dapat diketahui atribut yang buruk kinerjanya dan keluhan, dari situ dapat ditentukan langkah perbaikan secara terencana mulai dari atribut-atribut yang dianggap penting namun kinerjanya masih buruk, sehingga pengguna merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan.

Ketersediaan prasarana gedung, dan SDM jurusan disajikan pada Tabel

1.1. Ruang jurusan Bki berupa ruangan pengurus, plus ruangan laboratorium jurusan. mablelar berupa meja rapat, dan meja pengurus, lemari arsip, komputer, printer, filing cabinet, dan fasilitas ac.

Tabel 1.1.
Sarana Fisik Pada Jurusan BKI

Ruang	Satuan	Keterangan
1. Ruang jurusan	1 ruangan	Luas 8 x 6 m
2. Meja pengurus	5 unit	
3. Lemari	1 unit	
4. Komputer	2 unit	
5. Printer	1 unit	
6. Filing Cabinet	1 lusin	
7. AC	1 unit	
8. Laboratorium	1 ruangan lengkap	luas 8 x10 m

Hasil studi para ahli (Azwar, 1996; Moslow, 1970; Kossen, 1986; Schein 1991) dapat dipahami bahwa masalah penting paling rumit adalah menentukan indikator kualitas pelayanan yang selaras kebutuhan dan menimbulkan kepuasan; sebab hal ini bersifat subjektif, yaitu merupakan hasil reaksi afeksi (penilaian perasaan) seseorang. Reaksi afeksi yang bersifat subjektif dapat menghasilkan penilaian yang sama atau berbeda, meskipun objek yang dinilai adalah sama. Munculnya reaksi afeksi ditentukan oleh latar belakang atau karakteristik individu. Berdasarkan

uraian diatas dapat diidentifikasi bahwa kepuasan merupakan suatu fenomena sosial yang relatif kompleks.

Menurut Srinadi (2008:218), pengukuran tingkat kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Untuk itu pelayanan pendidikan harus dimulai dari kebutuhan stake holder dan berakhir pada tingkat kepuasan mereka akan mutu pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penjelasan ini perlu penelitian yang bertujuan mengetahui tingkat kepuasan sebagai salah satunya elemen kesejahteraan pelayanan pendidikan di Jurusan BKI.



Gambar 1.2.

Ruangan jurusan berada pada lantai tiga gedung Fakultas dakwah dan Komunikasi

Ruang jurusan BKI berada dalam satu ruangan dengan jurusan serumpun, yakni ruang jurusan Manajemen Dakwah, jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, serta Pengembangan Masyarakat Islam.

Posisi meja para pengurus jurusan dan staf berada di pinggir ruangan menghadap kepada meja bundar. Dengan posisi ini para pengurus jurusan terlihat sangat siap melayani stakeholder para mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan para tamu lainnya.

Sarana perkuliahan berupa bangunan dan kursi meja, tersebar ruangan kelas yang berada di gedung U dan gedung eks pasca serta eks tarbiyah.

Adapun keadaan dosen tetap dan dosen luar biasa di Jurusan terdiri dari Asisten Ahli, Lektor, dan Lektor Kepala. Pada jurusan BKI belum memiliki Guru Besar.



BAB II

PROFIL JURUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM, FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI, UIN BANDUNG

A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian

Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati atau dikenal dengan nama UIN Bandung, adalah perguruan tinggi negeri berbasis Islam yang berkedudukan di Kecamatan Cibiru, Bandung, Jawa Barat. Nama Sunan Gunung Djati diambil dari nama salah seorang Walisongo, tokoh penyebar agama Islam di Jawa. Kampus ini didirikan pada 1968.

Kampus UIN Sunan Gunung Djati Bandung beralamat di Jl. A.H. Nasution No.105, Cipadung, Kec. Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat kode pos 40614. Dalam kawasan kampus UIN Bandung ini terdapat Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam (BKI). Program Studi menempati kantor dan ruang kuliah di dalamnya.

Program Studi BKI juga berada dalam Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Fakultas ini dulunya merupakan nama Program Studi sebagai bagian dari fakultas ushuluddin ketika UIN masih berbentuk IAIN. Program Studi Dakwah pada tahun 1993, atas permohonan panitia pendiri Fakultas Dakwah yang diprakarsai oleh Drs. H. Ahmad Subandi, turunkan surat Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 393 tahun 1993, tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Dalam surat keputusan tersebut, tepatnya Bagian Ketiga Pasal 22-23, ditetapkan Fakultas Dakwah sebagai fakultas mandiri di

lingkungan IAIN Sunan Gunung Djati Bandung. Keputusan tersebut kemudian diperkuat oleh Keputusan Menteri Agama Nomor 407 tahun 1993 tanggal 31 Desember 1993 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Kemudian Fakultas Dakwah IAIN Sunan Gunung Djati Bandung, dengan struktur organisasi, fungsi, dan tugas-tugas pokoknya ditetapkan pada Bagian Ketiga Pasal 76-77 KMA tersebut. Sejak itu, resmilah pendirian Fakultas Dakwah dengan dekan pertamanya Drs. H. Ahmad Subandi.

Pada tahun 2005, seiring dengan perubahan IAIN menjadi UIN, Fakultas Dakwah berubah menjadi Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Dasar perubahan ini adalah Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2005.

B. Visi, Misi dan Tujuan UIN SGD Bandung serta Program Studi BKI

Program Studi BKI berada dalam Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung merupakan lembaga penyedia pendidikan yang berbasis Islami, Universitas ini tidak hanya membentuk mahasiswa dan alumni paham Ke-Islam-an, namun juga merujuk pada pembentukan sumber daya insani yang unggul pada tataran regional Asean, sebagaimana Visi UIN SGD Bandung: “Menjadi Universitas Islam Negeri yang unggul dan kompetitif berbasis wahyu memandu ilmu dalam bingkai akhlak karimah di ASEAN tahun 2025”.

Adapun misi yang dimbankan kepada UIN SGD Bandung, meliputi sistem pendidikan tinggi yang profesional dalam penyelenggaraan proses perkuliahan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Hal ini tertuang dalam misi UIN Bandung: “(1) Menyelenggarakan dan mengelola pendidikan tinggi yang profesional, akuntabel, dan berdaya saing di tingkat nasional dan ASEAN dalam rangka memperkuat pembangunan Nasional; (2) Menyelenggarakan proses perkuliahan, penelitian dan kajian ilmiah dengan bingkai akhlak karimah berbasis wahyu memandu ilmu untuk mengembangkan pengetahuan dan teknologi; (3) Menyelenggarakan pengabdian untuk mengembangkan dan memberdayakan masyarakat menuju tatanan masyarakat madani yang demokratis dan berkeadilan; (4) Menyelenggarakan tri darma perguruan tinggi yang berorientasi pada pembentukan jiwa entrepreneurship di kalangan sivitas akademika.

Relevan dengan visi dan misinya UIN Bandung, menetapkan pencapaian pada tujuannya, yakni : (1) Terwujudnya pendidikan tinggi yang profesional, akuntabel, dan berdaya saing di tingkat nasional dan ASEAN dalam rangka memperkuat pembangunan Nasional; (2) Terwujudnya hasil proses perkuliahan, penelitian an kajian ilmiah berbasis wahyu memandu ilmu untuk mengembangkan pengetahuan dan teknologi; (3) Terwujudnya pengabdian untuk mengembangkan dan memberdayakan masyarakat menuju tatanan masyarakat madani yang demokratis dan berkeadilan; (4) Terwujudnya sikap entrepreneurship di kalangan sivitas akademika UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Tujuan Pendidikan baik secara Islam dan umum hampir memiliki kesamaan yaitu mendapatkan kesejahteraan lahir dan batin. Lembaga pendidikan sudah sangat kompetitif, oleh karena itu lembaga pendidikan

ini harus menghadapi persaingan yang sangat ketat khususnya dalam memberikan pelayanan pada semua stake holder. Hal ini dapat memuluskan jalan untuk mencapai keunggulan memenuhi harapan pengguna lulusan berupa keunggulan.

Upaya strategis aplikatif UIN Bandung dalam untuk meningkatkan mutu pendidikan, mtlak adanya. Fungsi dan tujuan pendidikan menurut Undang Undang Nomor 20 Tahun 2003 menyatakan bahwa: Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Bertujuan untuk berkembangnya potensi untuk peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, Berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggungjawab.

Secara menukik, Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam sangat mengedepankan pelayanan pendidikan yang dituangkan ke dalam visi BKI: “Menjadi Program Studi Profesional, Kompetitif dan Unggul dalam Bidang Bimbingan, Konseling dan Penyuluhan Islam Tingkat Asean pada Tahun 2025”. Adapun misinya: “(1) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran untuk menghasilkan tenaga profesional di bidang bimbingan, konseling dan penyuluhan Islam; (2) Menyelenggarakan penelitian dan publikasi ilmiah guna mengembangkan ilmu dan aplikasi bidang bimbingan, konseling dan penyuluhan Islam; (3) Menyelenggarakan layanan pengabdian pada masyarakat yang profesional dengan penerapan inovasi bidang bimbingan, konseling dan penyuluhan Islam.

Proses kegiatan pendidikan di Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam sangat mengutamakan lingkungan kerja yang kondusif, sehingga memberikan layanan layanan kepada sesama dosen. Hal ini juga diaplikasikan oleh SDM yang ada di Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam.

C. Program Studi BKI dalam Universitas

Pada masa transisi perubahan status dari IAIN, yang didasari agar membuat kampus UIN Sunan Gunung Djati lebih universal, yakni agar tidak hanya mencetak civitas akademika yang mengerti kajian Islami tetapi juga kajian umum. Proses transisi berlangsung penuh hambatan kurangnya Sumber Daya Manusia untuk pengajar serta kurangnya gedung untuk proses perkuliahan dan lainnya. UIN Sunan Gunung Djati sementara ini memiliki lima fakultas, yakni Fakultas Adab dan Humaniora, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Ushuludin serta Fakultas Syari'ah dan Hukum untuk ke depannya akan ditambah lagi beberapa Fakultas.

Sebelum berubah menjadi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Dakwah terlihat sebagai fakultas yang kurang begitu memadai untuk sekelas Perguruan Tinggi Negeri. Ruang kelas yang kurang nyaman, gedung yang terlihat kusam, ruang kuliah yang numpang dan sampah yang terlihat di sudut-sudut gedung dan kelas. Sumber daya manusia yang ada sudah cukup memadai dan tidak banyak perubahan yang terjadi, tetapi yang berubah lebih kepada pengorganisasiannya, yakni staf Program Studi menempati ruangan tersendiri. Setelah berubah dan pimpinan fakultas

secara periodik berregenerasi. Kini Fakultas Dakwah dan Komunikasi setelah berbenah renovasi gedung, dan penambahan gedung baru perkuliahan, tantangan berikutnya adalah bagaimanapun kualitas penggunaan gedung serta sarana dan prasana yang tersedia.

Fakultas Dakwah dan Komunikasi memiliki sejumlah Program Studi studi, yakni Program Studi KPI, Program Studi BKI, Program Studi PMI, Program Studi MD, Jurusan Humas dan Program Studi Ilmu Komunikasi. Program Studi keagamaan merupakan core dari dakwah dan Program Studi umum merupakan core dari ilmu komunikasi.

D. Dosen

Sebagaimana secara lisan disampaikan oleh pimpinan Fakultas (Dekan, Dr. H. Ahmad Sarbini, M.Ag) dan Pimpinan Program Studi BKI (Dudy Imanuddin Effendy, M.Ag) dalam Rapat. Dosen, terdapat kaidah yang dapat dilaporkan disini. Dosen merupakan pendidik profesional dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dosen memiliki tugas mengajar dan membimbing mahasiswa agar yang bersangkutan memiliki kompetensi yang relevan dengan keahliannya dan memiliki tanggung jawab pengembangan ilmu pengetahuan melalui penelitian yang semestinya dilakukan secara terus menerus.

Berdasarkan pedoman Jabatan Fungsional Dosen dan Angka Kreditnya (1999) yang dipakai di Program Studi BKI UIN Bandung, dosen memiliki

serangkaian tugas Dosen, yang diuraikan dalam tugas Umum dan tugas khusus, tanggung jawab, keahlian dan persyaratan pendidikan. Pedoman ini dipakai pada Program Studi BKI. Dapat disampaikan secara utuh aspek-aspeknya.

Tugas Dosen adalah menciptakan suasana atau iklim proses pembelajaran yang dapat memotivasi; serta memiliki tugas yang beragam yang berimplementasi dalam bentuk pengabdian. Tugas tersebut meliputi bidang profesi, bidang kemanusiaan, dan bidang kemasyarakatan. Secara khusus tugas dosen adalah: (1) sebagai profesi meliputi mendidik, mengajar dan melatih. (2) Mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi. (3) Merencanakan dan melaksanakan pengajaran. (4) Melaksanakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. (5) Merencanakan, melaksanakan proses pembelajaran, serta menilai dan mengevaluasi hasil pembelajaran. (6) Meningkatkan dan mengembangkan kualifikasi akademik dan kompetensi secara berkelanjutan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.

Adapun Tugas Umum Dosen adalah (1) mengajar dan mendidik yang meliputi memberi kuliah, praktikum, tutorial, pelatihan, dan evaluasi atau ujian, serta tugas pembelajaran lainnya kepada mahasiswa, sesuai dengan jenjang jabatan akademik dosen yang bersangkutan. Di samping tugas mengajar dan mendidik, tugas lain seorang dosen adalah melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat; (2) Menerima dan memberikan penjelasan kepada mahasiswa tentang cara belajar di Perusahaan; (3) Mengidentifikasi masalah yang dihadapi mahasiswa tentang kesulitan atau kebutuhan dalam menggunakan sarana akademik; (3) Memberikan pengarahan tentang pentingnya studi kelompok diskusi

dan melatih diri untuk berfikir secara analitis serta mengadakan pengawasan; (4) Memberikan penjelasan tentang administrasi pendidikan (aturan akademik, pengertian sks, strategi belajar, strategi dalam memperbaiki Indeks Prestasi dan mempercepat kelulusan, pengisian KRS.

Terdapat juga larangan bagi dosen, antara lain: (1) Dosen dilarang untuk memodifikasi nilai atau bernegosiasi nilai dengan mahasiswa; (2) Dosen dilarang membocorkan soal-soal ujian, baik soal mata kuliah sendiri maupun dosen lainnya atau memberikan kesempatan untuk itu; (3) Dosen dilarang membantu mahasiswa mengerjakan soal-soal dalam ujian atau memberikan peluang untuk itu. (4) Dosen dilarang menerima pemberian dalam bentuk apa pun dari pihak lain yang terkait dengan dan mempengaruhi nilai mahasiswa atau kewajiban dosen terhadap mahasiswa tertentu. (5) Dosen dilarang memperlakukan mahasiswa di luar kepatutan, seperti mempersulit mahasiswa dalam kegiatan akademik, memperlakukan mahasiswa tidak adil. Menerima pesanan mahasiswa untuk menyusun proposal skripsi atau tugas akhir lainnya, mensyaratkan mahasiswa membeli diktat atau sejenisnya dari dosen, dan hal-hal lain yang kurang pantas.

Tugas Khusus Dosen: (1) Menjadwal kegiatan pertemuan berkala dengan mahasiswa yang dibimbingnya. (2) Mengadakan pertemuan berkala dengan mahasiswa yang dibimbingnya sesuai dengan jadwal yang telah dibuat dan disepakati mahasiswa yang dibimbingnya. (3) Menerima keluhan dan laporan tentang kemajuan belajar mahasiswa, baik saat pertemuan terjadwal maupun di luar acara pertemuan. (4) Memberi pengarahan kepada mahasiswa yang dibimbingnya tentang berbagai keluhan dan laporan yang disampaikan tentang masalah-masalah akademik atau

masalah masalah yang dapat mengganggu proses belajar mahasiswa.

(5) Secara berkala mengadakan pertemuan antar dosen PA, Ketua Program Studi di bawah koordinasi Bidang Kemahasiswaan. (6) Memberikan laporan tertulis pada setiap akhir semester tentang kemajuan belajar mahasiswa yang dibimbingnya atau hal-hal khusus lainnya tentang mahasiswa yang dibimbingnya kepada Ketua Program Studi yg akan meneruskannya kepada Pembantu Wakil Ketua Bidang Akademik. (7) Menerima salinan (KHS) mahasiswa yang dibimbingnya pada setiap akhir semester dan meneliti kembali keberhasilan studi mahasiswa melalui KHS tersebut. (8) Menandatangani KRS, kartu pembatalan mata kuliah, surat permohonan cuti akademik, Kartu Kendali, surat permohonan pindah, surat ijin tidak mengikuti perkuliahan atau praktikum karena sebab yang penting di luar sakit atau musibah, permohonan untuk mengikuti kuliah lintas Prodi, kartu rencana studi untuk mengikuti kuliah dalam SP, dan surat permohonan mengikuti ujian susulan diluar sakit atau musibah, serta surat lainnya yang belum diatur dalam aturan ini. (9) Menerima pemberitahuan dari Prodi atau Wakil Bidang Akademik tentang masalah administrasi akademik penting (seperti pelanggaran akademik, tidak daftar ulang, cuti akademik, pindah dan lain sebagainya) untuk mahasiswa yang dibimbingnya. (10) Bila dipandang perlu, Dosen Penasehat Akademik dapat berkonsultasi kepada pimpinan Prodi, dan bahkan dapat menghubungi orang tua dari mahasiswa bimbingannya untuk penyelesaian masalah akademiknya.

Tanggung Jawab Dosen: (1) Melaksanakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, (2) Merencanakan, melaksanakan proses pembelajaran, serta menilai dan mengevaluasi hasil pembelajaran, (3) Meningkatkan dan mengembangkan kualifikasi akademik dan kompetensi

secara berkelanjutan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni, (4) Bertindak objektif dan tidak diskriminatif atas dasar pertimbangan jenis kelamin, agama, suku, ras, kondisi fisik tertentu, atau latar belakang sosioekonomi peserta didik dalam pembelajaran, (5) Menjunjung tinggi peraturan perundang-undangan, hukum, dan kode etik, serta nilai-nilai agama dan etika; dan (6) Memelihara dan memupuk persatuan dan kesatuan bangsa.

Serta terdapat sejumlah kewajiban pada dosen, yakni : (1) Dosen wajib menyusun Rencana Pembelajaran Semester dan melakukan pengujian UST maupun UAS dan perkembangan haruan mahasiswa pada mata kuliah yang diampunya. (2) Dosen wajib hadir mengawasi ujian UTS dan UAS sesuai dengan yang ditugaskan Dekan. (3) Dosen berkewajiban memenuhi jadwal kuliah, ujian dan memasukkan nilai akhir mahasiswa tepat waktu. (4) Menjadi mentor (pembimbing) dalam kaitannya dengan keberlanjutan penyampaian ilmunya, perlu mengembangkan model pembimbingan kepada kolega dan mahasiswa baik secara formal maupun secara informal. Dosen (senior) membimbing kolega dan mahasiswa dalam mengembangkan kreativitas dan inovasi serta moralitas secara seimbang. Disini peran dosen (senior) lebih ditekankan kepada mendidik kolega dan mahasiswa sehingga mereka nantinya bisa berprestasi yang tinggi sebagaimana dirinya. (5) Menulis dan menerbitkan publikasi ilmiah, yang dapat berupa buku ilmiah, artikel ilmiah, seminar ilmiah atau yang sejenisnya. Prestasi suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh temuan hasil pengembangan dan terlaksananya proses diseminasi IPTEKS. Kampus tanpa publikasi ilmiah adalah seperti bumi yang mati dan gersang. (6) Menerima laporan yang menyangkut kesulitan-kesulitan dalam

mengikuti kegiatan akademik. (7) Mendorong mahasiswa senang dan gemar berdiskusi, seminar atau penulisan ilmiah.

Profesi dosen merupakan bidang pekerjaan khusus yang dilaksanakan berdasarkan prinsip dan keahlian sebagai berikut: (1) Memiliki bakat, minat, panggilan jiwa, dan idealisme, (2) Memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pendidikan, keimanan, ketakwaan, dan akhlak mulia, (3) Memiliki kualifikasi akademik dan latar belakang pendidikan sesuai dengan bidang tugas, (4) Memiliki kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas, (5) Memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan tugas keprofesionalan.

Dosen pada Program Studi BKI berjumlah dua puluh satu orang, masing-masing dosen tersebut mengisi pada kompetensi mata kuliah: Ilmu Dakwah, Psik. Umum, Kes. Mental, Met. Pen. Dakwah, Tafsir, Patologi Islam, Fiqh Keluarga Muslim, Fiqh, Ilmu Tasawuf, Psikologi Dakwah, Bahasa Indonesia, Metodologi Dakwah, Administrasi Pendidikan, Psikoterapi Islam, Teori Bimbingan dan Konseling, Bahasa Arab, Teori Konseling, Ulumul Qur'an, Dasar-dasar Bimbingan, Penyuluhan Islam, Manajemen Bimbingan, Penyiaran Islam, Komunikasi Konseling (<https://uinsgd.ac.id/berita>, 2019).

Daftar nama dosen UIN Bandung, tahun 2018: (1) Sukriadi Sambas, H.,Dr.,M.Si. (2) Didi Munadi Ardi, Drs., H.,M.Ag. (3) Isep Zaenal Arifin, Dr.,H.,M.Ag. (4) Aep Kusnawan, Dr., S.Ag., M.Ag. (5) Wiryo Setiana, Drs., M.Si. (6) Ucin Muksin, Drs., H., M.Ag. (7) Muminatul Zanah, Dra., M.Ag. (8) Aliyudin, S.Ag., M.Ag. (9) Elly Marlina, S.Ag., M.Si. (10) Lilis Satriah, Dr., H., M.Pd. (11) Hajir Tajiri, Dr., M.Ag. (12) Dadang Ahmad Fajar, Dr., M.Ag. (13) Dudy Imanuddin Effendi, M.Ag. (14) Z. Mutaqin,

Drs., M.Ag. (15) Sugandi Miharja, M.Pd., Ph.D (16) Abdul Rozaq, M.S.I. (17) Abdul Mujib, S.Ag., H., M.Ag. (18) Asep Saepulrohimi, S.Ag., M.MPd. (19) Dede Lukman, Sos.I., M.Ag.. Terdapat dua orang dosen yang sudah tidak ada di Program Studi BKI, yakni Dr, H. Siti Chodijah (pindah ke Fakultas Ilmu Politik, dan H. Imas Rosyanti, M.Ag. (telah berpulang meninggal). Dalam dua tahun ini terdapat tiga tambahan calon dosen, yang berstatus pegawai negeri sipil Anggita dan Devi, M.Pd. Serta satu dosen tetap non PNS Sitta Resmiati. M.Pd.

Profil pengurus Program Studi BKI secara terpusat dikelola oleh ketua dan sekretaris. Ketua Program Studi diamanahkan kepada Dudy Imanuddin Effendi, M.Ag., kode dosen 4.1.2001017204, NIP 19720101200701 1063, Pangkat/Golongan III/d, Ijazah terakhir S2 IAIN Bandung, jabatan akademik lektor dalam rumpun bidang ilmu : Teori Bimbingan dan Konseling. Sekretaris program studi diamanahkan kepada Abdul Mujib, S.Ag., H., M.Ag., kode dosen 4.1.2010097502, NIP 19750910 200701 1029, pangkat/golongan III/c, Program Studi Bimbingan Konseling Islam, ijazah terakhir S2 IAIN Bandung, jabatan akademik Lektor dalam rumpun bidang ilmu : Dasar-dasar dan Bimbingan Penyuluhan Islam.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

BAB III

PERAN DAN FUNGSI DALAM PENGURUS JURUSAN

A. Peran Pengurus Jurusan

Peran menunjukkan pada suatu teori yang digunakan dalam dunia sosiologi, psikologi dan antropologi. Kehadirannya merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi maupun disiplin ilmu. Teori peran biasa digunakan dalam kepemimpinan, dimana seorang pemimpin dalam organisasi dituntut berperan sebagai leader. Mereka diharapkan untuk berperilaku tertentu, dalam kesamaan posisi namun berperan lebih atas posisinya dalam organisasi (Sarwono, 2015:215).

Peran diartikan pada karakterisasi yang disandang untuk dibawakan oleh seorang aktor dalam sebuah pentas drama, yang dalam konteks pendidikan tinggi peran diartikan sebagai suatu fungsi yang dibawakan seseorang dosen ketika menduduki suatu posisi dalam struktur organisasi. Peran seorang aktor adalah batasan yang dirancang oleh aktor lain, yang kebetulan sama-sama berada dalam satu penampilan/ unjuk *role performance* (Suhardono, 1994:3).

Dengan demikian, teori peran berbicara tentang posisi dan perilaku seseorang yang diharapkan dari padanya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berada dalam kaitannya dengan adanya orang-orang lain yang berhubungan dengan orang atau aktor tersebut. Pelaku peran menjadi sadar akan struktur organisasi yang didudukinya, oleh karena itu seorang aktor berusaha untuk selalu nampak “mumpuni” dan dipersepsi oleh aktor

lainnya sebagai “tak menyimpang“ dari sistem harapan yang ada dalam organisasi (Suhardono, 1994:4).

Sarwono (2015:215), peristilahan dalam teori peran dibagi dalam empat golongan, yaitu: (1) Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial, (2) Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut, (3) Kedudukan orang-orang dalam perilaku, (4) Kaitan antara orang dan perilaku.

Berbagai istilah tentang orang-orang dalam teori peran. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial dapat dibagi dalam dua golongan sebagai berikut: (1) Aktor atau pelaku, yaitu orang yang sedang berperilaku menurut suatu peran tertentu. (2) Target (sasaran) atau orang lain, yaitu orang yang mempunyai hubungan dengan aktor dan perilakunya.

Aktor maupun target bisa berupa individu ataupun kumpulan individu (kelompok). Hubungan antara kelompok dengan kelompok misalnya terjadi antara sebuah paduan suara (aktor) dan pendengar (target). Biasanya istilah aktor diganti dengan person, ego, atau self. Sedangkan target diganti dengan istilah alter-ego, ego, atau non-self.

Dengan demikian dapat dilihat bahwa sebenarnya teori peran digunakan untuk menganalisis setiap hubungan antara dua orang atau banyak orang. Hubungan antara aktor dan target adalah untuk membentuk identitas aktor yang dalam hal ini dipengaruhi oleh penilaian atau sikap orang-orang lain (target) yang telah digeneralisasikan oleh aktor. Aktor kepemimpinan menempati posisi pusat tersebut (focal position), sedangkan target menempati posisi padanan dari posisi pusat tersebut (counter position). Maka dapat dilihat bahwa, target dalam teori peran berperan sebagai pasangan (partner) bagi aktor kepemimpinan organisasi.

B. Perilaku Dalam Peran

Biddle dan Thomas dalam Sarwono (2015:217-218), membagi indikator tentang perilaku dalam kaitanya dengan peran sebagai berikut: (1) Harapan tentang peran (expectation); (2) Norma (norm); (3) Wujud perilaku dalam peran (performance); (4) Penilaian (evaluation) dan sanksi (sanction).

Harapan tentang peran adalah harapan-harapan orang lain tentang perilaku yang pantas, yang seharusnya ditunjukkan oleh seseorang yang mempunyai peran tertentu. Harapan tentang perilaku ini bisa berlaku umum, bisa merupakan harapan dari segolongan orang saja, dan bisa juga merupakan harapan dari satu orang tertentu..

Norma merupakan salah satu bentuk harapan, yang terbagi menjadi beberapa jenis: (1) Harapan yang bersifat meramalkan (anticipatory), yaitu harapan tentang suatu perilaku yang akan terjadi. (2) Harapan normatif (role expectation), yaitu keharusan yang menyertai suatu peran. Harapan normatif ini bisa terselubung atau pun terbuka. Harapan yang terselubung (convert), yaitu harapan itu tetap ada walaupun tidak diucapkan. Harapan yang terbuka (overt), yaitu harapan yang diucapkan. Harapan jenis ini dinamai tuntutan peran (role demand). Tuntutan peran melalui proses internalisasi dapat menjadi norma bagi peran yang bersangkutan.

Peran diwujudkan dalam perilaku oleh aktor. Wujud perilaku dalam peran ini nyata dan bervariasi, berbeda-beda dari satu aktor ke aktor yang lain. Variasi tersebut dalam teori peran dipandang normal dan tidak ada batasnya.

Teori peran tidak cenderung mengklasifikasikan istilah-istilahnya menurut perilaku khusus, melainkan berdasarkan klasifikasinya pada sifat asal dari perilaku dan tujuannya (motivasinya). Sehingga, wujud perilaku peran dapat digolongkan misalnya kedalam jenis hasil kerja, hasil sekolah, hasil olahraga, pendisiplinan anak, pencari nafkah, pemeliharaan ketertiban, dan lain sebagainya.

Peran dilihat wujudnya dari tujuan dasarnya atau hasil akhirnya, terlepas dari cara mencapai tujuan atau hasil tersebut. Namun tidak menutup kemungkinan adanya cara-cara tertentu dalam suatu peran yang mendapat sanksi dari masyarakat. Suatu cara menjadi penting dalam perwujudan peran, ketika cara itu bertentangan dengan aspek lain dari peran. Dengan demikian, seorang aktor bebas untuk menentukan cara-caranya sendiri selama tidak bertentangan dengan setiap aspek dari peran yang diharapkan darinya.

Terkait perwujudan peran, ada 2 pendapat, yaitu: (1) Perwujudan peran dapat dibagi dalam tujuh golongan menurut intensitasnya berdasarkan keterlibatan diri (self) aktor dalam peran yang dibawakannya. Tingkat intensitas yang terendah adalah keadaan di mana diri aktor sangat tidak terlibat. Perilaku peran dibawakan secara otomatis dan mekanistik saja. Sedangkan tingkat yang tertinggi akan terjadi jika aktor melibatkan seluruh pribadinya dalam perilaku peran yang sedang dikerjakan (Sarwono, 2015:219-220). (2) Goffman meninjau perwujudan peran dari sudut yang lain. Dia memperkenalkan istilah permukaan (front), yaitu untuk menunjukkan perilaku-perilaku tertentu yang diekspresikan secara khusus agar orang lain mengetahui dengan jelas peran si pelaku (aktor) (Sarwono, 2015:220).

Jika dikaitkan dengan peran, penilaian dan sanksi agak sulit dipisahkan pengertiannya. Penilaian dan sanksi didasarkan pada harapan orang lain tentang norma. Penilaian peran dalam teori peran adalah kesan positif atau negatif yang diberikan oleh masyarakat berdasarkan norma yang berlaku terhadap suatu perilaku yang dilakukan oleh aktor. Sedangkan sanksi yang dimaksud adalah usaha yang dilakukan seorang aktor dalam mempertahankan suatu nilai positif atau agar perwujudan peran diubah sedemikian rupa sehingga hal yang tadinya dinilai negatif berubah menjadi positif.

Penilaian maupun sanksi dapat datang dari orang lain (eksternal) dari dalam diri sendiri (internal). Jika penilaian dan sanksi datang dari luar, berarti bahwa penilaian dan sanksi terhadap peran itu ditentukan oleh perilaku orang lain. Jika penilaian dan sanksi datang dari dalam diri sendiri, maka pelaku sendirilah yang memberi nilai dan sanksi berdasarkan pengetahuannya tentang harapan-harapan dan norma-norma masyarakat. Biasanya penilaian dan sanksi internal terjadi pada peran-peran yang dianggap penting oleh individu yang bersangkutan, sedangkan penilaian dan sanksi eksternal lebih sering berlaku pada peran dan norma yang kurang penting bagi individu tersebut.

Penilaian dan sanksi eksternal disebut juga sebagai penilaian dan sanksi terbuka (overt), sedangkan yang internal disebutnya tertutup (covert). Hal tersebut karena penilaian dan sanksi didasarkan pada harapan tentang norma yang timbul dari orang lain yang dikomunikasikan melalui perilaku yang terbuka (overt). Tanpa adanya pernyataan melalui perilaku yang terbuka, seseorang tidak dapat memperoleh penilaian dan sanksi atas perilakunya.

Setiap orang memerlukan kelompok rujukan (reference group) tertentu dalam memberikan penilaian dan sanksi. Sarwono (2015:222) fungsi kelompok rujukan ada dua macam. (1) Fungsi normatif, dalam fungsi ini kelompok mendesakkan suatu standar tertentu bagi perilaku dan keyakinan/ kepercayaan anggotanya. Terlepas dari benar-salahnya standar itu, kelompok mempunyai cukup kekuatan atas individu-individu sehingga mau-tidak-mau individu mengikuti standar tersebut. Jika norma-norma itu diserap (diinternalisasikan) oleh individu, maka terbentuklah nilai dalam diri individu itu, yang selanjutnya akan menjadi pedoman bagi tingkah laku dan kepercayaan. (2) Fungsi komparatif (perbandingan), dalam fungsi ini kelompok hanya dijadikan alat pembanding bagi individu, untuk mengetahui apakah perilaku atau kepercayaannya sudah benar atau masih salah (untuk mengecek kebenaran objektif). Perbandingan ini dapat dilakukan dengan melibatkan diri dalam kelompok maupun tidak. Dalam hal yang terakhir individu hanya memanfaatkan kelompok untuk tujuan normatif.

C. Kedudukan dan Perilaku Orang Dalam Peran

Kedudukan adalah sekumpulan orang yang secara bersama-sama (kolektif) diakui perbedaannya dari kelompok-kelompok yang lain berdasarkan sifat-sifat yang mereka miliki bersama, perilaku yang sama-sama mereka perbuat, dan reaksi orang-orang lain terhadap mereka bersama. Ada tiga faktor yang mendasari penempatan seseorang dalam posisi tertentu. (1) Sifat-sifat yang dimiliki bersama seperti jenis kelamin, suku bangsa, usia atau ketiga sifat itu sekaligus. Semakin banyak sifat yang dijadikan dasar kategori kedudukan, semakin sedikit orang yang dapat ditempatkan dalam

kedudukan itu. (2) Perilaku yang sama seperti penjahat (karena perilaku jahat), olahragawan, atau pemimpin. Perilaku ini dapat diperinci lagi sehingga kita memperoleh kedudukan yang lebih terbatas. Selain itu, penggolongan kedudukan berdasarkan perilaku ini dapat bersilang dengan penggolongan berdasarkan sifat, sehingga membuat kedudukan semakin eksklusif. (3) Reaksi orang terhadap mereka.

D. Kaitan Orang dan Perilaku

Hubungan yang dapat dibuktikan atau tidak adanya dan dapat diperkirakan kekuatannya adalah kaitan antara orang dengan perilaku dan perilaku dengan perilaku. Sarwono (2015:226-229), kaitan antara orang dengan orang dalam teori peran ini tidak banyak dibicarakan. Kriteria untuk menetapkan kaitan-kaitan tersebut diantaranya yaitu (1) Kriteria Kesamaan; (2) Derajat Saling Ketergantungan; (3) Gabungan antara Derajat Kesamaan dan Saling Ketergantungan (Sarwono, 2015:230).

Kriteria kesamaan meliputi aspek diferensiasi dan konsensus. Diferensiasi (differentiation), yaitu seperti norma untuk anggota suatu kelompok sosial tertentu sangat berbeda dari norma-norma untuk orang-orang yang bukan anggota kelompok itu. Hubungan antara kedua jenis norma itu adalah diferensiasi, yaitu ditandai oleh adanya ketidaksamaan. Konsensus (consensus), yaitu kaitan antara perilaku-perilaku yang berupa kesepakatan mengenai suatu hal tertentu. Hal yang disepakati bersama itu biasa berupa preskripsi, penilaian, deskripsi, dan sanksi, sedangkan bentuk konsensus sendiri bias overt atau kovert. Jenis-jenis konsensus dapat berupa konsensus preskripsi yang overt, berupa konsensus tentang norma.

Konsensus preskripsi yang kovert, berupa harapan-harapan tertentu.
Konsensus penilaian yang overt berupa konsensus tentang nilai.

Jika konsensus ditandai oleh kesamaan pandangan, maka ada pula kaitan antara perilaku-perilaku yang ditandai oleh tidak adanya persamaan pandangan. Keadaan ini disebut disensus (dissensus). Ada dua bentuk disensus, yaitu Disensus yang tidak terpolarisasi, ada beberapa pendapat yang berbeda-beda. Disensus yang terpolarisasi, yaitu ada dua pendapat yang saling bertentangan. Disensus yang terpolarisasi ini disebut juga konflik.

Konflik peran, berdasarkan adanya disensus yang terpolarisasi yang menyangkut peran, yaitu suatu hal yang sangat menarik perhatian ahli-ahli psikologi sosial dan sosiologi. Ada dua macam konflik peran, yaitu konflik antarperan (inter-role conflict) yang disebabkan oleh ketidakjelasan antara perilaku yang diharapkan dari satu posisi dengan posisi lainnya pada satu aktor, dan konflik dalam peran (intra-role conflict) yang disebabkan oleh tidak jelasnya perilaku yang diharapkan dari suatu posisi tertentu. Keseragaman, yaitu kaitan dua orang lebih memiliki peran yang sama. Spesialisasi, yaitu kaitan orang dan perilaku dalam satu kelompok dibedakan menurut posisi dan peran yang diharapkan dari mereka. Konsistensi, yaitu kaitan antara perilaku dengan perilaku sebelumnya yang saling menyambung. Sebagai lawan dari konsistensi adalah inkonsistensi (inconsistency) yang memiliki dua jenis, yaitu: Inkonsistensi logis, misalnya anjuran membunuh dalam peperangan. Inkonsistensi kognitif, adanya dua atau lebih perilaku yang inkonsistensi pada satu orang. Contoh, seseorang menjadi anggota polisi, tetapi ia juga menjadi kepala gank motor.

Sarwono (2015:229), derajat saling ketergantungan, pada kaitan ini suatu hubungan orang-perilaku akan mempengaruhi, menyebabkan, atau menghambat hubungan orang-perilaku yang lain; (1) Rangsangan dan hambatan (facilitation & bidrance), ada tiga jenis saling ketergantungan yaitu pertama, tingkah laku A merangsang atau menghambat tingkah laku B. Kedua, tingkah laku A dan B saling merangsang atau menghambat. Ketiga, tingkah laku A dan B tidak saling tergantung. (2) Ganjaran dan harga (reward & cost), Biddle dan Thomas mengemukakan tiga jenis ketergantungan yang menyangkut ganjaran dan harga untuk perilaku-perilaku yang saling berkaitan yaitu pertama, tingkah laku A menentukan ganjaran yang diterima atau harga yang harus dibayar oleh B. Kedua, tingkah laku A dan B saling menentukan ganjaran atau harga masing-masing. Ketiga, tingkah laku A dan B tidak saling menentukan ganjaran atau harga masing-masing. (3) Gabungan antara Derajat Kesamaan dan Saling Ketergantungan. Dalam hal ini bisa konformitas, penyesuaian ataupun kecermatan. Konformitas (conformity), yaitu kesamaan atau kesesuaian antara perilaku seseorang dengan perilaku orang lain atau perilaku seseorang dengan harapan orang lain tentang perilakunya. Konsep ini sangat penting dalam teori peran. Penyesuaian (adjustmen), yaitu perbedaan atau ketidaksesuaian antara perilaku seseorang dengan perilaku orang lain atau perilaku seseorang dengan harapan orang lain tentang perilakunya. Kecermatan (accuracy), yaitu ketepatan penggambaran (deskripsi) suatu peran. Deskripsi peran yang cermat (accurate) adalah deskripsi yang sesuai dengan harapan-harapan tentang peran itu dan sesuai dengan perilaku nyata yang ditunjukkan oleh orang yang memegang peran itu.

Teori peran digunakan sebagai kerangka deskriptif dan evaluatif terhadap tindakan dan perilaku fungsionaris jutsan bimbingan dan Konseling islam. Tindakan dan perilaku mereka dilukiskan dalam konteks posisi yang mereka miliki dalam organisasi jurusan. Posisi ini ditentukan oleh beberapa aspek sosial termasuk norma, tuntutan, dan tata aturan yang ada di lingkungannya. Posisi mereka juga ditentukan oleh peran yang dijalankan orang lain pada posisi serupa pada kapasitas yang mereka miliki sebagai individu dalam posisi tersebut.

E. Pelayanan Jurusan sebagai Panggilan Keagamaan

Pelayanan birokrasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), menunjukkan hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima dan menggunakan (Badudu dan Zain, 2001:781-782). Menurut Kotler pelayanan birokrasi adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, serta menawarkan keuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara itu Sampara Lukman berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, serta menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2007:4-5).

Birokrasi berasal dari bahasa inggris public yang memiliki arti umum, masyarakat, negara. Kata public diterima menjadi Bahasa Baku Indonesia yaitu Birokrasi yang artinya umum, orang banyak, ramai. Kata birokrasi sepadan dengan praja yang bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong

praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Birokrasi adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Pelayanan birokrasi merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara institusi. Pada hakikatnya insititusi dalam hal ini pengurus jurusan dapat memenuhi kebutuhan *stake holder* dosen dna tenaga kependidikan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh dosen dan tenaga kependidikan.

Dalam literasi agama, konsep pelayanan birokrasi yang biasa dikenal dengan konsep pelayanan prima yang tertuang dalam kitab suci Al-Qur'an. Beberapa ayat Al-Qur'an yang membahas tentang pelayanan birokrasi: QS. Al-Maidah, ayat 2, ayng artinya: "...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya" (Depag RI, 2008:106).

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267 yang menyatakan bahwa: "Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan

mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (Depag RI, 2008: 45)

Hal ini tampak dalam Al-Qur’an bagaimana seorang pelayan birokrasi, memberi pelayanan terhadap masyarakat sepenuh hati sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan, sebagai pelayanan birokrasi harus mempunyai jiwa yang adil, jujur, akuntabel, transparan semua itu kunci dari keberhasilan pelayanan agar indeks kepuasan terpenuhi. “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma’afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (Depag RI, 2008:45).

Hakikat Pelayanan Birokrasi antara lain diuraikan Ibrahim (2008:19-20). (1) Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi. (2) Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienkan sistem dan tatalaksana pelaksanaan, sehingga pelayanan dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasil guna.(3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta (partisipasi) *stake holder* dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan yang luas.

Pada dasarnya pelayanan birokrasi dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti lugas, bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk mencapai kepuasan birokrasi, maka dituntut kualitas pelayanan prima berupa: (1) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka. Mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan; (3) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; (4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan *stake holder*; (5) Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain sebagainya; (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Jika dihubungkan dengan administrasi birokrasi, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: (1) Kinerja (*performance*), (2) Keandalan (*reability*), (3) Mudah dalam penggunaan (*ease of use*), (4) Estetika (*esthetics*), dan lain sebagainya.

Agar pelayanan yang diberikan yang diberikan berkualitas tentu saja kualitas dimaksud harus terpenuhi. Ada beberapa hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain sebagai berikut: (1) Ketiadaan komitmen dari manajemen; (2) Ketiadaan pengetahuan dan kekurang

pahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani; (3) Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan; (4) Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan; (5) Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan; (6) Ketidakmampuan membangun learning organization, learning by the individuals dalam organisasi; (7) Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan; (8) Ketidacukupan sumber daya dan dana; (9) Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan; (10) Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi; (11) Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal; (12) Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.



BAB IV

KEPUASAN LAYANAN KERJA ORGANISASI JURUSAN

A. Konsepsi Organisasi Jurusan dalam Wadah Perguruan Tinggi

Jurusan BKI dalam konteks mengelola aspek akademik, mahasiswa dan pengabdian kepada masyarakat serta pelayanan internal kepada para dosen dan tenaga kependidikan merupakan organisasi sub dalam wadah organisasi fakultas dan perguruan tinggi, dalam hal ini Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Organisasi merupakan suatu kesatuan yang kompleks yang berusaha mengalokasikan sumber daya insani secara penuh demi tercapainya tujuan. Pada dasarnya suatu organisasi bertujuan untuk mendapatkan keuntungan yang optimal serta mempertahankan hidup kelangsungan yang dijalankan dalam jangka panjang. Tujuan pembentukan organisasi semacam ini menjadi tantangan tersendiri ketika berhadapan dengan perkembangan zaman. Arus perkembangan zaman, secara khususnya dalam menghadapi persaingan dan dinamika penyelenggaraan pendidikan tinggi, organisasi jurusan dituntut siap dengan tantangan internal maupun eksternal dari *stake holder*. Fenomena tersebut menyebabkan organisasi jurusan harus berusaha untuk meningkatkan pelayanan untuk menjaga eksistensinya.

Optimalisasi tanggungjawab organisasi jurusan dalam menghadapi tuntutan perkembangan mendorong organisasi jurusan untuk mempertimbangkan secara matang kualitas sumber daya insani. Ketersediaan sumber daya insani merupakan faktor penting dalam suatu

organisasi, maka perlu adanya keterlibatan dosen mitra sejawat dalam menjalankan seluruh aktivitas organisasi. Dosen mitra sejawat yang tersedia merupakan aset organisasi jurusan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh organisasi jurusan agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal. Salah satu hal yang menjadi perhatian organisasi adalah kepuasan kerja para dosen dan tenaga kependidikan. Mereka dalam bekerja menjalankan profesinya harus merasakan kenyamanan, penghargaan, dan mengembangkan segala potensi yang mereka miliki. Dengan demikian diharapkan secara otomatis mereka dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaan profesional yang dilakukan.

Kepuasan kerja mereka dapat dilihat tidak hanya saat melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan kerja, atasan, mengikuti peraturan, dan lingkungan kerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap mereka terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaan.

Kepuasan kerja merupakan unsur penting yang tidak dapat diabaikan oleh setiap organisasi. Pada kenyataannya kepuasan kerja boleh jadi dalam beberapa hal ada kurang mendapat perhatian oleh setiap organisasi. Organisasi jurusan memiliki visi dan misi yang menjadi impian dan semangat untuk diwujudkan. Untuk pencapaian ini mutlak perlu kerja dan sinergis dengan semua stake holder termasuk para dosen dan tenaga kependidikan. Organisasi jurusan dituntut memberikan iklim kerja yang

aman, nyaman, dan menghargai kontribusi. Oleh karena itu, untuk mewujudkannya diperlukan peningkatan kepuasan pelayanan organisasi jurusan atas mereka.

Kepuasan pelayanan merupakan faktor penting dalam suatu organisasi jurusan yaitu untuk menunjang tercapainya tujuan organisasi. Pencapaian tujuan organisasi membutuhkan campur tangan dari pimpinan. Berdasar hasil observasi pra penelitian ditemukan beberapa permasalahan menyangkut saluran komunikasi pengembangan diri karier dosen dalam bidang penelitian dan penulisan karya ilmiah. Solusi permasalahan yang muncul ini adalah perlunya saling mendekatkan jarak komunikasi antar dosen dan organisasi jurusan. Semangat ini bermanfaat sebagai tolok ukur keberhasilan atau kebijakan yang dilaksanakan terhadap peran kepuasan kerja. Ini dapat memberikan dampak positif kepada dosen seperti akan membuat pekerjaan menjadi lebih terkontrol, merasa puas dengan hasil kerja mereka dan mendukung keberhasilan kerja organisasi. Keberhasilan kerja organisasi tidak akan berjalan dengan lancar tanpa campur tangan dari pimpinan.

Pimpinan jurusan merupakan seseorang yang memiliki tanggungjawab terhadap seluruh aktivitas pada suatu organisasi jurusan. Pimpinan jurusan sangat berperan dalam mendukung peningkatan kepuasan kerja. Oleh karena itu, pimpinan perlu memperhatikan kebutuhan dosen mitra sejawat sehingga menjadi semangat serta memberikan kontribusi yang lebih bagi organisasi jurusan dan mungkin kepuasan kerja akan tercapai.

Seorang pimpinan dalam mengambil keputusan tentang sistem kerja perlu melibatkan dosen mitra sejawat agar terjalin koordinasi. Hal itu penting dilakukan oleh pimpinan jurusan agar dosen mitra sejawat merasa dihargai

dan posisinya dianggap penting, sehingga akan mencapai kepuasan kerja. Namun kenyataan yang terjadi adalah proses pengambilan keputusan oleh pimpinan yang melibatkan dosen tidak bisa serta merta dilakukan secara terbuka. Dalam banyak hal pola komunikasi dan beban kepangkatan akademik boleh jadi menjadi kendala yang memerlukan strategi penentuan kebijakan organisasi jurusan. Pimpinan juga dituntut lebih bijak dalam menyikapi tuntutan atas ketersediaan anggaran dan fasilitas yang dikeluhkan sebagian dosen. Misalnya pada mata kuliah yang menuntut kunjungan lapangan dan biaya praktek, perlu dukungan pendanaan yang belum ada saluran untuk mengkomunikasikannya.

Dosen mitra sejawat yang puas dengan apa yang diperoleh dari organisasi akan memberikan kontribusi dan akan terus memperbaiki kinerjanya. Hasil kinerja dosen dapat dilihat dari berbagai segi yang disebut Indikator Kinerja berupa aspek pengajaran, penelitian dan pengabdian yang disebut tridarma perguruan tinggi. Indikator ini terurai dalam arah tujuan, menentukan target, dan kerangka waktu. Organisasi perlu melaksanakan prakondisi lingkungan kerja yang kondusif, kesadaran, dan kemajuan yang tinggi untuk meningkatkan pengembangan. Dosen yang memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri akan memperoleh kepuasan kerja. Oleh karena itu organisasi penting untuk memperhatikan dan menjaga tingkat kepuasan kerja dosen.

Dalam Islam kata kepuasan biasanya disebut dengan radin yang artinya puas. Biasanya istilah tersebut disebut dalam transaksi jual-beli. Agama Islam sangat menganjurkan pelayanan yang baik. Salah satu syarat dalam jual-beli dalam Islam adalah ada keridhaan atau kerelaan. Dengan kata lain jika pembeli ridha secara otomatis telah terpenuhi apa yang menjadi

harapannya sehingga mendapatkan kepuasan. Dalam al-Qur'an Surat an-Nisa: 29 disebutkan: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha penyayang kepadamu" (Depag RI, 2005:83).

B. Fungsi Pelayanan Sumber Daya Dosen

Fungsi-fungsi organisasi jurusan dalam pelayanan terhadap para dosen saling mempengaruhi satu sama lain. Apabila terdapat ketimpangan dalam salah satu fungsi maka akan berpengaruh terhadap fungsi yang lain. Fungsi-fungsi ini ditentukan oleh profesionalisme organisasi jurusan untuk membantu pencapaian sasaran-sasaran yang telah ditetapkan organisasi. Menurut pendapat Edy Sutrisno (2011: 9) fungsi aspek-aspek pelayanan tersebut terdapat dalam tahapan sebagai berikut: (1) Perencanaan, (2) Pengorganisasian, (3) Pengarahan dan pengadaan, (4) Pengendalian, (5) Pengembangan, (6) Kompensasi, (7) Pengintegrasian, (8) Pemeliharaan, (9) Kedisiplinan dan (10) Pemberhentian.

Secara umum, fungsi-fungsi tersebut mencakup pengadaan, pengembangan, perencanaan dan pengembangan karier, penilaian prestasi, kompensasi (gaji, insentif, dan kesejahteraan), keselamatan dan kesehatan kerja, dan pemutusan hubungan kerja. Pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut diarahkan pada pemaksimalan dosen dalam merealisasikan pencapaian tujuan dengan memperhatikan keinginan ideal-realistis dosen tersebut.

Aspek pelayanan ini suatu sistem yang terdiri dari berbagai macam. Kegiatan-kegiatan tersebut tidak bisa berdiri sendiri, melainkan di antara satu dengan lainnya saling mempengaruhi dan saling memerlukan. Dalam melaksanakan kegiatan dalam tugas dan fungsi operasional (Panggabean (2002: 15).

Pada kegiatan pelayanan ini, berupa analisis pekerjaan, perencanaan tenaga kerja, penarikan tenaga kerja, dan seleksi penempatan tugas. Sasarannya untuk memperoleh sumber daya insani dalam jumlah dan kualifikasi yang tepat bagi organisasi. Selanjutnya pada pengembangan terdiri atas kegiatan orientasi, pelatihan, dan pendidikan. Kegiatan perencanaan dan pengembangan karier merupakan proses seseorang memilih tujuan karier dan mengenali cara untuk mencapainya kemudian organisasi memberikan kecakapan dan pengalaman yang layak ketika dibutuhkan. Selain hal tersebut fungsi ini adalah penilaian prestasi kerja yang berarti yang ditujukan untuk memperoleh informasi tentang kinerja dosen mitra sejawat. Kompensasi juga termasuk dalam fungsi pelayanan sebagai bentuk penghargaan dan promosi yang diberikan oleh organisasi jurusan kepada dosen atas kontribusi yang diberikan untuk organisasi. Organisasi jurusan juga memberikan perlindungan dosen dari nama baik dan kecelakaan fisik.

C. Kepuasan Kerja Dosen

Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan aspek yang penting yang harus

dimiliki oleh seorang dosen mitra sejawat, mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai tujuan organisasi.

Menurut Suwarno dan Priansa (2011: 263), “kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan”. Pemahaman serupa juga dikemukakan oleh Wibowo (2011:501), kepuasan kerja adalah derajat positif atau negatifnya perasaan seseorang mengenai berbagai segi tugas-tugas pekerjaan, tempat kerja dan hubungan dengan sesama pekerja.

Handoko (2000: 193), kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan. Dalam hal ini dosen mitra sejawat memandang pekerjaan mereka senang atau tidak senang. Perasaan tersebut merupakan cermin dari penyesuaian antara apa yang diperoleh dengan apa yang diharapkan. Dalam pandangan Hasibuan (2013: 202), “kepuasan kerja ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja”. Pendapat Martoyo (2007: 141), kepuasan kerja merupakan titik temu antara nilai balas jasa dari organisasi kerja dengan tingkat nilai balas jasa yang diinginkan.

Balas jasa adalah imbalan yang diberikan pada dosen mitra sejawat atas jasa dan prestasi yang telah diberikan untuk organisasi. Balas jasa dapat berupa finansial maupun nonfinansial. Apabila kepuasan kerja terjadi maka dosen mitra sejawat menunjukkan sikap positif terhadap segala pekerjaan yang menjadi tugasnya dalam lingkungan kerja.

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh dosen mitra sejawat pada umumnya tercermin dalam sikap positif dosen mitra sejawat terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi ataupun yang ditugaskan kepadanya di lingkungan kerja. Sebaliknya apabila kepuasan kerja tidak tercapai maka dapat berakibat buruk terhadap organisasi. Akibat buruk itu dapat berupa kemalasan, kemangkiran, mogok kerja, pergantian tenaga kerja dan akibat buruk yang merugikan lainnya.

Dengan demikian kepuasan kerja, merupakan cara individu merasakan pekerjaan yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan.

D. Varian Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan daripada beberapa orang yang lain. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Ada beberapa teori tentang kepuasan kerja.

Mengacu pada pendapat Rivai (2010: 856-857) dan Wibowo (2011: 503). Teori-teori tentang kepuasan kerja yaitu: (1) Teori ketidaksesuaian (Discrepancy theory), (2) Teori keadilan (Equity theory), (3) Teori dua faktor (Two factor theory), (4) Teori nilai (Value Theory).

Dalam teori ketidaksesuaian, kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan,

maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

Pada teori keadilan, orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Setiap orang akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka dosen akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang akan timbul ketidakpuasan.

Dalam teori dua faktor (*Two factor theory*), kepuasan dan ketidakpuasan kerja merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinu. Karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau *motivator* dan *dissatisfies*. *Satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. *Dissatisfies* (*hygiene factors*) adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, terdiri dari: gaji, honor, pengawasan, hubungan antarpribadi, kondisi kerja dan status.

Dalam suatu pekerjaan dosen cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dalam menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja.

Menurut teori nilai, kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. Semakin sedikit mereka menerima hasil, akan kurang puas. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian pada kegiatan didasarkan sesuai dengan keinginan individu maka semakin tinggi kepuasan terhadap kepuasannya tersebut. Dengan demikian kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang/tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan merupakan sebuah hasil yang dirasakan oleh dosen. Apabila dosen puas dengan pekerjaannya, maka ia akan bertahan dengan performa baik untuk bekerja pada organisasi jurusan. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari diri dosen dan dibawa oleh setiap dosen sejak mulai bekerja di tempatnya bekerja. Sedangkan faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan dosen lain, sistem penggajian dan lainnya.

Mengacu pada Prabu (2004: 120), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah: (1) Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jender, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman

kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi dan sikap kerja. (2) Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan financial, kesempatan promosi jabatan, interaksi social, dan hubungan kerja.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dosen. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada dosen bergantung pada pribadi masing-masing dosen. Dosen satu dengan yang lain akan memiliki faktor yang berbeda yang akan mempengaruhi kepuasan kerjanya.

Martoyo (2007: 156), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang adalah: (1) Tingkat absensi, (2) Perputaran (turnover) tenaga kerja, (3) Semangat kerja, (4) Keluhan-keluhan, (5) Masalah-masalah personalia yang vital lainnya.

Tingkat absensi dosen dapat menjadi faktor penyebab kepuasan kerja karena apabila dosen tidak puas dalam bekerja dapat mengakibatkan dosen menjadi malas berangkat ke kampus sehingga tingkat ketidakhadiran menjadi tinggi. Dosen kurang semangat dalam menyelesaikan pekerjaan tridarma perguruan tinggi, pada akhirnya hasil kerja menjadi tidak maksimal. Berawal dari melakukan pekerjaan yang kurang semangat kemudian malas berangkat ke kampus, akan menjadikan dosen berkeinginan untuk memilah konsentrasi pada bidang lain.

Aspek yang lebih luas, dipaparkan oleh As'ad (1995: 114), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut: (1) Kesempatan untuk maju, (2) Keamanan kerja, (3) Gaji, (4) Manajemen kerja, (5)

Kondisi kerja, (6) Supervisi, (7) Faktor intrinsik dari pekerjaan, (8) Komunikasi, (9) Aspek sosial dalam pekerjaan, dan (10) Fasilitas.

Dari begitu banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain faktor psikologis, fisik, finansial, dan sosial. Faktor psikologis merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman, sikap terhadap kerja, perasaan kerja. Faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja, sirkulasi udara, kesehatan pegawai. Faktor finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan lain-lain. Faktor sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama dosen mitra sejawat, dengan atasannya, maupun dosen mitra sejawat yang berbeda jenis pekerjaannya.

F. Pengukuran Kepuasan Kerja

Tingkat kepuasan dapat diketahui dengan cara mengukur kepuasan kerja dosen mitra sejawat tersebut. Pengukuran kepuasan kerja dapat berguna sebagai penentuan kebijakan organisasi. Wibowo (2011:511-512) menunjukkan adanya tiga cara untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja, yaitu: (1) Kuesioner, (2) *Critical incidents*, (3) *Interviews*.

Kuesioner merupakan pendekatan pengukuran kepuasan kerja yang paling umum dipakai dengan menggunakan daftar pertanyaan dimana *rating scales*

secara khusus disiapkan. Dengan menggunakan ini, orang menjawab pertanyaan yang memungkinkan mereka melaporkan reaksi mereka pada pekerjaan mereka.

Critical incidents, disini individu menjelaskan kejadian yang menghubungkan pekerjaan mereka yang mereka rasakan terutama memuaskan atau tidak memuaskan.

Interviews, merupakan prosedur pengukuran kepuasan kerja dengan melakukan wawancara tatap muka dengan pekerja. Hal ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara berhati-hati kepada pekerja dan mencatat jawabannya secara sistematis.

Dalam Umar (2010: 38) dan Rivai (2010, 860), pengukuran faktor kepuasan dapat menggunakan Job Descriptive Index (JDI), dengan komponen-komponennya: (1) Pembayaran, seperti gaji dan upah; (2) Pekerjaan itu sendiri; (3) Promosi Pekerjaan; (4) Kepenyeliaan; (5) Rekan kerja. Pengukuran kepuasan kerja seseorang bisa dilihat dari besarnya gaji atau upah yang diterima, tetapi gaji bukan satu-satunya yang menjadi ukuran kepuasan kerja seseorang. Hal lain yang dapat dijadikan sebagai ukuran kepuasan kerja adalah hubungan dengan atasan atau rekan kerja, pengembangan karier, dan pekerjaan yang sesuai dengan minat dan kemampuannya.

Pengukuran terhadap kepuasan kerja pegawai dalam organisasi dapat memberikan manfaat, khususnya untuk pimpinan organisasi. Pimpinan dapat memperoleh informasi berupa kumpulan perasaan, harapan, dan kepuasan kerja pegawai yang bersifat dinamik (cepat berubah) sebagai

langkah awal pimpinan untuk mengambil keputusan dalam menangani berbagai masalah kepegawaian yang ada dalam organisasi.

G. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Variabel Lain

Terdapat nilai positif atau negatif hubungan antara kepuasan kerja dengan variabel lain. Kekuatan hubungan mempunyai rentang dari sangat kuat sampai lemah. Pandangan Wibowo (2011:506-508), hubungan yang kuat menunjukkan bahwa manajer dapat mempengaruhi variabel lainnya dengan meningkatkan kepuasan kerjanya. Beberapa korelasi kepuasan kerja adalah sebagai berikut: (1) Motivasi, (2) Pelibatan kerja, (3) Perilaku diluar tugas,, (4) Komitmen Organisasi, (5) Kemangkiran, (6) *Turnover*, (7) Perasaan stres, (8) Prestasi kerja.

Motivasi, menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara motivasi dengan kepuasan kerja. Manajer secara potensial dapat meningkatkan motivasi pekerja melalui berbagai usaha untuk meningkatkan kepuasan kerja. Pelibatan kerja menunjukkan kenyataan dimana individu secara pribadi dilibatkan dengan peran kerjanya. Manajer didorong memperkuat lingkungan kerja yang memuaskan untuk mendorong keterlibatan kerja bekerja. Perilaku diluar tugas (*organizational citizenship behavior*) merupakan perilaku yang tidak fokus pada tugasnya, ia beralih dari apa yang menjadi tugasnya.

Komitmen Organisasi, mencerminkan tingkatan dimana individu mengidentifikasi dengan organisasi dan mempunyai komitmen terhadap tujuannya. Manajer disarankan meningkatkan kepuasan kerja dengan

maksud untuk menimbulkan tingkat komitmen yang lebih tinggi. Selanjutnya, komitmen yang lebih tinggi dapat memfasilitasi produktivitas lebih tinggi. Kemangkiran merupakan hal mahal dan manajer secara tetap mencari cara untuk menguranginya. Satu rekomendasi telah meningkatkan kepuasan kerja. Apabila rekomendasinya sah, akan terdapat korelasi negatif yang kuat antara kepuasan kerja dan kemangkiran. Dengan kata lain, apabila kepuasan meningkat, kemangkiran akan turun.

Turnover (perputaran/rotasi sering) sangat penting bagi manajer karena mengganggu kontinuitas organisasi. Dengan kekuatan tertentu, manajer disarankan untuk mengurangi perputaran dengan meningkatkan kepuasan kerja pekerja. Perasaan stres dapat berpengaruh sangat negatif terhadap perilaku organisasi dan kesehatan individu. Stres secara positif berhubungan dengan kemangkiran, perputaran, sakit jantung koroner, dan pemeriksaan virus. Diharapkan manajer berusaha mengurangi dampak negatif stres dengan memperbaiki kepuasan kerja. Prestasi kerja saling mempengaruhi aspek kepuasan untuk mencapai prestasi kerja lebih tinggi.

H. Korelasi Kepuasan Kerja

Siagian (2011: 295), korelasi kepuasan kerja memiliki enam aspek antara lain: (1) Kepuasan kerja dan prestasi, (2) Kepuasan kerja dan kemangkiran, (3) Kepuasan kerja dan keinginan pindah, (4) Kepuasan kerja dan usia, (5) Kepuasan kerja dan tingkat jabatan, (6) Kepuasan kerja dan besar kecilnya organisasi.

Kepuasan kerja tidak selalu menjadi faktor motivasional yang kuat untuk berprestasi. Seorang dosen yang puas belum tentu terdorong untuk berprestasi karena “kepuasannya” tidak terletak pada motivasinya, akan tetapi dapat terletak pada faktor-faktor lain, misalnya pada imbalan yang diperolehnya. Dapat pula terjadi bahwa seseorang merasa puas terhadap pekerjaannya karena orang tersebut menyadari bahwa apa yang dicapainya sudah maksimal. Dalam situasi demikian dosen berusaha untuk berprestasi sebaik mungkin.

Berdasarkan berbagai penelitian banyak organisasi terlihat bahwa terdapat korelasi kuat antara kepuasan kerja dengan tingkat kemangkiran. Dosen yang tinggi tingkat kepuasan kerjanya akan rendah tingkat kemangkirannya. Sebaliknya dosen yang rendah tingkat kepuasannya akan cenderung tinggi tingkat kemangkirannya.

Tidak dapat disangkal bahwa salah satu faktor penyebab timbulnya keinginan pindah kerja adalah ketidakpuasan pada tempat bekerja sekarang. Penyebab ketidakpuasan kerja beraneka ragam seperti penghasilan yang dirasa kurang memadai, kondisi kerja yang kurang memuaskan, serta hubungan yang tidak serasi dengan atasan maupun bawahan.

Kecenderungan yang sering terlihat adalah bahwa semakin lanjut usia dosen, tingkat kepuasan kerjanya pun biasanya semakin tinggi. Sebaliknya bagi dosen yang lebih muda usia, keinginan pindah akan lebih besar.

Literatur mengenai jabatan memberi petunjuk bahwa semakin tinggi kedudukan seseorang dalam suatu organisasi, pada umumnya tingkat kepuasannya pun cenderung lebih tinggi pula. Dikaitkan dengan prospek

promosi yang dimaksud ialah bahwa apabila seorang yang sudah menduduki jabatan tertentu, apalagi sudah berada pada tingkat manajerial melihat bahwa masih terdapat prospek yang cerah untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi lagi, kepuasan kerjanya akan cenderung lebih besar.

Besar kecilnya organisasi turut berpengaruh pada kepuasan kerja. Artinya, jika karena besarnya organisasi para dosen “terbenam” dalam masa pekerja yang jumlahnya besar sehingga jati diri dan identitasnya menjadi kabur. Oleh karena itu organisasi yang besar perlu pengelompokan dosen sehingga masing-masing dosen tetap merasa mendapat perlakuan dan perhatian individual sesuai jati diri masing-masing.

I. Respon Terhadap Ketidakpuasan Kerja

Dosen yang merasa tidak puas terhadap pekerjaan yang dimilikinya akan memiliki konsekuensi tersendiri. Konsekuensi yang dimiliki dosen dapat bermanfaat dalam memahami ketidakpuasan. Dosen yang mengalami ketidakpuasan dalam bekerja akan mempengaruhi aktivitas bekerja dosen yang menyebabkan dampak buruk bagi organisasi. Oleh sebab situasi ketidakpuasan kerja harus segera mendapat respon agar tidak mengganggu aktivitas organisasi itu sendiri.

Robbins (2003: 105), beberapa respon terhadap ketidakpuasan kerja yaitu: (1) Keluar (exit), perilaku yang ditunjukkan untuk meninggalkan organisasi termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri. (2) Aspirasi (voice), secara aktif konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, termasuk

menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan beberapa bentuk aktivitas serikat kerja.(3) Kesetiaan (loyalty), secara pasif tetapi optimis menunggu membaiknya kondisi, termasuk membela organisasi ketika berhadapan dengan ancaman eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk “melakukan hal yang benar”. (4) Pengabaian (neglect), secara pasif membiarkan kondisi menjadi lebih buruk, termasuk ketidakhadiran atau keterlambatan yang terus menerus, kurangnya usaha, dan meningkatnya angka kesalahan.

Oleh karena itu, jika suatu organisasi semakin hari semakin banyak yang mengundurkan diri, maka organisasi harus segera mengambil langkah untuk segera meningkatkan kepuasan kerja dosen agar tidak berakhir dengan putusan patal.

Davis dan Newstrom (1985: 108), perilaku pegawai yang negatif yang timbul dari perasaan tidak puas diantaranya dapat menimbulkan: (1) Pergantian Pegawai (Turnover), pegawai yang merasa puas terhadap pekerjaannya memiliki kemungkinan untuk lebih lama bertahan dengan atasan mereka. Berbeda halnya dengan pegawai yang tidak memiliki kepuasan biasanya menunjukkan sikap yang sebaliknya yaitu mencerminkan tingkat pergantian yang lebih tinggi. (2) Kemangkiran (Absences), Pegawai yang merasa kurang puas cenderung lebih sering mangkir. Pegawai yang tidak puas biasanya tidak merencanakan untuk mangkir, akan tetapi mereka lebih mudah berinteraksi terhadap kesempatan untuk melakukan kemangkiran. (3) Pencurian, pegawai yang mencuri karena mereka didorong oleh rasa putus asa atas perlakuan organisasi yang dipandang tidak adil. Perilaku organisasi yang tidak adil menyebabkan para pegawai mencuri. Tindakan yang demikian menurut

pegawai benar hal ini karena sebagai cara membalas perlakuan tidak sehat yang mereka terima dari penyelia.

Dengan demikian, seorang dosen yang memiliki ketidakpuasan dalam bekerja akan melakukan beberapa tindakan atau respon terhadap pimpinannya. Respon terhadap ketidakpuasan dapat dilakukan dengan cara keluar dari pekerjaannya atau mencari pekerjaan di tempat lain, mangkir, mencari solusi sambil menunggu sampai membaiknya kondisi iklim organisasi ataupun membiarkan kondisi organisasi menjadi semakin lebih buruk.

J. Manfaat Analisis Kepuasan Kerja

Manfaat analisis kepuasan kerja khususnya untuk para atasan atau pimpinan. Analisis ini digunakan sebagai penilaian yang positif maupun negatif sehingga dapat digunakan sebagai langkah selanjutnya dalam mengambil keputusan yang tepat. Adapun manfaat dari telaah kepuasan kerja: (1) Pimpinan memperoleh indikasi tentang tingkat kepuasan umumnya dalam organisasi. (2) Timbulnya komunikasi yang berharga ke semua arah pada saat orang-orang merencanakan, melaksanakan dan membahas hasil survey. (3) Membaiknya sikap karena survey dijadikan sebagai katup pengaman, penyaluran emosi, dan kesempatan untuk mengeluarkan uneg-uneg. (4) Kebutuhan pelatihan bagi para penyelia organisasi berdasarkan apa yang dirasakan para pekerja yang diawasi tentang seberapa baik penyelia melaksanakan tugasnya. (5) Data bagi organisasi profesi dosen, (6) Perencanaan dan pemantauan perubahan terhadap kebijakan organisasi.

Kepuasan kerja merupakan dampak dari pelaksanaan pekerjaan. Dosen yang bekerja dalam suatu organisasi terdorong oleh rasa ingin memuaskan kebutuhannya. Apabila hasil kerja yang diberikan sesuai dengan imbalan yang diberikan maka akan merasa puas, namun sebaliknya jika imbalan yang diberikan tidak sesuai dengan hasil kerja maka akan terjadi ketidakpuasan terhadap pekerjaan mereka. Jika kondisi yang demikian terus terjadi maka akan menurunkan produktivitas kerja dosen, selain itu akan timbul rasa kekecewaan dan frustrasi dalam diri dosen bersangkutan.

K. Mengukur Kepuasan

Untuk mengukur kepuasan stake holder menurut Fandy Tjiptono (2006:366-367) dapat dilakukan dengan empat metode, yaitu:

- a. Complaint and suggestion system (sistem keluhan dan saran). Banyak institusi yang membuat kotak saran dan menerima keluhan yang dialami. Ada juga institusi yang memberi amplop yang telah ditulis alamat institusi yang digunakan menyampaikan saran, keluhan serta kritik. Saran tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar, customer hotline, dan telepon bebas pulsa. Informasi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada institusi yang memungkinkan institusi mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.
- b. Customer satisfaction survey (survey kepuasan nasabah). Dalam hal ini institusi melakukan survei untuk mendeteksi komentar stake holder, survei dapat dilakukan melalui pos, telepon atau wawancara pribadi, atau dengan cara meminta mengisi angket.

- c. Ghost Shopping (pembeli bayangan). Dalam hal ini institusi menyuruh orang tertentu sebagai stake holder ke institusi lain atau ke institusinya sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan yang melayaninya. Juga melaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen.
- d. Lost Customer Analysis (analisis stake holder yang lari). Stake holder yang beku yang hilang dicoba dihubungi. Mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka mandeg. Adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja institusi sendiri agar tidak adalagi atke holder yang lari yakni dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.



BAB V

BUDAYA DAN KINERJA PENGURUS JURUSAN

A. Item Budaya Organisasi Jurusan

Pekembangan ilmu dan teknologi semakin pesat. Manfaat darinya timbul produk pelayanan yang didukung peralatan teknologi. Sumber daya insani (SDI) dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri seiring dengan kemajuan ini. SDI harus menjadi manusia-manusia pembelajar, yaitu pribadi-pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi insaninya berkembang maksimal (Edysutrisno, 2009:1).

Dalam rangka belajar berkelanjutan ini organisasi jurusan dituntut memiliki sumber daya yang tangguh. Sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan organisasi jurusan tidak dapat dilihat sebagai bagian yang berdiri sendiri, tetapi dilihat sebagai satu kesatuan yang tangguh membentuk suatu sinergi. Dalam hal ini peran sumber daya insani sangat menentukan.

Sumber daya insani dibutuhkan oleh organisasi jurusan studi untuk menciptakan nilai tambah, sehingga orang lain (*stake holder* eksternal maupun internal) dapat tercapai tujuannya (Mangkuprawira, 2002:27). Ivancevich, pengurus jurusan studi dapat mengidentifikasi hal-hal yang dapat atau harus dilakukan untuk menjadikan orang bekerja menjadi lebih produktifitas dan lebih puas (Meldona, 2009:20). Bagi organisasi jurusan, hasil dari kinerja para dosen sangat penting arti dan peranannya dalam

pengambilan keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, penempatan, promosi, sistem imbalan dan berbagai aspek lain dari keseluruhan proses sumber daya insani secara efektif.

Kinerja mengaitkan antara hasil kerja dengan tingkah laku. Sebagai tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi jurusan yang dibebankan kepadanya. Kinerja memiliki posisi penting dalam pengurus dan organisasi jurusan, karena keberhasilan dalam melakukan pekerjaan sangat ditentukan oleh kinerja (Uno dan Nina, 2012:118).

Dalam Islam, bekerja adalah kewajiban setiap muslim. Apabila seseorang melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan benar, maka kinerja dan upaya mereka harus diakui, dan dimuliakan jika memang bekerja dengan baik. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. al-Kahfi ayat 30, yang artinya: “Sesungguhnya mereka yang beriman dan beramal shaleh, tentulah Kami tidak akan menyia-nyikan pahala orang-orang yang mengerjakan amalan(Nya) dengan baik” (Departemen Agama RI, Al-Qur’an dan Terjemahnya, 2008:448).

Upaya-upaya dalam meningkatkan kinerja selain pengendalian internal, namun gaya kepemimpinan pengurus jurusan juga menentukan. Gaya kepemimpinan pengurus jurusan adalah cara yang dilakukan seorang pemimpin dalam memimpin organisasi jurusan untuk mempengaruhi para dosen dan tenaga kependidikan dalam mencapai suatu tujuan. Seorang pemimpin memperhatikan gaya kepemimpinan dalam proses mempengaruhi, mengarahkan kegiatan serta mengkoordinasikan tujuan

anggota dan tujuan organisasi jurusan agar keduanya dapat tercapai (Fahmi, 2016:188).

Selain gaya kepemimpinan pengurus jurusan, keberhasilan suatu organisasi jurusan dalam mencapai tujuannya dapat dipengaruhi juga oleh budaya organisasi jurusan. Dimana budaya organisasi jurusan adalah pola perilaku, pola pikir, semua orang yang ada dalam suatu organisasi jurusan tersebut. Budaya organisasi jurusan juga dapat didefinisikan sebagai seperangkat nilai, norma, persepsi, dan pola perilaku yang diciptakan atau dikembangkan dalam untuk mengatasi masalah-masalah, baik masalah mengenai adaptasi secara eksternal, maupun masalah integrasi secara internal (Fahmi, dkk, 2014:147).

Dalam organisasi jurusan peran budaya organisasi jurusan sangat penting. Budaya organisasi jurusan sebagai penentu batas-batas perilaku dalam arti menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan, apa yang dipandang baik atau tidak baik, menentukan yang benar dan yang salah. Budaya menumbuhkan komitmen kepada kepentingan bersama di atas kepentingan individual atau kelompok sendiri. Budaya ini menumbuhkan jati diri suatu organisasi jurusan dan para anggotanya. Budaya ini menjadi tali pengikat bagi seluruh anggota organisasi jurusan, juga sebagai alat pengendali perilaku.

Dalam hubungannya budaya organisasi jurusan dan gaya kepemimpinan pengurus jurusan berpengaruh terhadap kinerja dengan menerapkan gaya kepemimpinan. Kepemimpinan pengurus jurusan yang diperankan akan mampu memotivasi stake holder dosen dan tenaga kependidikan untuk bekerja lebih baik, hal ini akan membuatnya lebih keras berusaha mencapai target yang diharapkan organisasi jurusan, sehingga hal tersebut

berdampak pada kinerjanya. Selanjutnya budaya organisasi jurusan mampu mempengaruhi kepuasan yang berdampak pada peningkatan kinerja (Hendriawan, 2014:39). Karyawan yang telah memahami nilai-nilai dalam suatu organisasi jurusan akan menjadikan nilai tersebut sebagai kepribadian. Nilai dan keyakinan tersebut akan diwujudkan menjadi perilaku keseharian mereka dalam bekerja, sehingga akan menjadi kinerja individu dan masing-masing kinerja individu yang baik akan menimbulkan kinerja karyawan yang baik pula.

B. Kinerja Sumberdaya Insani Organisasi Jurusan Studi

Kinerja modern memerlukan sumber daya insani yang mumpuni. Sumber daya insani ini menyesuaikan diri, berkembang, memotivasi, serta mengevaluasi keseluruhan sesuai keperluan organisasi jurusan dalam mencapai tujuannya. Sumberdaya jurusan telah memilih siapa saja yang memiliki kualifikasi dan pantas untuk menempati posisi dalam tugas di organisasi jurusan (the man on the right place). Kualifikasi ini dapat diperkokoh serta ditingkatkan dan dikembangkan dari waktu ke waktu (Sule, 2008:194)

Veithzal (2009:4), pengelolaan sumber daya insani merupakan salah satu bidang yang perlu perhatian dan memiliki hubungan erat dengan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian (Rivai, 2009:4)

Sumber daya insani jurusan merupakan penataan dan pengelolaan yang menuntut diirnya efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi

jurusan. SDI ini dipegang oleh sejumlah orang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan organisasi jurusan (Jusmaliani, 2011:25). Pada hakikatnya, manusia bekerja di sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu. SDI Jurusan bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau asset bagi institusi atau organisasi jurusan. Di sini SDI dilihat bukan sekedar sebagai asset utama, tetapi asset yang bernilai dan dapat dilipatgandakan dan dikembangkan.

Sumber daya insani menjadi unsur utama dalam setiap aktivitas karena memiliki daya fikir. Peralatan yang canggih atau handal tanpa peran aktif SDI, tidak akan berarti apa-apa. Unsur pengurus jurusan studi sumber daya insani adalah manusia. Sumber daya insani juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan tim kerja, pengembangan profesi, pengelolaan karir, evaluasi kerja, kompensasi dan hubungan kerja yang baik. Pengurus jurusan studi melibatkan semua keputusan dan praktik pengurus jurusan yang mempengaruhi secara langsung sumber daya insani dosen dan tenaga kependidikan.

Kinerja menunjukkan “job performance” atau “actual performance” yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang (Riadi, 2016). Pengertian kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang dalam melaksanakan fungsi sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mengacu pada Luthans (2005:165), pendekatan perilaku dalam pengurus jurusan studi, aspek kinerja merupakan kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan pengurus jurusan.

Kinerja merupakan hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik bersifat profit ataupun non profit yang dihasilkan selama satu periode waktu. Menurut Amstrong dan Baron (Fahmi, 2016:137) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi. Dalam pandangan Fahmi (2016:137), kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam skema strategis (strategic planning) suatu organisasi.

Mengacu pada Mangkunegara (2002:70), ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi kinerja: (1) Variabel individu, yang meliputi kemampuan dan keterampilan, fisik maupun mental, latar belakang, pengalaman, demografi, umur, jenis kelamin dan sebagainya. (2) Variabel organisasi jurusan, yakni sumber daya, kepemimpinan pengurus jurusan, imbalan, struktur, dan desain pekerjaan. (3) Variabel psikologis, persepsi, sikap, kepribadian, belajar, kepuasan kerja dan motivasi. Dalam penempatan sumberdaya insani pengurus jurusan, variabel persepsi, kepribadian, sikap, belajar walaupun kompleks telah menjadi pertimbangan organisasi diatasnya (dekanat).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

C. Kinerja Religi

Islam mendorong umatnya untuk memberikan semangat dalam menjalankan tugas mereka. Kinerja dan upaya mereka harus diakui, dan mereka harus dimuliakan setelah bekerja dengan baik. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. al-Kahfi: 30 yang dituangkan di atas. Allah SWT pasti akan membalas setiap amalan yang dikerjakan berdasarkan apa yang

telah mereka kerjakan. Dimana jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula dari pekerjaannya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasi jurusannya.

Dalam pandangan Mangkunegara (2002: 68), karakteristik orang yang mempunyai kinerja religi tinggi adalah sebagai berikut: (1) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi; (2) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi; (3) Memiliki tujuan yang realitas; (4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya; (5) Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan; (6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Mengacu pada Robbins (2006:260), indikator untuk mengukur kinerja termasuk dalam mencapai aspek religinya memiliki lima indikator, yaitu: (1) kualitas, (2) kuantitas, (3) ketepatan waktu, (4) efektivitas, (5) kemandirian.

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuannya. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Efektivitas berupa tingkat penggunaan sumber daya organisasi jurusan (tenaga, uang, teknologi) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil. Kemandirian dapat menjalankan fungsi kerjanya pada komitmen kerja dengan organisasi jurusan dan tanggung jawab terhadap organisasi jurusan.

D. Budaya Kepemimpinan Religi Pengurus Jurusan

Budaya kepemimpinan pengurus jurusan merupakan tradisi atau kebiasaan yang dilakukan seorang pemimpin dalam menjalankan organisasi dalam mencapai suatu tujuan organisasi (Utama, 2016:5). Kepemimpinan menentukan keberhasilan suatu organisasi jurusan. Pemimpin yang sukses itu mampu mengelola organisasi jurusannya, dapat mengantisipasi perubahan yang tiba-tiba, dapat mengoreksi kelemahan-kelemahan, sanggup membawa organisasi jurusan kepada sasaran dalam jangka waktu yang sudah ditetapkan.

Menurut Fahmi (2014:209), kepemimpinan merujuk pada kata “umara” yang sering disebut juga dengan ulil amri terdapat dalam QS. an-Nisaa’:59, artinya: “Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri diantara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (al-Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya” (Departemen Agama RI. al-Qur’an dan Terjemahnya, 2008:128). Dalam ayat tersebut, ulil amri atau pejabat adalah orang yang mendapat amanah untuk mengurus urusan orang lain. Pemimpin mendapat amanah untuk mengurus urusan anggotanya.

Selain itu pemimpin sering disebut *khadimul ummah* (pelayan umat). Menurut istilah itu, seorang pemimpin jurusan menempatkan diri pada posisi sebagai pelayan organisasi jurusan). Seorang pemimpin organisasi jurusan memikirkan cara-cara agar organisasi jurusan yang dipimpinnya tetap dalam kemajuan, mensejahterakan, serta lingkungannya menikmati kehadiran organisasi jurusan tersebut. Bagi pemimpin yang bersikap

melayani, kekuasaan yang dimilikinya bukan sekedar kekuasaan yang bersifat formalistic karena jabatan, melainkan sebuah power (kekuatan) yang lahir dari kesadaran religius.

Sifat kepemimpinan pengurus jurusan dalam Islam, dapat meliputi: (1) Kepemimpinan pengurus jurusan dalam Islam bersifat pertengahan, selalu menjaga hak dan kewajiban individu anggota dengan prinsip keadilan, persamaan, tidak condong terhadap kekerasan, tidak sewenang-wenang atau berbuat aniaya. Sebagaimana perkataan Khalifah Umar RA “Sesungguhnya persoalan ini tidak patut dan layak, kecuali orang yang lembut tapi tidak lemah, orang yang kuat tapi tidak korup (sewenang-wenang)”. (2) Kepemimpinan pengurus jurusan yang peduli terhadap nilai-nilai kemanusiaan, memperhatikan kemuliaannya, menyertakannya dalam setiap persoalan krusial, dan memperlakukannya dengan sebaik mungkin. (3) Kepemimpinan pengurus jurusan yang mementingkan kehidupan anggotanya, dan tidak membedakan mereka kecuali berdasarkan beban tanggungjawab yang diberikan. (4) Kepemimpinan pengurus jurusan yang fokus terhadap tujuan dan upaya memberikan kepuasan kepada anggota (para dosen) dengan memberikan suri tauladan yang baik, konsisten, dan tetap bersemangat serta rela berkorban untuk mewujudkan tujuan.

Fahmi (2014:212), dalam organisasi jurusan dituntut menerapkan kepemimpinan pengurus jurusan yang berbasis syariah seperti: (1) memiliki akidah yang lurus, (2) memiliki akhlak yang baik, (3) giat beribadah, (4) jujur (shiddiq), (5) bertanggungjawab (amanah), (6) komunikatif dan argumentatif (tablig), (7) kompeten (fatanah), (8) konsisten (istiqomah).

Mengacu pada gaya kepemimpinan, terdapat lima alternatif gaya kepemimpinan pengurus jurusan yaitu: (1) Otokratis; gaya kepemimpinan pengurus jurusan yang menganggap organisasi jurusan adalah milik pribadi, berdasarkan kepada kekuasaan dan paksaan yang mutlak harus dipatuhi. (2) Paternalistis; gaya kepemimpinan pengurus jurusan yang keibuan atau keibuan yang penuh kasih sayang dan jarang memberikan kesempatan bagi anggotanya untuk mengambil keputusan sendiri. (3) Militeristis; gaya kepemimpinan pengurus jurusan ini lebih banyak menggunakan sistem perintah, sistem komando dari atasan ke anggota yang sifatnya keras dan sangat otoriter. (4) Laisser-Faire; gaya kepemimpinan pengurus jurusan yang melepas tanggungjawab dan membiarkan anggotanya berbuat semauanya sendiri serta tanggungjawab dilakukan oleh anggota. (5) Demokrasi; gaya kepemimpinan pengurus jurusan yang memberikan pengkondisian secara efisien kepada para anggotanya, terdapat koordinasi dari para anggota dengan penekanan rasa tanggungjawab dan kerjasama yang baik.

Indikator energi kepemimpinan pengurus jurusan, mengacu pada Terry dalam Fahmi (2014:204), antara lain: (1) Mempunyai kekuatan mental dan fisik; (2) Stabilitas emosi, tidak berprasangka jelek terhadap anggotanya, ia tidak cepat marah dan percaya pada diri sendiri; (3) *Human relationship*, mempunyai pengetahuan tentang hubungan manusia; (4) *Personal motivation*, keinginan untuk menjalankan kepemimpinan harus besar, dan dapat memotivasi diri sendiri; (5) *Communication skill*, mempunyai kecakapan untuk berkomunikasi; (6) *Teaching skill*, mempunyai kecakapan untuk mengajarkan, menjelaskan dan mengembangkan anggotanya; (7) *Social skill*, mempunyai keahlian dibidang sosial, menjamin kepercayaan dan kesetiaan anggotanya. Ia harus suka menolong, senang jika anggotanya

maju, ramah serta luwes dalam pergaulan; (8) *Technical competent*, mempunyai kecakapan menganalisis, merencanakan, mengorganisasikan, mendelegasikan wewenang, mengambil keputusan dan menyusun konsep.

E. Menata Budaya Religi Organisasi jurusan

Budaya organisasi jurusan merupakan pola berpikir dan bertindak organisasi jurusan, khususnya pola pengambilan keputusan termasuk di dalamnya komunikasi antara pengurus dan anggota, antara manajemen puncak, madya, dan pengurus lini (Fahmi, 2014:147). Budaya organisasi jurusan juga dapat berupa seperangkat nilai, norma, persepsi, dan pola perilaku yang diciptakan atau dikembangkan untuk mengatasi masalah-masalah, baik masalah mengenai adaptasi secara eksternal, maupun masalah integrasi secara internal.

Budaya Islami organisasi jurusan dapat dibangun sebagaimana dalam al-Quran surah al-Mu'minuun ayat 1 hingga 11, yang artinya sebagai berikut: "Sungguh beruntung orang-orang yang beriman, (yaitu) orang yang khusyuk dalam shalatnya, dan orang yang menjauhkan diri dari (perbuatan dan perkataan) yang tidak berguna, dan orang yang menunaikan zakat, dan orang memelihara kemaluannya, kecuali terhadap istri-istri mereka atau hamba sahaya yang mereka miliki, maka sesungguhnya mereka tidak tercela. Tetapi barang siapa mencari di balik itu (zina dan sebagainya), maka mereka itulah orang-orang yang melampaui batas. Dan (sungguh beruntung) orang memelihara amanat-amanat dan janjinya. Serta orang yang memelihara shalatnya. Mereka itulah yang akan mewarisi, (yakni)

yang akan mewarisi (surga) Firdaus. Mereka kekal di dalamnya” (Departemen Agama RI. al-Qur’an dan Terjemahnya, 2008:526).

Ayat-ayat tersebut menceritakan sifat-sifat seorang mukmin yang akan mendapatkan kebahagiaan. Penggalan surah al-Mu’minuun itu juga bermakna bahwa seorang muslim harus produktif dalam segala hal. Produktif dalam berbicara dan bekerja. Selanjutnya ayat-ayat tersebut menegaskan bahwa menjaga amanah dan memenuhi janji adalah bagian dari budaya Islam. Jika sebuah organisasi jurusan benar-benar menepati janji atau karyawan yang bekerja di organisasi jurusan itu bekerja sesuai dengan janji mereka, merupakan kekuatan yang luar biasa.

Cerminan nilai-nilai budaya religi, misalnya: (1) Cara melayani stake holder, (2) Cara berpakaian, (3) Membiasakan shalat berjamaah, (4) Berdoa sebelum dan setelah bekerja. Budaya organisasi jurusan yang Islami akan sampai pada suatu tingkat, yang memperlihatkan hubungan anggota dengan pemimpin, dan anggota satu terhadap anggota lain, seperti hubungan saudara yang tidak memandang jabatan. Perumpamaan orang-orang yang beriman dalam sayang-menyayangi dan kasih-mengasihi adalah ibarat satu tubuh. Jika ada anggota tubuh yang mengalami rasa sakit, maka anggota tubuh yang lain akan siap untuk begadang dan merasakan panas. Seorang mukmin bagi mukmin yang lain adalah ibarat bangunan yang saling menguatkan.

Komitmen yang dimulai dari pemimpin puncak hingga lapisan terbawah merupakan persyaratan mutlak bagi terpeliharanya budaya religi. Komitmen tidak sekedar keterkaitan secara fisik, tetapi juga secara ruhani. Dengan demikian, terbentuk suatu lingkaran kerja dengan ukhuwah yang sangat tinggi. Komunikasi antar dosen berjalan baik, hubungan satu

bagian dengan bagian lain berjalan baik, dengan sistem prosedur yang standart dan terukur. Juga terbentuk tim kerja yang solid, kompak, dan peduli satu sama lain (Griffin, 2014:146).

Mengacu pada Robbins (2010:64), budaya organisasi jurusan memiliki 10 indikator yang dapat dijadikan alat ukur keunggulan: (1) Perhatian pada detail, (2) Orientasi hasil, (3) Orientasi manusia, (4) Orientasi tim, (5) Agresivitas, (6) Stabilitas, (7) Inovasi dan pengambilan risiko. Perhatian pada detail, seberapa dalam ketelitian, analisis, dan perhatian yang dianut oleh organisasi jurusan. Ini berorientasi pada hasil pencapaian sasaran. Dalam pandangan orientasi manusia, seberapa jauh organisasi jurusan bersedia mempertimbangkan faktor manusia (sesama dosen) di dalam pengambilan keputusan pengurus jurusan studi Orientasi tim organisasi jurusan menekankan pada kerja kelompok, ketimbang kerja individu dalam menyelesaikan tugas-tugas. Agresivitas organisasi jurusan mendorong para karyawannya untuk saling bersaing, ketimbang saling bekerjasama. Stabilitas organisasi jurusan menekankan pada pemeliharaan status quo di dalam pengambilan berbagai keputusan dan tindakan. Inovasi dan pengambilan risiko organisasi jurusan mendorong para anggotanya bersikap inovatif dan berani mengambil risiko.

BAB VI

PERSEPSI KEPUASAN KERJA DAN KOMPENSASI

A. Konsepsi Persepsi Kepuasan Kerja

Persepsi merupakan proses aktif yang lebih dari sekedar penginderaan, tetapi sudah merupakan penafsiran pengalaman. Ini terjadi melalui proses diterimanya rangsang sampai rangsang tersebut disadari atau dimengerti. Hal ini sebagaimana Walgito (2002:19), persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan terhadap suatu stimulus yang kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan oleh individu, sehingga individu menyadari, mengerti tentang apa yang diindera tersebut. Seseorang memiliki perasaan, kemampuan berpikir, dan pengalaman-pengalaman yang tidak sama yang menyebabkan persepsi orang terhadap stimulus atau objek yang sama dapat berbeda-beda.

Aspek pengalaman persepsi tentang objek, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dapat menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Proses menginterpretasikan atau memberi makna stimulus indrawi tidak lepas dari dalil persepsi yaitu (1) persepsi bersifat selektif secara fungsional, (2) medan perseptual dan kognitif selalu diorganisasikan dan diberi arti, (3) sifat-sifat perseptual dan kognitif dari substruktur ditentukan pada umumnya oleh sifat-sifat struktur secara keseluruhan. Dalam persepsi, individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka untuk memberi makna lingkungan mereka. Kesan indera atau objek yang

dipersepsikan seseorang dapat berasal dari luar maupun dari dalam individu itu sendiri.

Dengan demikian, persepsi merupakan suatu proses penilaian, pengorganisasian dan penafsirkan terhadap objek persepsi sehingga individu menyadari dan mengerti objek persepsi tersebut.

Tingkat kesenangan yang dirasakan oleh seseorang atas pekerjaannya dalam organisasi merupakan persepsi kepuasan kerja. Persepsi mengevaluasi gambaran atas perasaan sikapnya, senang atau tidak senang, puas, atau tidak puas dalam bekerja. Aspek persepsi kepuasan ini mencakup sikap kognitif, afektif, dan evaluatif serta keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

Untuk meningkatkan kepuasan kerja, organisasi merespon kebutuhan anggota meliputi aspek psikologis, fisik, sosial, finansial, keamanan kerja, kesempatan untuk maju dan berkembang, gaji, dan manajemen, pengawasan (supervisi), kondisi kerja, dan komunikasi.



B. Persepsi Kompensasi

Kompensasi merupakan keseluruhan bentuk kembalian, pelayanan nyata, dan tunjangan yang diterima sebagai bagian dari hubungan pekerjaan. Semua imbalan ekstrinsik yang diterima dalam pertukaran dengan kerjanya merupakan semua bentuk kembalian yang bersifat jasmani dan ruhani.

Berdasarkan model pertukaran, kompensasi dapat dipandang sebagai (a) suatu sistem imbalan yang memotivasi karyawan untuk bertindak atau bekerja, (b) suatu cara komunikasi kritis untuk mendukung organisasi dan menguatkan nilai, budaya, dan tingkah laku yang diharapkan, (c) suatu mekanisme yang penting yang memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuannya (Bernardin & Russell, 1998:98).

Kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka. Kompensasi adalah semua bentuk pembayaran yang diberikan dalam bentuk pembayaran langsung (dalam bentuk uang) atau tidak langsung (dalam bentuk tunjangan dan insentif). Sebagai salah satu bagian penting dari manajemen sumber daya insani, manajemen kompensasi sangat mempengaruhi kompetensi. Dengan demikian sebagaimana Desler, kompensasi berbentuk gaji mengalir kepada pegawai dan timbul dari kepegawaiannya berupa gaji, upah, komisi, dan bonus, dapat juga asuransi, bantuan sosial, cuti, pensiun, pendidikan dan lain-lain (Yani, 2012). Dalam kaitannya dengan organisasi jurusan studi dimana status anggota ada yang menjadi Pegawai Negeri Sipil namun juga ada yang menjadi Non PNS, semua menuntut perahitian kompensasi dari pengurus jurusan untuk diteruskan pada organisasi di atasnya sepekat dekanat dan rektorat.

Indikator-indikator kompensasi menurut Hidayat (2011:11) diantaranya: (1) Gaji, (2) Insentif, (3) Tunjangan, dan (4) Fasilitas. Gaji berhubungan dengan basis bayaran berdasarkan aturan kepegawaian. Insentif merupakan tambahan kompensasi di atas atau di luar gaji yang diberikan oleh organisasi, seperti remunerasi dan tunjangan kinerja. Contoh-contoh tunjangan, asuransi kesehatan dan jiwa, liburan yang ditanggung

organisasi, program pensiun, dan tunjangan lainnya yang berkaitan dengan hubungan kepegawaian. Contoh-contoh fasilitas, seperti jaminan kredit perumahan, keanggotaan profesi, tempat parkir.

Menurut Simamora (2004:104), kompensasi berhubungan dengan imbalan finansial yang diterima oleh seseorang melalui hubungan kepegawaian dengan sebuah organisasi. Jenis-jenis dalam kompensasi dapat dibedakan menjadi dua bentuk yaitu sebagai berikut: (1) Kompensasi dalam bentuk finansial. (2) Kompensasi dalam bentuk non finansial. Kompensasi finansial dibagi menjadi dua bagian, yaitu kompensasi finansial yang dibayar secara langsung seperti gaji dan insentif. Kompensasi finansial yang diberikan secara tidak langsung, seperti tunjangan kesehatan, tunjangan pensiun, tunjangan hari raya, tunjangan perumahan, tunjangan pendidikan dan lain sebagainya. Kompensasi non finansial dibagi menjadi dua macam, yaitu yang berhubungan dengan pekerjaan dan yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Yang berhubungan dengan pekerjaan, misalnya kebijakan organisasi yang kondusif, pekerjaan yang sesuai (menarik, menantang), peluang untuk dipromosikan, mendapat jabatan sebagai simbol status. Sedangkan kompensasi non finansial yang berhubungan dengan lingkungan kerja, seperti ditempatkan di lingkungan kerja yang kondusif, fasilitas kerja yang baik dan lain sebagainya (Yani, 2012:102).

Menurut Milkovich dan Newman (2002:202), total kembalian atau imbalan dapat kategorikan menjadi: (1) Total Kompensasi, (2) Kembalian Relasional.

Total kompensasi merupakan keseluruhan kembalian gaji yang diterima oleh karyawan. Total kompensasi dapat dikategorikan lagi menjadi: (1)

kompensasi tunai, (2) tunjangan. Kompensasi tunai merupakan bentuk kembalikan yang berupa moneter atau uang tunai yang dibayarkan oleh perusahaan dan diterima langsung oleh karyawan. Kompensasi tunai terdiri dari bayaran pokok, merit pay, insentif jangka panjang, dan insentif jangka pendek. Tunjangan merupakan bentuk kembalikan finansial yang tidak diterima secara langsung. Tunjangan yang diterima karyawan dapat berupa asuransi kesehatan, program pensiun, jaminan penghasilan, tunjangan hari raya, dan sebagainya.

Kembalikan relasional lebih mengarah pada perasaan tertentu yang bersifat individual, keamanan, serta kesempatan untuk berkembang ketika bekerja dalam suatu perusahaan. Kembalikan relasional dapat berupa, penghargaan dan status, keamanan dalam bekerja, kesempatan belajar, serta prestasi dalam bekerja.

Berikut adalah tujuan organisasi memberikan kompensasi pada karyawannya: (1) Mendapatkan karyawan yang berkualitas; (2) Mempertahankan karyawan yang sudah ada; (3) Adanya keadilan; (4) Perubahan sikap dan perilaku; (5) Efisiensi biaya, (6) Administrasi legalitas.

Untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas, organisasi saling bersaing di pasar tenaga kerja. Oleh karena itu, untuk menarik calon karyawan masuk dalam organisasi menjaring calon-calon pelamar dengan tingkat kompensasi yang cukup kompetitif dengan tingkat kompensasi organisasi lain. Dengan adanya kompensasi yang kompetitif, organisasi dapat mempertahankan karyawan yang potensial dan berkualitas untuk tetap bekerja. Hal ini untuk mencegah tingkat perputaran kerja karyawan yang tinggi dan kasus pembajakan karyawan oleh organisasi lain dengan iming-

iming gaji yang tinggi. Adanya administrasi kompensasi menjamin terpenuhinya rasa keadilan pada hubungan antara manajemen dan karyawan. Dengan peningkatan pekerjaan, sebagai balas jasa organisasi atas apa sudah diabdikan karyawan pada organisasi, maka keadilan dalam pemberian kompensasi mutlak dipertimbangkan.

Adanya kompensasi yang layak dan adil bagi karyawan hendaknya dapat memperbaiki sikap dan perilaku yang tidak menguntungkan serta mempengaruhi produktivitas kerja. Perubahan-perubahan sikap dan perilaku ini tercermin dari rasa tanggungjawab, pengalaman kesetiaan pada perusahaan, serta motivasi dan prestasi yang meningkat dalam bekerja. Program kompensasi yang rasional membantu organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan sumber daya insani pada tingkat biaya yang layak. Dengan upah yang kompetitif, organisasi dapat memperoleh keseimbangan dari etos kerja karyawan yang meningkat.

Dalam administrasi kompensasi juga terdapat batasan legalitas karena diatur oleh pemerintah dalam sebuah undang-undang. Tujuannya agar organisasi tidak sewenang-sewenang memperlakukan karyawan sebagai aset perusahaan (Riani, 2013).

Fungsi dan tujuan pemberian kompensasi pada karyawan adalah sebagai berikut: (1) Ikatan Kerja sama, (2) Kepuasan kerja, (3) Pengadaan yang efektif, (4) Motivasi, (5) Stabilitas karyawan, (6) Disiplin, (7) Pengaruh serikat buruh, (8) Pengaruh pemerintah.

Dengan pemberian kompensasi maka terjalinlah ikatan kerjasama formal antara majikan dengan karyawan, maka karyawan harus mengerjakan tugas-tugas dengan baik sedang pengusaha atau majikan wajib kompensasi

itu sesuai dengan karyawan. Dengan balas jasa karyawan akan dapat memenuhi kebutuhan fisik, sosial dan egoistiknya sehingga karyawan memperoleh kepuasan kerja dari jabatan itu sendiri. Jika program kompensasi ditetapkan cukup besar maka pengadaan karyawan yang qualified untuk perusahaan itu akan lebih mudah. Jika balas jasa yang diberikan cukup besar manajer akan lebih mudah memotivasi karyawannya. Dengan program kompensasi atas prinsip adil layak serta eksternal konsistensi yang kompetitif maka stabilitas karyawan lebih terjamin karena turn over relatif kecil. Dengan pemberian balasan yang cukup maka disiplin karyawan semakin baik, karyawan akan menyadari serta mentaati peraturan yang berlaku. Dengan program kompensasi yang baik seluruh serikat buruh dapat dihindarkan dan karyawan akan berkonsentrasi pada pekerjaannya. Jika program pemerintah itu sesuai dengan perburuhan yang berlaku (seperti batas upah minimum karyawan) (Ardana, 2012).

Faktor-faktor yang mempengaruhi pemberian kompensasi antara lain: (1) Penawaran dan permintaan tenaga dosen, dipelrukan dosen yang berkualitas sehingga perlu kompensasi besar. (2) Kemampuan dan kesediaan, bila kemampuan dan kesediaan untuk membayar semakin baik maka tingkat kompensasi akan semakin besar. Tetapi sebaliknya jika kemampuan dan kesediaan untuk membayar kurang maka tingkat kompensasi relatif kecil. (3) keterlibatan organisasi profesi dosen dapat memperkuat tingkat kompensasi. (4) Produktivitas kerja dosen, akan meningkatnya kompensasi yang semakin besar. Sebaliknya kalau produktivitas kerjaburuk serta sedikit maka kompensasinya kecil. (5) Pemerintah dengan UU & Kepres gaji dan tunjangan sangat penting supaya ada balas jasa yang baik. (6) Biaya hidup atau cost of living yang

tinggi maka tingkat kompensasi semakin besar, tetapi sebaliknya jika tingkat biaya hidup di daerah rendah maka tingkat kompensasi relatif kecil. (7) Posisi jabatan , dimana yang menjabat yang lebih tinggi maka akan menerima gaji atau kompensasi yang lebih besar. Sebaliknya pejabat yang menjabat jabatan yang lebih rendah akan memperoleh gaji atau kompensasi yang lebih besar pula. (8) Jika pendidikan lebih tinggi, dan pengalaman kerja yang lebih lama maka gaji atau balas jasanya akan semakin besar, karena kecakapan serta keterampilannya lebih baik. Sebaliknya karyawan yang berpendidikan rendah dan pengalaman kerja kurang maka tingkat gaji/ kompensasinya kecil. (9) Bila kondisi perekonomian nasional sedang maju (boom) maka tingkat kompensasi akan semakin besar, karena akan mendekati kondisi *full employment*.

Dalam identifikasi jenis dan sifat pekerjaan terdapat pekerjaan sulit dan mudah.. Kalau jenis dan sifat pekerjaan itu mengerjakannya sulit atau sukar dan mempunyai resiko (finansial, keselamatannya) besar maka tingkat balas jasanya semakin besar, karena meminta kecakapan serta ketelitian untuk mengerjakan mudah dan risikonya (Ardana, 2012).

C. Hubungan Kompensasi Dengan Kepuasan Kerja

Hubungan kompensasi dengan kepuasan kerja berdasarkan teori yang telah dikemukakan Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya, senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Rivai, 2005). Setiap individu akan mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka

semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya dan apabila semakin sedikit aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakannya. Karyawan cenderung menginginkan sistem kompensasi yang adil sesuai harapan dan kontribusi pegawai pada perusahaan. Kompensasi yang diterima bila dipersepsikan adil sesuai dengan harapan, tingkat penggajian, dan ketrampilan karyawan akan menimbulkan kepuasan kerja (Yuwono dan Khajar, 2005).

Berdasarkan penelitian NL (2012) menjelaskan bahwa gaji adalah salah satu variabel memuaskan yang mengurangi tingkat ketidakpuasan karyawan. Jika seorang karyawan kompensasi sesuai dengan kebutuhannya, maka akan dengan mudah mengelola pekerjaan yang berlebihan jika terjadi keadaan darurat. Menurut Robbins (2001) menjelaskan bahwa teori motivasi higiene mengatakan gaji adalah salah satu faktor higienis yang menghilangkan ketidakpuasan kerja. Gaji merupakan faktor yang menyebabkan karyawan dari ketidakpuasan tidak ada ketidakpuasan. Teori pengharapan dijelaskan bahwa orang-orang melakukan usaha karena seseorang ingin beberapa penghargaan dalam hal uang, promosi dan lain-lain. Seseorang berharap bahwa jika mereka bekerja dengan baik ditempat kerja maka kinerja pegawai akan meningkat dan akan dipromosikan. Hal ini akan menyebabkan peningkatan tingkat kepuasan kerja para pegawai.

Kompensasi menjadi salah satu faktor utama kepegawaian karena pemberian kompensasi memengaruhi kepuasan kerja karyawan, seperti pendapat yang disampaikan Mangkunegara (2009) yang mengatakan bahwa kompensasi yang diberikan kepada pegawai sangat berpengaruh

pada tingkat kepuasan kerja, motivasi kerja, serta hasil kerja. Thomas Patton (1977) menjelaskan bahwa pemberian kompensasi harus memperhatikan beberapa aspek seperti kompensasi harus dilakukan secara seimbang dan adil, harus mencukupi dan diterima oleh karyawan. Pemberian kompensasi menjadi sesuatu yang harus diperhitungkan dengan sungguh-sungguh karena imbalan keuangan merupakan salah satu faktor yang menghasilkan kepuasan kerja karyawan (Kreitner dan Kinicki, 2006).

Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya, senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Rivai, 2005). Tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Ghiselli & Brown (1998 dalam As'ad), kedudukan dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Terkait dengan pendapat tersebut, karyawan yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi (jabatan lebih tinggi) belum tentu merasa puas dengan pekerjaannya, akan tetapi perubahan dalam tingkat pekerjaan karyawanlah yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Seorang karyawan yang naik jabatan ke tingkat yang lebih tinggi cenderung akan menjadi lebih puas dengan pekerjaannya. Ghiselli & Brown (1998), bahwa mutu pengawasan juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

BAB VII

KEPUASAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA

A. Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Lingkungan Kerja

Dalam hubungan dengan lingkungan kerja, kepuasan kerja merupakan kemampuan membaca situasi diri dalam lingkungan. Menurut Handoko (2001:101), kepuasan kerja terkait dengan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja ini merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu; seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu.

Sumber kepuasan kerja terdiri atas pekerjaan yang menantang, imbalan yang sesuai, kondisi lingkungan kerja yang mendukung, dan rekan kerja yang mendukung, semuanya menjadi multidimensi (Bavendam, 2000:201). Diagram kepuasan kerja menggambarkan respon emosional, kondisi pekerjaan, dan sikap keseluruhan pada pekerjaan seseorang. Secara umum, kepuasan kerja mencerminkan kepuasan sangat tinggi pada aspek tertentu, namun bisa tidak puas pada aspek lainnya (Davis, 1995:85).

Dalam Jewell dan Siegall (1998:98), Aspek-Aspek Kepuasan Kerja yang berkaitan dengan lingkungan kerja, antara lain aspek (1) psikologis, (2) sosial, (3) fisik dan (4) finansial.

Aspek psikologis, berhubungan dengan kejiwaan karyawan meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan ketrampilan. Aspek sosial, berhubungan dengan interaksi sosial, baik antar sesama karyawan dengan atasan maupun antar karyawan yang berbeda jenis kerjanya serta hubungan dengan anggota keluarga. Aspek fisik, berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, pengaturan waktu istirahat, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan dan umur. Aspek finansial berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besar gaji, jaminan sosial, tunjangan, fasilitas dan promosi.

B. Lingkungan Rekan kerja

Pada umumnya, rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang 'kuat' bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu.

Kelompok kerja memerlukan kesalingtergantungan antar anggota dalam menyelesaikan pekerjaan. Kondisi seperti itulah efektif membuat pekerjaan menjadi lebih menyenangkan, sehingga membawa efek positif yang tinggi pada kepuasan kerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, dalam identifikasi Robbins (2003:30), ada empat faktor, yakni: (1) Pekerjaan yang secara mental menantang, (2) Imbalan yang wajar, (3) Kondisi lingkungan kerja

yang mendukung, (4) Rekan kerja yang suportif. Orang lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan satu varietas tugas, kebebasan dan umpan balik tentang seberapa baiknya mereka melakukan itu. Karakteristik-karakteristik ini membuat pekerjaan menjadi menantang secara mental. Karyawan menginginkan sistem penggajian yang mereka anggap tidak ambigu, dan sejalan dengan harapan mereka. Bila pembayaran itu kelihatan adil berdasarkan pada permintaan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pembayaran masyarakat, kepuasan mungkin dihasilkan. Karyawan merasa prihatin dengan kondisi lingkungan kerja mereka jika menyangkut masalah kenyamanan pribadi maupun masalah kemudahan untuk dapat bekerja dengan baik. Banyak studi yang menunjukkan bahwa para karyawan lebih menyukai lingkungan fisik yang tidak berbahaya atau yang nyaman. Selain itu kebanyakan karyawan lebih suka bekerja tidak jauh dari rumah, dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern, dengan alat dan perlengkapan yang memadai. Dari bekerja orang mendapatkan lebih dari sekedar uang atau prestasiprestasi yang berwujud, bagi sebagian karyawan kerja juga dapat mengisi kebutuhan akan interaksi social. Oleh karena itu, tidak heran jika seorang karyawan memiliki rekan kerja yang suportif dan bersahabat dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka.

Mengacu pada pendapat Hasibuan (2008:88), kepuasan kerja karyawan berkaitan dengan lingkungan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor: (1) Balas jasa yang layak dan adil, (2) Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian, (3) Berat-ringannya pekerjaan, (4) Suasana lingkungan pekerjaan, (5) Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, (6) Sikap pemimpin dalam kepemimpinannya, (6) Sifat pekerjaan monoton atau tidak

Pekerja ingin melakukan pekerjaan yang menuntut imajinasi, inovasi, dan kreativitas. Pekerja ingin mendapatkan tugas yang tidak terlalu mudah sehingga penyelesaiannya dapat dilakukan tanpa mengerahkan segala ketrampilan tenaga, dan waktu yang tersedia baginya. Sebaliknya, pekerja juga tidak menyukai pekerjaan yang terlalu sukar, yang memungkinkan hasilnya kecil, walaupun sudah mengerahkan segala kemampuan, ketrampilan. Waktu dan tenaga yang dimilikinya karena akan menyebabkan dirinya frustrasi jika berlangsung terus menerus. Untuk jangka panjang, akan berakibat pada tingkat kepuasan kerja yang rendah.

Gaji adalah imbalan yang diterima oleh seseorang dari organisasi kerja atas balas jasa yang telah diberikannya baik berupa waktu, tenaga, keahlian dan ketrampilan. Biasanya seseorang melihat gaji itu dengan beberapa perbandingan seperti:

- a. Perbandingan pertama dikaitkan dengan harapan seseorang berdasarkan tingkat pendidikan, pengalaman, masa kerja, jumlah tanggungan, status social, dan kebutuhan ekonomisnya.
- b. Perbandingan kedua dikaitkan dengan orang lain organisasi terutama mereka yang memiliki karakteristik yang serupa dengan pembanding dan melakukan pekerjaan yang sejenis dan memikul tanggung jawab yang professional dan relative sama. Jika terdapat perbedaan antara upah dan gaji seseorang dengan rekannya yang menurut pandangannya memiliki karakteristik yang sejenis, hal itu dipandang sebagai suatu hal yang tidak adil.
- c. Perbandingan ketiga dikaitkan dengan pekerja dalam organisasi lain di kawasan yang sama dan bergerak dalam bidang yang sama.

- d. Perbandingan keempat dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan, terutama yang menyangkut tingkat upah minimum yang sudah diatur dalam undang-undang.
- e. Perbandingan kelima dikaitkan dengan apa yang diterima seseorang dalam bentuk gaji dengan kemampuan organisasi.

Setiap organisasi atau perusahaan harus mempunyai kejelasan tentang peningkatan karier yang mungkin dicapai oleh seseorang berdasarkan kriteria atau persyaratan tertentu yang telah ditetapkan. Promosi dalam organisasi harus objektif dan tidak bersifat subjektif.

C. Persepsi terhadap Aspek-Aspek Lingkungan Kerja

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi mengandung pengertian yang sangat luas, menyangkut intern dan ekstern. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi ini tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera.

Proses persepsi digunakan individu dalam mengelola dan menafsirkan kesan indera mereka pada lingkungan pekerjaan . Meski demikian apa yang dipersepsikan seseorang dapat berbeda dari kenyataan yang obyektif (Robbins, 2003:33). Persepsi lingkungan pekerjaan merupakan suatu proses kognitif psikologis dalam diri individu yang mencerminkan sikap, kepercayaan, nilai dan pengharapan yang digunakan individu untuk memahami objek yang dipersepsi dalam lingkungan.

Persepsi merujuk kepada cara kita menyadari benda-benda, manusia, dan peristiwa-peristiwa. Penilaian meliputi semua cara kita menarik kesimpulan mengenai apa yang telah diamati.

Ada tiga cara mempersepsi yang amat berlainan yakni mengamati melalui indera (sensing), mengamati melalui perasaan (intuiting) dan penilaian melalui pikiran (thinking). Bila orang berbeda secara sistematis dalam cara mereka mempersepsi, masuk akal untuk mempercayai bahwa mereka akan menunjukkan tipe gaya pengoperasian yang berlainan pula.

Jadi, berdasarkan penjelasan-penjelasan yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah hasil dari pengorganisasian dan pengintegrasian terhadap stimulus-stimulus yang diterima oleh panca indera agar dapat memberi arti terhadap lingkungan sekitar.

Kondisi lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja dosen. Lingkungan kerja merupakan suatu lingkungan dimana para dosen bekerja dan dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Faktor-faktor yang termasuk lingkungan kerja adalah pewarnaan, kebersihan, pertukaran udara, penerangan, musik, kebisingan, ruang gerak dan hubungan antara dosen atau dosen dengan atasan.

Menurut Nitisemito (2001) Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan. Dalam beberapa penelitian menemukan bahwa orang-orang di dalam organisasi menghabiskan sebagian besar waktunya untuk interaksi interpersonal karena hubungan sosial antar manusia selalu terjadi di lingkungan kerja. Hubungan yang terjadi antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan bawahan.

Nitisemito (2001:101), memposisikan lingkungan kerja sebagai segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan. Sedarmayanti (2001:101), secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yakni: (1) lingkungan kerja fisik dan (2) lingkungan kerja non fisik.

Lingkungan kerja fisik diantaranya adalah: penerangan, temperatur udara di dalam kelas dan ruangan dosen, kelembaban udara, sirkulasi udara, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, tata warna, dekorasi, musik dan keamanan di tempat kerja.

Lingkungan kerja non fisik diantaranya adalah hubungan sosial di tempat kerja baik antara atasan dengan bawahan atau hubungan antara bawahan. Sedangkan lingkungan kerja adalah keseluruhan atau setiap aspek dari gejala dan sosial-kultural yang mengelilingi atau mempengaruhi individu dosen. lingkungan kerja yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Dengan demikian lingkungan kerja ini dapat berupa segala sesuatu yang ada di sekitar dosen yang mempengaruhi dosen dalam melaksanakan beban tugasnya. Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting, dalam hal ini diperlukan adanya pengaturan maupun penataan faktor-faktor lingkungan kerja dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi.

Dalam identifikasi Newstorm (1996:106), pengelompokan kondisi lingkungan kerja dapat berupa kondisi fisik dan kondisi psikologis, yaitu:

Kondisi fisik, lebih nyata dari faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi perilaku para pekerja seperti jumlah dan macam-macam radiasi udara, ciri-ciri estetis seperti warna dinding dan lantai, tumbuh-tumbuhan atau hal-hal yang menghiasi tempat kerja. Kondisi psikologis dari lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja yang meliputi perasaan yang bersifat pribadi atau kelompok, status dihubungkan dengan sejumlah lokasi ruang kerja dan sejumlah pengawasan atau lingkungan kerja.

D. Hubungan Persepsi Lingkungan dengan Kepuasan Kerja

Persepsi dipersepsi dan dirasakan secara langsung atau tidak langsung oleh anggota dan diduga merupakan kekuatan yang mempengaruhi perilaku anggota tersebut. Unsur perasaan memang memiliki peranan yang besar sekali dalam menentukan sikap. Misalnya, keluhan para karyawan dalam menanggapi kondisi kerjanya seringkali bukan disebabkan kondisi fisik yang benar-benar buruk, tetapi lebih disebabkan oleh perasaan mereka yang beranggapan bahwa kondisi tersebut tidak seharusnya demikian jeleknya, tetapi seharusnya bisa lebih baik, atau kondisi yang buruk tersebut semestinya bisa dihindari.

Karena itu, selain memperhatikan kondisi fisik dan materil yang baik, lingkungan lebih menekankan pada masalah-masalah psikologis, misalnya opini, prasangka, motivasi kerja, emosi, sikap, termasuk persepsi karyawan. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik dan kondusif dapat mempengaruhi produktivitas dosen. Hubungan antara dosen di dalam lingkungan kerja dan instrument-instrumen yang terdapat di dalamnya menjadi bagian dalam pekerjaan itu sendiri.

Manajemen dapat menentukan bagaimana untuk memaksimalkan prestasi dosen dengan menciptakan kepuasan kerja. Hal tersebut difokuskan kepada motivasi personal dan infrastruktur dari lingkungan kerja. Dalam Penelitian yang dilakukan oleh Queentarina (2012:112), ada hubungan yang signifikan antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja.

Manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal, apabila diantaranya ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan yang sesuai. Suatu kondisi lingkungan terkatagori baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman.

Lingkungan kerja sedikit banyaknya akan mempengaruhi kondisi fisik ataupun psikologi dosen. Maka sangat penting bagi manajemen jurusan untuk menciptakan lingkungan kerja yang dapat membuat dosen bekerja secara optimal. Lingkungan kerja yang ergonomik, sebagai ilmu terapan yang mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan tingkat kenyamanan, efisiensi, dan keamanan dalam mendesain tempat kerja demi memuaskan kebutuhan fisik dan psikologis dosen. Tentu saja kepuasan kerja tidak datang dengan sendirinya, disamping dengan adanya kemauan dan usaha dalam diri dosen, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi hal tersebut. Salah satu yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah lingkungan kerja.

Persepsi lingkungan kerja yang kurang menyenangkan akan mengakibatkan menurunnya hasil kerja dosen dan sebaliknya, jika persepsi lingkungan kerja sangat menyenangkan maka akan menimbulkan rasa kepuasan kerja dan hasil kerja pada diri dosen tersebut. Hal tersebut tentu saja akan menguntungkan.

BAB VIII

PELAYANAN DAN LOYALITAS

A. Konsepsi Pelayanan

Pelayanan merupakan aspek yang penting dalam hal keunggulan lembaga, dengan pelayanan akan menilai dan menimbang apakah dapat keunggulan yang terhubung antar *stake holder*. Pelayanan menjadi hal yang menentukan suksesnya suatu pekerjaan. Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara petugas manajemen dengan tenaga dosen dan kependidikan atau hal-hal yang disediakan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan stake holder (Ratminto dan Winarsih, 2009:2).

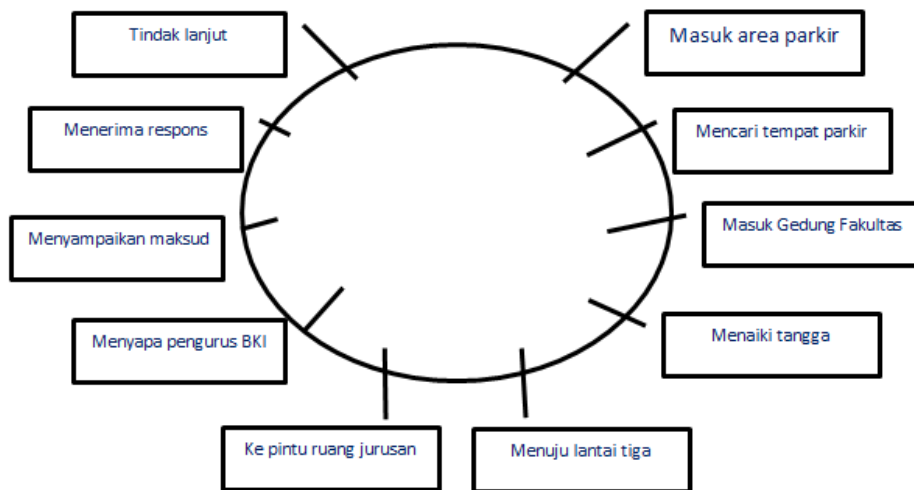
Pelayanan jika diterapkan terhadap sesuatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap stake holder. Pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Hal yang paling penting adalah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas. Kualitas pelayanan berupa penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Perlu kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Nawawi (2010:35) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik merupakan keunggulan lembaga yang menguntungkan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh anggota ada indikator pengukuran kepuasan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphity* (Nawawi, 2010:48).

Satu konsep yang sangat penting dalam pelayanan adalah moment of truth (momen kritis pelayanan). Momen kritis pelayanan sebagai kontak yang terjadi antara *stake holder* dengan setiap aspek organisasi yang akan membentuk opini *stake holder* tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, setiap organisasi harus mengidentifikasi dan mengelola momen kritis pelayanan tersebut dengan baik. Harus ada kesesuaian atau kompatibilitas antara faktor dalam pengelolaan tersebut, antara lain: konteks pelayanan, referensi yang dimiliki *stake holder*, referensi yang dimiliki oleh anggota organisasi penyelenggara pelayanan.

Untuk mempermudah institusi mengetahui pelayanan yang telah diterima *stake holder*, institusi dapat menggunakan lingkaran pelayanan (the cycles of service). Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik institusi harus memandang produk atau jasa layanannya sebagaimana *stake holder* menyikapinya.

Konsep lingkaran pelayanan pada jurusan bimbingan dan konseling Islam dapat diilustrasikan pada Gambar 8.1



Gambar 8.1. Beberapa aspek Lingkaran Pelayanan

Sebagaimana tampak dalam gambar 8.1, bagi *stake holder* hampir setiap waktu merupakan momen kritis pelayanan yang mungkin tidak disadari institusi. Konsep lingkaran pelayanan ini akan membantu institusi dalam mengidentifikasi momen-momen kritis pelayanan yang harus dikelola secara profesional. Penerapan konsep lingkaran pelayanan ini dapat dilakukan misalnya untuk kepentingan survei sederhana kepuasan dan metode untuk mengidentifikasi sumber-sumber ketidakpuasan *stake holder* (Nawawi, 2010:59).

B. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Menurut Kasmir (2005:15), ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada *stake holder*, yaitu:

1. Memiliki sumberdaya insani yang profesional khususnya yang berkaitan langsung dengan penguasaan mata kuliah dan pengelolaan jurusan.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran ke pelayanan yang cepat dan tepat.
3. Tersedianya ragam layanan yang diinginkan, sekali berhenti mendapat produk layanan dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
4. Bertanggungjawab pada setiap tindakan dari awal proses hingga selesai.
5. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
6. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan *stake holder*.
7. Memberikan jaminan kerahasiaan, terutama dalam hal rahasia pribadi
8. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang profesionalitas dan pengetahuan umum lainnya.
9. Mampu memberikan kepercayaan sehingga merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan institusi

C. Dimensi Pelayanan

Lebih lanjut Kasmir (2010:5758) menuliskan hal kualitas pelayanan, minimal memiliki lima dimensi, yaitu: (1) *Tangibles*, (2) *Responsive*, (3) *Assurance*, (4) *Reliability*, dan (5) *Emphaty*.

Tangibles merupakan bukti fisik yang harus dimiliki oleh karyawan bank, seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan, sarana komunikasi, dan sarana fisik lainnya. Bukti fisik ini akan terlihat secara

langsung oleh nasabah. Oleh karena itu, bukti fisik ini harus menarik dan modern. Responsive menunjukkan adanya keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada stake holder. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan akan memperoleh imbalan seolah-olah mereka memiliki bank tersebut. Assurance berupa adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal ini penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran. Reliability yaitu kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat, serta memuaskan stake holdernya. Guna mendukung hal ini, maka setiap karyawan bank sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya. Emphaty yaitu mampu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah secara efektif. Kemudian juga mampu memahami kebutuhan individu setiap nasabahnya secara tepat dan tepat. Dalam hal ini masalah prosedur kerja dan dihubungkan dengan tingkat pelayanan kepada nasabah.

SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

D. Pelayanan dalam Al-Qur'an dan Hadits

Petunjuk religi dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, disajikan pada surat An Nisaa' ayat 58, yang artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah

memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat” (Depag RI, 2005:87).

Ayat tersebut memerintahkan dalam menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan dalam hal memberikan amanat seseorang harus menyampaikan sesuai dengan yang diamanatkan. Seperti dalam hal pelayanan petugas harus menyampaikan semua informasi yang berkaitan dengan nasabah tanpa harus menyembunyikan hal yang merugikan nasabah Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, hal ini terdapat dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (Depag RI, 2005:45).

Untuk itu kepercayaan *stake holder* sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

E. Kompetensi Sumber Daya Insani (SDI) Pelayan

SDI organisasi jurusan berhubungan dengan sistem pengelolaan keunggulan lembaga. Apabila institusi tersebut tidak mengelolannya dengan baik dan profesional maka akan mempengaruhi kinerja institusi tersebut. SDI merupakan jantung dari suatu institusi pelayanan atau organisasi keunggulan lembaga lainnya (Nawawi, 2015:117). Secara konseptual, SDI yang bekerja dilingkungan suatu organisasi disebut sebagai personel, tenaga kerja, pegawai atau karyawan. SDI adalah potensi manusia sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.

Lebih lanjut menurut Nawawi (2013:3), istilah SDI pelayan secara konseptual merupakan:

- a. SDI adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personel, tenaga kerja, pegawai atau karyawan),
- b. SDI adalah potensi manusia sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya,
- c. SDI adalah potensi yang merupakan aset dan fungsi sebagai modal (material dan non finansial) di dalam organisasi keunggulan lembaga, yang dapat mewujudkan potensi nyata (real) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Peran penting SDI dapat dinilai dari beberapa kriteria utama yaitu: (1) Kemampuan untuk memberi nilai lebih pada institusi.(2) Memiliki keahlian yang unik dan langka yang dapat menunjang kinerja positif institusi keunggulan lembaga. (3) Mempunyai keahlian yang tidak mudah ditiru oleh orang lain. (4) Dapat menggabungkan semua keahlian yang

mereka miliki untuk mengerjakan tugas baru di dalam institusi keunggulan lembaga.

SDI perlu memahami bahwa kecendrungan organisasi multikultural dan keberagaman kultural. Di sisi lain pekerja dan stake holder sangat beragam menurut jenis kelamin, ras dan budaya. Dengan demikian SDI perlu memahami masalah dalam keragaman budaya. Keadaan tersebut membuat kompetensi SDI semakin penting, baik bagi eksekutif, manajer maupun pekerja (Nawawi, 2013:8). Secara umum, institusi konsultan manajemen internasional seperti Arthur Andersen mendefinisikan kompetensi sebagai: karakteristik dasar yang terjadi dari kemampuan (skills), pengetahuan (knowledge), serta atribut personal (personal attributes) lainnya yang mampu membedakan seseorang dengan orang lain, inti utama dari sistem atau model kompetensi ini sebenarnya adalah sebagai alat penentu untuk memprediksikan keberhasilan seseorang pada suatu posisi.

Kerangka dasar kompetensi mengacu pada langkah-langkah yang disebut FAC. Singkatan dari Function, Activities, Competency. Dengan penjelasan untuk menentukan kompetensi apa saja yang diperlukan pada suatu pekerjaan tertentu, pertama perlu ditentukan fungsi-fungsi khusus pada suatu posisi (Function). Kedua, baru dipelajari secara khusus aktivitas dalam proses akan pekerjaan tersebut (Activities/Process). Terakhir, baru ditentukan kompetensi apa yang diperlukan (Competency) pada posisi tersebut (Nawawi, 2013:91).

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandaskan atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan

keterampilan atau pengetahuan yang dibicarakan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk diantaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memampukan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka (Nawawi, 2013:92).

Kompetensi merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja atau perilaku di tempat kerja. Menurut Nawawi kinerja di pekerjaan dipengaruhi oleh: (a) pengetahuan, kemampuan dan sikap; (b) gaya kerja, kepribadian, kepentingan atau minat, dasar-dasar, nilai sikap, kepercayaan, dan gaya kepemimpinan (Nawawi, 2013:93).

Kompetensi dan komitmen dapat dikaji pada tingkat institusi unit, atau tingkat individual. Misalnya pada sebuah bank mengukur intellectual capital masing-masing bank. Institusi menetapkan indeks dari tingkat rata-rata keterampilan karyawan (kompetensi dikali dengan rata-rata karyawan yang sama). Indeks intellectual capital ini dapat digunakan untuk memprediksi hasil lainnya seperti loyalitas stake holder, produktivitas, dan profitabilitas. Selain itu karyawan dimungkinkan untuk mencatat pertumbuhan pertumbuhan intellectual capital-nya dengan melihat peningkatan pengetahuannya, keterampilan ataupun kemampuan dalam

suatu kerangka waktu dan dengan mengevaluasi komitmen terhadap tujuan organisasi. Kajian perorangan seperti ini dapat diakumulasikan ke dalam suatu kajian kolektif intellectual capital untuk suatu unit (Nawawi, 2013:92).

Menurut Boulter et.al (1996) level kompetensi adalah sebagai berikut: skill, knowledge, self-concept, self image, trait dan motive. Skill adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas dengan baik, misalnya seorang programmer komputer. Knowledge adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang khusus (tertentu), misalnya bahasa komputer. Social role adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang dan ditonjolkan dalam masyarakat (ekspresi nilai – nilai diri), misalnya: pemimpin. Self image adalah pandangan orang terhadap diri sendiri, merefleksikan identitas, contoh: melihat diri sendiri sebagai seorang ahli. Trait adalah karakteristik abadi dari seseorang yang membuat orang untuk berperilaku, misalnya: percaya diri sendiri. Motive adalah sesuatu dorongan seseorang secara konsisten untuk berperilaku. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan kemauan untuk melakukan tugas dengan kinerja yang efektif. Hal ini sesuai dengan pendapat Michael Armstrong (1998: 98), bahwa kompetensi adalah knowledge, skill, dan kualitas individu untuk mencapai kesuksesan pekerjaannya.

Adapun yang menjadi indikator kompetensi sumber daya manusia Hutapea dan Nurianna yaitu: (1) Pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan, (2) Keterampilan individu, (3) Sikap kerja. Pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan berkaitan dengan bidangnya masing-masing, pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, tehnik yang

baru dalam institusi, serta mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan dan taktik yang tepat dan benar.

Keterampilan individu meliputi: (1) Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan. (2) Kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas secara lisan.

F. Identifikasi Kompetensi Pelayanan

Dengan merujuk pada konsep-konsep dasar tentang kompetensi seperti yang disampaikan Spencer atau mengarah pada *The Competency Handbook*, Volume 1 dan 2 (Boston: Linkage, 1994-1995) ada beberapa pedoman dasar untuk mengembangkan sistem kompetensi ini:

- 1) Identifikasi pekerjaan atau posisi-posisi kunci yang akan dibidik kompetensi modelnya.
- 2) Lakukan analisis lebih jauh mengenai proses kerja penting (cara kerja, waktu kerja, hubungan kerja, tanggung jawab) pada posisi-posisi kunci tersebut.
- 3) Lakukan survei mengenai kompetensi yang dibutuhkan agar berhasil melaksanakan pekerjaan tersebut.
- 4) Bila perlu, lakukan survei mengenai kompetensi yang dibutuhkan (*required competencies*) dengan bercermin pada *star performer* atau input dari atasan langsung.
- 5) Dari semua masukan yang ada buatlah daftar tentang jenis-jenis kompetensi apa saja yang diperlukan pada posisi tertentu.

- 6) Uraikan makna dari setiap jenis kompetensi yang telah dituliskan (hal ini untuk menyamakan persepsi mengenai suatu jenis kompetensi). Misalnya jika dikatakan kompetensi analisis data, sampai sejauh manakah analisis yang dimaksud.
- 7) Tentukan skala tingkat penguasaan kompetensi yang ingin dibidik, misalkan skala 1 (sangat rendah), 2 (rendah), 3 (sedang), 4 (baik), 5 (sangat baik). Atau memakai skala B (Basic), I (Intermedia), A (Advance), atau E (Expert).
- 8) Buatlah penjelasan dari suatu jenis kompetensi dalam skala yang telah dibuat. Misalnya: kompetensi komunikasi tertulis. Untuk kompetensi basiknya: mampu menulis memo dan surat; intermedia: mampu menulis laporan dengan analisis minimal; advance: menulis laporan disertai analisis mendalam dalam bentuk grafik dan gambar; expert: menulis laporan yang berisi pendapat, analisis dengan dukungan dan fakta dengan konsep dan variabel yang runtut.
- 9) Uji kembali setiap daftar kompetensi yang telah dibuat, agar dapat diaplikasikan kompetensi yang sangat besar dalam membantu karyawannya mempelajari teknik baru dan keterampilan manajerial. Sebagai pembelajaran dalam bentuk program latihan formal, namun sebagian besar bentuk on the job experience. Strategi build ini akan berjalan baik jika manajer senior menjamin bahwa pengembangan lebih dari sekedar pelatihan akademik, jika pelatihan didasarkan pada hasil dan bukan pada teori, jika pembelajaran dari pengalaman kerja.

G. Loyalitas dalam Pelayanan

Loyalitas merupakan komitmen bertahan untuk stake holder secara konsisten (Huriyati, 2005:129). Konsistensi ini terus terakumulasi sebagai bagian dari budaya loyalitas.

Keputusan stake holder bersikap loyal atau tidak loyal merupakan akumulasi dari berbagai hal. Menciptakan hubungan yang kuat dengan stake holder merupakan kunci keberhasilan institusi secara jangka panjang. Institusi yang ingin membentuk ikatan stake holder yang kuat (loyalitas) harus memperhatikan beberapa hal yang beragam antara lain: menciptakan produk layanan, jasa layanan, dan pengalaman layanan yang unggul bagi stake holder dosen. Menjalankan program dengan menggunakan karyawan dosen yang kompeten dan masih banyak hal lainnya yang dapat dilakukan institusi.

Mengukur loyalitas menggunakan indikator: kerjasama ulang, merekomendasikan kepada karyawan lain, tidak niat mandeg, pindah dan membicarakan hal-hal positif.

Dalam al-Qur'an Surat Ali Imran: 159 disebutkan apabila bersikap kasar maka akan dijauhi oleh orang lain, dalam masalah pelayanan dan segala sesuatu yang baik akan memberikan kesetiaan dan loyalitas sehingga anggota tidak berpindah. "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakalah kepada Allah.

Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (Depag RI, 2005:71).

Huriyati (2005:129), terdapat empat ciri-ciri stake holder yang loyal terhadap suatu produk atau jasa, yaitu: (1) Melakukan hubungan kerja secara teratur. (2) Melakukan respons berulang bahkan cenderung menguat. (3) Memberikan referensi kepada orang lain. (4) Menunjukkan kekebalan, tidak mudah terpengaruh oleh bujukan lain.

Nawawi (2014:120), tingkatan loyal terbagi atas enam tingkatan, yaitu:

- a. Suspect, bagian ini termasuk semua pembeli produk atau jasa dalam pemasaran, jadi suspect adalah menyadari akan produk atau jasa institusi atau tidak mempunyai kecenderungan dalam pembelian.
- b. Prospect, adalah stake holder potensial yang mempunyai daya tarik terhadap institusi tetapi belum mengambil langkah untuk melakukan keunggulan lembaga dengan institusi.
- c. Customers, adalah suatu tipe pembelian produk, walaupun dalam kategori ini termasuk beberapa pembelian ulang. Yang tidak memiliki loyalitas terhadap institusi.
- d. Clients, adalah pembelian ulang yang menunjukkan loyalitas pada institusi tetapi lebih memiliki dorongan pasif daripada aktif terhadap institusi.
- e. Advocates, client yang memberikan dorongan yang positif pada institusi dengan merekomendasikannya kepada orang lain.
- f. Partner, adalah hubungan yang sangat erat antara stake holder dengan supplier yang keduanya saling memperlihatkan keuntungan

Menurut Griffin (Nawawi, 2014:119), ada beberapa keuntungan yang diperoleh institusi jika memiliki *stake holder* yang loyal, antara lain:

- a. Mengurangi biaya publikasi, karena biaya untuk menarik stake holder baru lebih mahal.
- b. Mengurangi biaya transaksi, seperti: biaya negosiasi, pemrosesan kerja berkelanjutan, dll.
- c. Mengurangi biaya turn over stake holder, karena pergantian stake holder lebih sedikit.
- d. Meningkatkan publikasi silang yang akan memperbesar pangsa pasar institusi.
- e. Word of mouth yang lebih positif dengan asumsi bahwa stake holder yang loyal juga berarti mereka yang merasa puas.
- f. Mengurangi biaya kegagalan, seperti biaya pergantian.



BAB IX

MEDIA SOSIAL PELAYANAN JURUSAN

A. Aspek-Aspek Media Sosial

Saat teknologi internet dan mobile phone makin maju maka media sosial pun ikut tumbuh dengan pesat. Demikian cepatnya orang bisa mengakses media sosial mengakibatkan terjadinya fenomena besar terhadap arus informasi tidak hanya di negara-negara maju, tetapi juga di Indonesia. Karena kecepatannya media sosial juga mulai tampak menggantikan peranan media massa konvensional dalam menyebarkan berita-berita.

Media sosial adalah sebuah media online. Bagi para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi informasi. Blog, jejaring sosial dan Wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia.

Nisrina (2015: 57), media sosial sebagai sebuah kelompok aplikasi berbasis internet yang dibangun atas dasar ideologi dan teknologi, dan memungkinkan penciptaan dan pertukaran user-generated content. Media sosial ada dalam berbagai bentuk yang berbeda, termasuk social network, forum internet, weblogs, social blogs, micro blogging, wikis, podcasts, gambar, video, rating, dan bookmark sosial. Terdapat enam jenis media sosial: proyek kolaborasi (misalnya wikipedia), blog dan microblogs (misalnya twitter), komunitas konten (misalnya youtube), situs jaringan sosial (misalnya facebook dan instagram), virtual game (misalnya world of warcraft), dan virtual social (misalnya second life).

Jejaring sosial merupakan situs dimana setiap orang bisa membuat web page pribadi, kemudian terhubung dengan teman-teman untuk berbagi informasi dan berkomunikasi. Jejaring sosial terbesar antara lain facebook, myspace, plurk, twitter, dan instagram. Jika media tradisional menggunakan media cetak dan media broadcast, maka media sosial menggunakan internet. Media sosial mengajak siapa saja yang tertarik untuk berpartisipasi dengan memberi kontribusi dan feedback secara terbuka, memberi komentar, serta membagi informasi dalam waktu yang cepat dan tak terbatas.

B. Fungsi Sosial Media

Fungsi media sosial sebagai media komunikasi dirasakan banyak orang. Penggunaannya dominan pada kaum milenial. Namun demikian masyarakat kampus lekat dengan penggunaan media sosial, karena kebutuhan yang tak mungkin dielakkan. Diilustrasikan lebih lanjut dalam Nisrina (2005: 67).

Berikut beberapa fungsi media sosial: (1) social media didesain untuk memperluas interaksi sosial manusia menggunakan internet dan teknologi web; (2) Social media berhasil mentransformasi praktik komunikasi searah media siaran dari satu institusi media ke banyak audien menjadi praktik komunikasi dialogis antar banyak audien; (3) Social media mendukung demokratisasi pengetahuan dan informasi. Mentransformasi manusia dari pengguna isi pesan menjadi pembuat pesan itu sendiri.

Fungsi utama media bagi masyarakat adalah (1) Informasi, (2) Korelasi, (3) Kesenambungan, (4) Hiburan, dan (5) Mobilisasi. Fungsi Informasi lekat dalam rangka inovasi, adaptasi, dan kemajuan yang dapat diinformasikan semua kalangan baik individu maupun komunitas umum dan profesional. Korelasi dalam fungsi media sosial dapat menjelaskan, menafsirkan, mengomentari makna peristiwa dan informasi; menunjang otoritas dan norma-norma yang mapan; mengkoordinasi beberapa kegiatan; dan membentuk kesepakatan. Fungsi aspek kesinambungan seperti mengekspresikan budaya dominan dan mengakui keberadaan kebudayaan. khusus (subculture) serta perkembangan budaya baru, juga meningkatkan dan melestarikan nilai-nilai. Aspek hiburan antara lain menyediakan hiburan, pengalihan perhatian, dan sarana relaksasi serta meredakan ketegangan sosial. Aspek mobilisasi, yakni dapat Mengkampanyekan tujuan masyarakat di bidang politik, pembangunan ekonomi, pekerjaan, dan kadang kala juga dalam bidang agama.

C. Jenis-Jenis Media Sosial Yang Dipakai Fungsionaris Jurusan

1. Instagram

Instagram adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk membagi-bagikan foto dan video. Instagram sendiri masih merupakan bagian dari facebook yang memungkinkan teman facebook kita mem-follow-akun Instagram kita. Makin populernya Instagram sebagai aplikasi yang digunakan untuk membagi foto membuat banyak pengguna yang terjun ke bisnis online turut mempromosikan produk-produknya lewat Instagram (Nisrina, 2015: 157). Media sosial Instagram adalah suatu alat penyampaian pesan

(aplikasi) untuk bisa berkomunikasi dengan khalayak secara luas dengan saling berbagi foto atau video, yang didalamnya juga terdapat fitur-fitur lain seperti DM (direct message), comment, love dll

2. WhatsApp (WA)

WhatsApp Messenger merupakan aplikasi pesan pada smartphone, berbasis pesan lintas platform yang memungkinkan bertukar pesan tanpa biaya SMS. Akivasinya menggunakan paket data internet yang sama untuk email, browsing web, dan lain-lain. Dengan menggunakan WA dapat melakukan obrolan online, berbagi file, bertukar foto dan lain-lain.

Awalnya, WA dibuat untuk pengguna iPhone, kemudian seiring dengan perkembangannya, aplikasi WhatsApp tersedia juga untuk versi BlackBerry, Android, Windows Phone, dan Symbian. WhatsApp menduduki posisi peringkat tertinggi aplikasi paling laris yang diunduh.

Aplikasi WhatsApp ini dapat diunduh secara gratis di websitenya. Aplikasi ini menggunakan nomor telepon ponsel yang digunakan untuk berinteraksi dengan sesama pengguna WhatsApp. Aplikasi ini memungkinkan pengguna BlackBerry, Android, iPhone, dan Symbian, serta Windows Phone untuk dapat saling berkomunikasi satu sama lain. Aplikasi ini menggunakan fitur push sehingga dapat selalu memberitahukan pesan yang sedang diterima.

3. Facebook

Facebook adalah sebuah layanan jejaring sosial berkantor pusat di Menlo Park, California, Amerika Serikat yang diluncurkan pada bulan Februari 2004. Hingga September 2012, Facebook memiliki lebih dari satu miliar pengguna aktif, lebih dari separuhnya menggunakan telepon genggam. Pengguna harus mendaftar sebelum dapat menggunakan situs ini. Setelah itu, pengguna dapat membuat profil pribadi, menambahkan pengguna lain sebagai teman, dan bertukar pesan, termasuk pemberitahuan otomatis ketika mereka memperbarui profilnya. Selain itu, pengguna dapat bergabung dengan grup pengguna dengan ketertarikan yang sama, diurutkan berdasarkan tempat kerja, sekolah atau perguruan tinggi, atau ciri khas lainnya, dan mengelompokkan teman-teman mereka ke dalam daftar seperti "Rekan Kerja" atau "Teman Dekat".

Facebook didirikan oleh Mark Zuckerberg bersama teman sekamarnya dan sesama mahasiswa Universitas Harvard, Eduardo Saverin, Andrew McCollum, Dustin Moskovitz, dan Chris Hughes. Studi Compete.com menempatkan Facebook sebagai layanan jejaring sosial yang paling banyak digunakan menurut jumlah pengguna aktif bulanan di seluruh dunia.

Nama layanan ini berasal dari nama buku yang diberikan kepada mahasiswa pada tahun akademik pertama oleh beberapa pihak administrasi universitas di Amerika Serikat dengan tujuan membantu mahasiswa mengenal satu sama lain. Facebook memungkinkan setiap orang berusia minimal 13 tahun menjadi pengguna terdaftar di situs ini.

4. Situs web

Situs web (bahasa Inggris: website) adalah sekumpulan halaman web yang saling berhubungan yang umumnya berada pada peladen yang sama berisikan kumpulan informasi yang disediakan secara perorangan, kelompok, atau organisasi. Situs web biasanya ditempatkan setidaknya pada sebuah server web yang dapat diakses melalui jaringan seperti Internet, ataupun jaringan wilayah lokal (LAN) melalui alamat Internet yang dikenali sebagai URL. Gabungan atas semua situs yang dapat diakses publik di Internet disebut pula sebagai World Wide Web atau lebih dikenal dengan singkatan WWW. Meskipun setidaknya halaman beranda situs Internet umumnya dapat diakses publik secara bebas, pada praktiknya tidak semua situs memberikan kebebasan bagi publik untuk mengaksesnya, beberapa situs web mewajibkan pengunjung untuk melakukan pendaftaran sebagai anggota, atau bahkan meminta pembayaran untuk dapat menjadi anggota untuk dapat mengakses isi yang terdapat dalam situs web tersebut, misalnya situs-situs yang menampilkan pornografi, situs-situs berita, layanan surel (e-mail), dan lain-lain. Pembatasan-pembatasan ini umumnya dilakukan karena alasan keamanan, menghormati privasi, atau karena tujuan komersial tertentu.

Sebuah halaman web merupakan berkas yang ditulis sebagai berkas teks biasa (plain text) yang diatur dan dikombinasikan sedemikian rupa dengan instruksi-instruksi berbasis HTML atau XHTML, kadang-kadang pula disisipi dengan sekelumit bahasa skrip. Berkas tersebut kemudian diterjemahkan oleh peramban web dan ditampilkan seperti layaknya sebuah halaman pada monitor komputer.

Halaman-halaman web tersebut diakses oleh pengguna melalui protokol komunikasi jaringan yang disebut sebagai HTTP, sebagai tambahan untuk meningkatkan aspek keamanan dan aspek privasi yang lebih baik, situs web dapat pula mengimplementasikan mekanisme pengaksesan melalui protokol HTTPS.



BAB X

PERSEPSI ASPEK PELAYANAN

A. Budaya Dan Kinerja Pengurus Program Studi

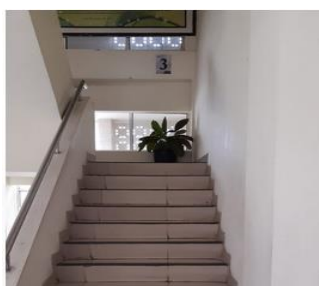
Pada Program Studi BKI, budaya organisasi Program Studi termasuk ketat dan berjenjang. Amanah ketua Program Studi dipercayakan kepada Dudy Imanuddin, M.Ag. Sebelum diberi amanah ini, beliau diamahi pada posisi sekretaris Program Studi. Dalam pengusahaan organisasi Program Studi ini, sehingga budaya unggul Program Studi dapat dipelihara dan dilanjutkan. Disamping budaya jenjang karier, ada juga budaya distribusi tugas dengan dosen yang dipandang tertarik dalam melaksanakan tugas secara spesifik pada tugas Program Studi. Distribusi tugas ini disertai dengan pemahaman nilai-nilai kerja profesional terkait kualitas dan standarisasi waktu penyelesaian tugas.

Kinerja sumberdaya insani organisasi Program Studi, juga dipandang memiliki kualifikasi dan pantas. Kinerja ini diperkokoh serta ditingkatkan dan dikembangkan dari waktu ke waktu. Proses kemajuan terukur pada tingkat perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian yang efektif dan efisien. Secara implementatif tampak nyata dalam setiap elemen perencanaan, penyusunan tim kerja, pengembangan profesi, pengelolaan karier, evaluasi kerja, kompensasi dan hubungan kerja yang baik.

Sebagaimana pemetaan Mangkunegara (2002:70), kelompok variabel yang mempengaruhi kinerja: (1) Variabel individu, yang

meliputi kemampuan dan keterampilan, fisik maupun mental, latar belakang, pengalaman, umur, gender dan sebagainya. (2) Variabel organisasi, yakni sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, dan desain pekerjaan. (3) Variabel psikologis, meliputi persepsi, sikap, kepribadian, belajar, kepuasan kerja dan motivasi. Dalam penempatan sumberdaya insani pengurus Program Studi, variabel persepsi, kepribadian, sikap, belajar walaupun kompleks telah menjadi pertimbangan organisasi di atasnya (dekanat).

Budaya organisasi Program Studi BKI tampak terpadu dan terkoordinasi didalam internal organisasi, atasan organisasi berupa dekanat dan khalayak yang dilayani seperti dosen, mahasiswa dan tenaga pendidikan. Pola tindak organisasi Program Studi ini sesuai sebagaimana pendapat Fahmi (2014:147), menuntut keterpaduan antara pengurus dan anggota, antara manajemen puncak, madya, dan pengurus lini. Budaya organisasi Program Studi ini sudah menjadi norma sebagai seperangkat nilai, persepsi, dan pola perilaku yang diciptakan atau dikembangkan untuk mengatasi masalah-masalah, baik masalah mengenai adaptasi secara eksternal, maupun masalah integrasi secara internal.



Gambar 10.1. Ruangan Program Studi.

Ini berada pada lantai tiga gedung Fakultas dakwah dan Komunikasi. Posisi ruangan Program Studi ini bersamaan dalam satu lantai dengan pengurus Program Studi yang lain. Posisi ini juga cukup kondusif untuk mensinergikan tugas kebijakan antara pengurus Program Studi dengan pimpinan fakultas yang berposisi pada lantai dua.



Gambar 10.2. Rak penyimpanan panel. Tampak panel arsip dan borang akreditasi. Lembar arsip nilai berupa nilai UTS, nilai UAS, nilai PPM, nilai praktek tilawah, nilai praktek ibadah, serta arsip penting lainnya yang gampang dibuka untuk kepeningan pelayanan adminitrasi. Layanan fokusnya kepada mahasiswa namun secara berkesinambungan dapat memudahkan informasi semua pihak, termasuk dosen.



Gambar 10.3. Lemari arsip. Tersusun buku-buku, termasuk pedoman akademik dari tahun ketahun, pedoman penyusunan skripsi, pedoman PPM, dan pedoman KKN.

B. Kompensasi

Persepsi kepuasan kerja merupakan bagian dari kebutuhan publik yang dilayani. Aspek-aspeknya dapat meliputi aspek psikologis, fisik, sosial, finansial, keamanan kerja, kesempatan untuk maju dan berkembang, gaji, dan manajemen, pengawasan (supervisi), kondisi kerja, dan komunikasi. Secara keseluruhan pengurus Program Studi mengupayakan pelayanan dengan pendekatan Abraham Maslow berupa pemenuhan kebutuhan psikis, sosial, finansial, keamanan kerja, kesempatan untuk maju dan berkembang, gaji, dan manajemen, pengawasan (supervisi), kondisi kerja, dan komunikasi.

Kompensasi diwujudkan dalam keseluruhan bentuk pelayanan nyata dan tunjangan yang diterima sebagai bagian dari hubungan pekerjaan. Semua imbalan ekstrinsik berupa pengurusan tunjangan remunerasi bagi dosen. Aspek komunikasi yang ditampilkan oleh pengurus Program Studi dipandang sebagai (a) suatu sistem imbalan yang memotivasi untuk bertindak atau bekerja, (b) Cara komunikasi untuk mendukung organisasi dan menguatkan nilai, budaya, dan tingkah laku yang diharapkan, (c) suatu mekanisme yang memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuannya. Tiga hal ini sebagaimana Bernardin & Russell (1998:98).



Gambar 10.4. Ketua Program Studi BKI, Bapak Dudy Imanuddin Effendi, M.Ag.

Beliau tampak selalu fresh, seakan tak pernah terganggu walaupun ketika sedang ada masalah dalam keluarga. Ekspresi yang selalu sigap dalam mengkomunikasikan berbagai *stake holder* Program Studi, termasuk komunikasi dengan para dosen. Komunikasinya setara, lebih informatif, koordinatif dan fasilitatif.



Gambar 10.5. Sekretaris Program Studi BKI, Bapak Dede Lukman, M.Ag.

Dalam hubungan dengan dosen sangat menjaga suasana yang humanis dan komunikasi yang harmanis. Beliau lebih fokus pada tugas administrasi Program Studi. Walaupun mendapat tugas tambahan dalam pengabdian pada masyarakat, namun pelayanan pada Program Studi tetap terjaga prima.

Kompensasi berupa finansial diantaranya dengan memberikan pelayanan program dalam pengurusan tunjangan sertifikasi dan remunerasi dosen. Tim yang tangguh dalam pelayanan tunjangan sertifikasi dosen dibantu oleh Bapak Herman, M.Ag. Adapun tunjangan remunerasi dibantu secara proaktif oleh Ibu Anggit Garnita, M.Ag. Pada akhir semester, pihak Program Studi beserta dekanat mengagendakan liburan bersama dosen dan tenaga kependidikan.

Indikator-indikator kompensasi ini sebagaimana identifikasi Hidayat (2011:11), diantaranya: (1) Gaji, (2) Insentif, (3) Tunjangan, dan (4) Fasilitas. Gaji berhubungan dengan basis bayaran berdasarkan aturan kepegawaian. Insentif merupakan tambahan kompensasi di atas atau di luar gaji yang diberikan oleh organisasi, seperti remunerasi. Contoh-tunjangannya, asuransi kesehatan, liburan yang ditanggung organisasi, program pensiun, dan tunjangan lainnya yang berkaitan dengan hubungan kepegawaian.



Gambar 10.6. Staf administrasi BKI, Ibu Anggit Garnita, M.Ag.

Beliau sangat koncern dalam membantu input nilai mata kuliah yang disampaikan para dosen pada setiap tengah dan akhir semester. Pada setiap akhir bulan, para dosen khusus Program Studi BKI sangat terbantu

dalam membuat laporan remunerasi. Data remunerasi secara proaktif dijemput dari para dosen dan disinergikan dengan data yang tersedia pada file surat tugas dosen, panitia ujian, dan tugas bimbingan.



Gambar 10.7.

Staf administrasi

Nama: Sitta, M.Pd.

Pangkat/golongan: III b/assisten ahli



Gambar 10.8.

Staf administrasi

Nama: Devi, M.Pd.

Pangkat/golongan: III b/assisten ahli

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Para staf memiliki tugas yang sudah baku namun juga banyak dilibatkan dalam tugas yang bersifat tentatif khususnya dalam kepanitiaan dan pelayanan reguler

C. Pelayanan dalam Lingkungan Kerja

Dalam hubungan dengan lingkungan kerja, kepuasan kerja merupakan kemampuan membaca situasi diri dalam lingkungan. Kepuasan kerja terkait dengan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja ini merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu; seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu.

Lingkungan kerja yang kondusif sangat mempengaruhi dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan. Dalam beberapa penelitian menemukan bahwa orang-orang di dalam organisasi menghabiskan sebagian besar waktunya untuk interaksi interpersonal karena hubungan sosial antar manusia selalu terjadi di lingkungan kerja. Hubungan yang terjadi antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan bawahan (Nitisemito, 2001:101). Lingkungan kerja ini diperlukan dalam konteks lingkungan kerja fisik berupa mabelair dan kesediaan ruangan, namun juga lingkungan kerja non fisik yang mengarah kepada aspek psikologis dan sosial, bahkan spiritual.

Upaya untuk memberikan kepuasan dalam lingkungan kerja berupa kondisi lingkungan kerja yang mendukung. Aspek-Aspek kepuasan kerja yang diupayakan pihak Program Studi BKI antara lain rasa nyaman, ikatan sosial yang terjaga, dan ketersediaan anggaran finansial yang secara berkeadilan diterima pihak dosen sesuai beban kerja. Para dosen menempati ruang dosen, yang terletak dalam dua ruangan. Masing-masing

ruangan disediakan meja dan kursi untuk setiap dosen. Pada setiap ruangan juga terdapat toilet dan mushola wanita.

Lingkungan kerja fisik diantaranya adalah ruangan yang terang, temperatur udara sejuk-bersih, sirkulasi udara, bebas kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, tata warna, dekorasi, dan keselamatan di tempat kerja. Lingkungan kerja non fisik yang diupayakan diantaranya adalah hubungan sosial dengan kolega, hubungan dengan atasan. Lingkungan kerja ini berupa sosial-kultural di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

D. Loyalitas dalam Pelayanan

Loyalitas merupakan komitmen bertahan untuk *stake holder* dalam hal ini dosen secara konsisten, sehingga menjadi budaya loyalitas Program Studi BKI. Sikap loyal atau tidak loyal merupakan akumulasi dari berbagai hal. Menciptakan hubungan yang kuat dengan stake holder merupakan kunci keberhasilan institusi secara jangka panjang. Institusi yang ingin membentuk ikatan *stake holder* yang kuat (loyalitas) dituntut memperhatikan beberapa hal yang beragam.

Upaya pembentukan loyalitas ini penciptaan produk layanan, jasa layanan, dan pengalaman layanan yang unggul bagi *stake holder* dosen. Menjalankan program dengan melibatkan dosen yang kompeten. Terwujudnya loyalitas ini dapat dilihat dari kerjasama ulang dengan dosen, merekomendasikan kepada dosen lain, tidak niat mandeg, dan tertarik membicarakan hal-hal

positif. Wujud realnya berupa kerjasama kepanitiaan, sambutan tamu luar, penelitian bersama dosen, serta pengabdian dan pengajaran bersama.

Hal ini sebagaimana Huriyati (2005:129), ciri-ciri *stake holder* yang terbentuk secara loyal antara lain hubungan kerja secara teratur, respons berulang bahkan cenderung menguat, referensi kepada orang lain, serta menunjukkan konsistensi.

E. Media Komunikasi

Di era teknologi komunikasi ini, media amat mempermudah dan membantu komunikasi. Alat *smartphone* senantiasa aktif dan dibawa sebagai media *online*. Pengurus Program Studi memelihara komunikasi secara aktif dan koordinatif dengan para dosen. Media komunikasi yang selalu digunakan adalah whatAPP grup dosen. Untuk kalangan terbatas digunakan facebook. Pada komunikasi satu arah digunakan website yang terbuka untuk seluruh masyarakat termasuk, dosen.

F. Kepuasan Pelayanan

Aspek kepuasan pelayanan yang baik ditunjukkan oleh upaya pengurus Program Studi, antara lain profesionalitas pengurus Program Studi dapat mewujudkan dibantu dengan staf, khususnya penempatan dosen sesuai keahlian. Pengkondisian ruangan belajar dan sarana perkuliahan sangat menunjang kerja yang secara berkualitas. Tersedianya ragam layanan berupa administrasi persuratan, media perkuliahan, dan kesempatan yang sama untuk berkarier. Komunikasi dua arah pada saat ada simpang siur

berita. Komunikasi dari pihak pengeola Program Studi dibawakan dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan dosen. Memberikan jaminan kerahasiaan, terutama dalam hal rahasia pribadi dosen. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang profesionalitas dan pengetahuan umum lainnya. Mampu memberikan kepercayaan kemampuan mengemban tugas-tugas Program Studi sehingga merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan.

Tabel 10.1.

Jejaring sosial Jurusan BKI, Fakultas Dakwah dan Komunikasi,
UIN Bandung

Nama	Alamat	Admin
WhatsApp Grup Jurusan	Homebase BKI	Kaprodi, sekrprodi, staf
WhatsApp Grup Fakultas	Dosen Fidkom UIN Bandung	Dekanat
Telp/WhatsApp Kaprodi	081221437687	Dudy I.E
Telp/WhatsApp Sekrprodi	08112173938	Dede Lukman
Telp/WhatsApp Staf Prodi	085743645624	Angggit G.
Website jurusan	www.fdk.uinsgd.ac.id	Pusat Informasi

Untuk komunikasi eksternal selain website, para pengurus jurusan memiliki facebook yang aktif mengkomunikasikan kegiatan di jurusan BKI baik kegiatan oleh dosen saja maupun mahasiswa bersama dosen.

Aspek kepuasan dalam kualitas pelayanan ini secara nyata dirasakan secara langsung oleh dosen sebagai salah satu pihak yang dilayani oleh pengurus Program Studi. Dimensi kualitas pelayanan ini dapat dikelompokkan pada tilikan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Tangibles merupakan bukti fisik yang harus dimiliki, seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik staf, sarana komunikasi, dan sarana fisik lainnya. Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung. Oleh karena itu, bukti fisik ini harus menarik dan modern. *Responsiveness* menunjukkan adanya keinginan dan kemauan dalam memberikan pelayanan kepada *stake holder* dalam hal ini kepada dosen. Untuk itu pihak pengurus Program Studi memotivasi diri agar pelayanan senantiasa prima. *Assurance* berupa adanya jaminan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal ini penting agar yakin akan pelayanan yang ditampilkan benar dan tepat sasaran. *Reliability* yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat, serta memuaskan. Dalam mendukung hal ini, diadakan rapim (rapat pimpinan secara berkala) guna meningkatkan sinergi dan kemampuan merealisasikan program. *Empathy* yaitu mampu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan dosen secara efektif. Kemudian juga mampu memahami kebutuhan individu setiap dosen dalam tugas tridarma perguruan tinggi. Dalam hal ini masalah prosedur kerja dihubungkan dengan tingkat pelayanan.

1. Berwujud (Tangible)

Penampilan fasilitas fisik, yang terhubung langsung dengan aspek kepuasan dosen antara lain ketersediaan ruangan dosen, ruangan belajar, fasilitas mabelair dan peralatan perkuliahan. Ketersediaan itu terjamin setiap saat. Ruangan dosen disediakan khusus, tidak tumpang tindih dengan fungsi lain. Demikian juga ruangan dan media perkuliahan secara akurat tersedia sesuai jam perkuliahan yang tertera pada surat tugas. Mabelair berupa meja dan kursi dosen yang terpasang pada ruang dosen ditera dengan nama tiap dosen. Demikian juga meja dan kursi dosen tersedia pada setiap ruangan. Kondisi mabelair tergolong baik, untuk meja terbuat dari bahan kayu, dan kursi terbuat dari logam ditambah busa empuk. Media perkuliahan yang disediakan tiap ruangan adalah white board, dan hampir setiap ruangan terpasang secara menetap proyektor dalam kondisi baik. Kondisi white board umumnya baik, dan beberapa proyektor ada yang perlu diganti. Administrasi perkuliahan berupa absen mahasiswa, absen dosen, ujian terlayani dengan prima. Sedikit ada beberapa keluhan dimana satu atau dua mahasiswa tidak masuk pada lembar absen ujian, sementara pada absen harian tertera utuh.

2. Keandalan (Reliability)

Dalam kontek keandalan, semua tugas akreditasi Program Studi dapat diselsaikan dengan sempurna, tepat waktu. Nilai yang diperoleh dan terus dipertahankan adalah “A” sangat sempurna. Demikian juga dengan shchedule rapat dosen dan pengurusan adminsitrase remunerasi

dan sertifikasi dosen terlayani sesuai waktu. Pada beberapa bagian, pelayanan menyangkut agenda asosiasi Program Studi serta agenda dosen yang melibatkan pengurus Program Studi ada beberapa yang tidak bisa diikuti. Hal ini masih dapat dimengerti karena skala prioritas dan padatnya agenda pengurus Program Studi secara internal dan eksternal.



Gambar 10.7.
Sertifikasi Akreditasi Program Studi BKI, peringkat A

3. Kesigapan (Responsiveness)

Jasa administrasi yang dikelola Program Studi tergolong tangguh dan handal. Keputusan dalam usulan program dosen yang melibatkan pengurus Program Studi dapat direspons dengan cepat. Respons secara umum berupa sinergi program. Dalam kegiatan workshop yang

menyertakan pengelola Program Studi, hampir sempurna. Sebagian kecil peserta saja yang menuntut perlu kesempurnaan sambutan pihak Program Studi pada nara sumber tamu.

4. Kepastian (Assurance)

Jasa layanan tridarma perguruan tinggi dari pengurus Program Studi kepada para dosen, berupa pengajaran, penelitian dan pengabdian secara terbuka dan berkeadilan dapat ditampilkan secara baik. Hal ini dapat dilihat dari perhatian yang akurat dalam pelayanan pelaporan yang harus divalidasi oleh pihak Program Studi. Penentuan judul skripsi yang harus diputuskan atas izin pengurus Program Studi dapat diikuti baik. Para mahasiswa yang terkait langsung dengan dosen dapat mengkomunikasikan praktek tilawah, praktek ibadah, profesi mahasiswa, bimbingan tahfidz, dan penelitian tugas akhir. Pelayanan pun dapat ditampilkan secara sopan setiap saat. Kesopanan terlihat dari pakaian, pilihan bahasa, gestur dan postur tubuh serta tempat komunikasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

5. Empati (Empathy)

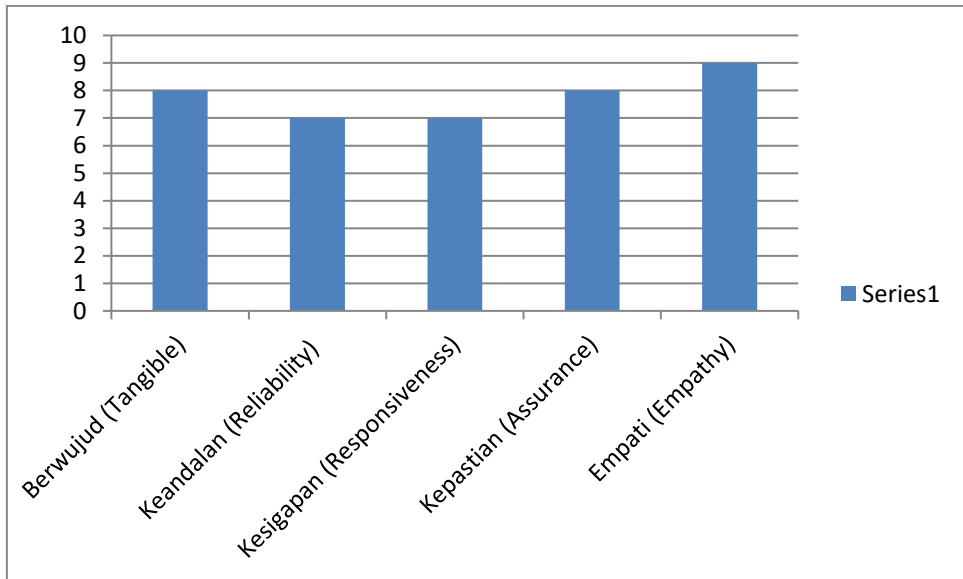
Untuk kontak dengan ketua, sekretaris dan staf Program Studi dapat dilakukan dalam waktu 24 jam. Ini seiring dengan penggunaan smartphone yang selalu *online*. Mereka nyaman dan mudah dihubungi untuk mengkomunikasikan program yang terkait dosen dengan pengurus Program Studi. Kualitas komunikasi terjaga. Kendali emosi

menjadi inti dalam menjaga komunikasi para pengelola Program Studi BKI. Tidak pernah tampak luapan emosi yang dirasa mengganggu para dosen.

Secara umum, para pengurus Program Studi mampu memahami keinginan para dosen yang terkait langsung dengan layanan tridarma perguruan tinggi. Para mahasiswa yang ketinggalan jadwal ujian akhir semester misalnya, nilainya masih bisa diinput secara bertahap dibantu oleh staf Program Studi. Keterlambatan mahasiswa ini mungkin karena sakit ataupun ada kendala teknis lainnya.

Skala pelayanan pengelola Program Studi BKI ini diilustrasikan pada diagram. Secara keseluruhan menunjukkan performansi yang tinggi pada setiap bagian. Diagram disajikan pada Gambar 4.11.

Secara keseluruhan dalam skala 0 s.d 9, termasuk kualitas amat baik pada skor 8. Skala menunjukkan pada 0-1 (sangat rendah), 2-3 (rendah), 4-5 (sedang), 6-7 (tinggi), 8-9 (sangat tinggi). Skor ini termasuk kualitas pelayanan yang menuntut kesungguhan dan konsistensi yang harus terjaga.



Gambar 10.8. Digram Skala Pencapaian Skala Pelayanan



DAFTAR PUSTAKA

- Abu Fahmi, dkk, 2014. *HRD Syariah Teori dan Implementasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Adi Utama. 2016. Pengaruh Pengambil Keputusan, Perilaku Kepemimpinan dan Orientasi Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis dan Iptek*, No. 1, Vol.9
- Anas Sudijono. 2012. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Anton Budi Sanstoso. 2013. *Analisis Kepuasan Kerja Pegawai di PT Bank "X"*. Bandung: Universitas Widyatama.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2004. *Managemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Badudu, Zain. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Buchari Alma. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Cooper, D.R., & Schindler, P.S. 2006. *Business Research Methods (9th ed.)*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Denzin, Norman K. & Yvanna S. Lincoln. 1994. *Intoduction: Entering the Field Qualitative Research dalam Handbook of Qualitatif Research*. London: Sage Publication
- Depertemen Agama RI. 2008. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Bandung: Diponegoro.
- Edward Sallis. 2008. *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Yogyakarta: IRC
- Edy Sutrisno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kharisma Putra Utama
- Edy Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber daya insani*. Jakarta: Prenada Media Group.

- Engkus Kuswarno. 2012. *Fenomenologi*. Bandung: Widya Padjajaran
- Ernie Tisnawati Sule. 2008. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prenada Media Group
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2013. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi,
- Fandy Tjiptono. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media
- Fandy Tjiptono. 2008. *Service Management, Menwujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Fandy Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media
- Farida Jasfar. 2005. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Gerson, Richard F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (4th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit-Undip.
- Hadari Nawawi. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hamzah B.Uno dan Nina Lamatenggo. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hani Handoko. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Herabudin. 2009. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- <https://id.wikipedia.org/wiki/WhatsApp>, diakses, 1 Juli 2019
- Husein Umar. 2010. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Dosen Mitra Sejawat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ibrahim. 2008. *Hakikat Pelayanan Publik Atau Pelayanan Umum*. Jakarta: Mitra Wacana Media

- Indrajit. 2006. *Manajemen Organisasi Jurusan Modern*. Yogyakarta: Ekonsia
- Irham Fahmi. 2016. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Ismail Nawawi. 2010. *Manajemen Publik*. Surabaya: Putra Media Nusantara
- Ismail Nawawi. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Dwiputra Pustaka Jaya
- Ismail Nawawi. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: VIV Press, 2014
- James G. Barnes. 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi, 2003
- Jhon W. Creswell. 1997. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. California: Sage Publication
- Jusmaliani. 2011. *Pengelolaan Sumber Daya Insani*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. 2016. <http://bpmpt.jabarprov.go.id>. diakses 2 Maret 2019
- Khaerul Umam. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Kotler. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Prenhallindo
- Kuhn, Thomas. 2002. *Peran Paradigma Dalam Revolusi Sains*. Bandung: PT.Rosdakarya
- Lembaga Administrasi Negara. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Luthans F. 2005. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-hil
- M. Zainur Roziqin. 2010. *Kepuasan Kerja*. Malang: Averroes Press.

- Malayu S.P Hasibuan. 2013. *Manajemen Sumber daya insani*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkuprawira, Sjafrri. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Meldona. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integratif*. Malang: UIN Malang Press
- Moch As'ad. 1995. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Muhadjir, Darwin. 2001. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Hanindita Graha
- Mutiara S, Panggabean. 2002. *Manajemen Sumber daya insani*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nina Rahmayanty. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima, Mencari Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha
- Nistrina. 2015. *Bisnis Online, Manfaat Media Sosial Dalam Meraup Uang*. Yogyakarta: Kobis.
- Nur Zazin. 2011. *Gerakan Menata Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonsia.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005.
- Rangkuti, Freddy. 2006,. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Ratih Huriyati. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Stake holder*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ricky W. Griffin. 2004. *Manajemen*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama

- Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Rosady Ruslan. 2008. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi, Konsepsi dan Alikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Rosy Fauziah. 2014. *Hubungan Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja*. Yogyakarta: FE UNY.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 2015. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. 1999. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: P3ES. Widia.
- Smith, Jonathan A., Flowers, Paul., and Larkin. Michael. 2009. *Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research.*. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington.
- Soekidjo Notoatmodjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Insani*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sondang P. Siagian. 2011. *Manajemen Sumber Daya Insani*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Srinandi, I Gusti Ayu Made dan Desak Putu Eka Nilakusumawati. 2008. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Fakultas sebagai Lembaga Pendidikan. *Cakrawala Pendidikan.th.XXVII*, No.3.
- Stephen H. Kan. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia
- Stephen P. Robbins. 2003. *Perilaku Organisasi*. Alih Bahasa Tim Indeks. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Sulistiyani & Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Susilo Martoyo. 2007. *Manajemen Sumber daya insani*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Suwarno & Donni Juni Priansa. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Syafie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thamrin Abdullah dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Thomas Kuhn. 2002. *Peran Paradigma Dalam Revolusi Sains*. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono. 2000. *Perpektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Trianto dan Titik Triwulan Tutik. 2007. *Sertifikasi dan Upaya Peningkatan Kualifikasi, Kompetensi dan Kesejahteraan*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Triwibowo Soedjas. 2014. *Layanan Wow Untuk Pelanggan*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Vardiansyah, Dani. 2008. *Filsafat Ilmu*. Jakarta : Indeks.
- Veithzal Rivai. 2009. *Islamic Human Capital*. Jakarta: Rajawali Pres
- Veithzal Rivai. 2010. *Manajemen Sumber daya insani Untuk Organisasi, dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Winardi. 2008. *Enterpreneur dan Enterpreneurship*. Jakarta: Kencana

Lampiran 1. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelayanan

Aspek	Indikator	Nomor soal
Budaya dalam tupoksi	<ul style="list-style-type: none"> • Tanggungjawab terhadap pekerjaan • Beban kerja • Kesesuaian pekerjaan 	1,2,3,4, dan 5
Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> • Sinergi terhadap kinerja • Pembinaan profesional 	6,7,8, dan 9
Loyalitas, kompensasi dan promosi	<ul style="list-style-type: none"> • Loyalitas pada tugas • Informasi seputar promosi jabatan • Kesempatan mendapat kompensasi 	10,11,12,1, 3*, 14
Media komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> • Hubungan informal dengan rekan kerja • Kerjasama antar karyawan 	15, 16, 17, 18*, 19
Lingkungan kerja	<ul style="list-style-type: none"> • Suasana kerja yang kondusif • Kebersihan tempat kerja • Ketersediaan fasilitas kerja • Kemampuan menggunakan fasilitas 	20*,21,22, 23

*) : Pernyataan negatif

Lampiran 2. Instrumen Daftar Cek Kepuasan Layanan

No	Pernyataan	rendah	tinggi
1	Senang hati mengerjakan tugas sebaik-baiknya sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.	0	1 2 3 4 5 6 7 8 9
2	Senantiasa mengerjakan pekerjaan sesuai tugas dan fungsi yang diberikan.	0	1 2 3 4 5 6 7 8 9
3	Senantiasa mengerjakan pekerjaan dengan mementingkan kualitas dari hasil pekerjaan.	0	1 2 3 4 5 6 7 8 9
4	Merasa tidak terbebani pekerjaan yang diberikan karena sesuai kemampuan yang dimiliki.	0	1 2 3 4 5 6 7 8 9
5	Sesuai latar belakang pendidikan yang dimiliki, sehingga merasa kompeten dalam bekerja.	0	1 2 3 4 5 6 7 8 9
6	Monitoring langsung secara berkala sehingga memacu bekerja.	0	1 2 3 4 5 6 7 8 9
7	Pimpinan bersikap koordinatif dalam menegakan disiplin kualitas hasil kerja unggul.	0	1 2 3 4 5 6 7 8 9
8	Pimpinan memberikan dorongan dan perhatian terhadap pekerjaan yang saya lakukan.	0	1 2 3 4 5 6 7 8 9
9	Setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama peningkatan karier.	0	1 2 3 4 5 6 7 8 9
10	Saya merasa pantas untuk setia pada profesi saya yang bergengsi.	0	1 2 3 4 5 6 7 8 9
11	Pimpinan memberikan kesempatan dalam pengembangan jalur karier.	0	1 2 3 4 5 6 7 8 9
12	Lembaga memberikan pelatihan yang dapat menunjang karier.	0	1 2 3 4 5 6 7 8 9
13	Para dosen mendapat kompensasi berupa tunjangan setelah menuntaskan tugas.	0	1 2 3 4 5 6 7 8 9
14	Pimpinan memberi akses program tridarma dengan biaya pemerintah.	0	1 2 3 4 5 6 7 8 9
15	Saya merasa dipermudah interaksi kolega dosen.	0	1 2 3 4 5 6 7 8 9
16	Apabila mempunyai masalah dengan rekan kerja saya malas bekerja.	0	1 2 3 4 5 6 7 8 9

17	Pengurus prodi bertanggungjawab terhadap pekerjaannya.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
18	Suhu ruang kerja sangat menunjang aktivitas.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
19	Pencahayaan ruang kerja sangat baik untuk melayani bimbingan mahasiswa.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
20	Ruang kerja bebas dari semua polusi bau, bising.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
21	Fasilitas yang ada di kantor memadai untuk kelangsungan pekerjaan saya.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
22	Saya dapat menggunakan perangkat kerja formal yang ada.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
23	Saya merasa nyaman dengan kondisi ruang kerja yang ditempati.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9





Sugandi Miharja, Ph.D.

disapa Kang Harja

Ia telah berupaya ambil bagian dalam tridarma perguruan tinggi, khususnya penelitian dan pengabdian masyarakat, disamping tugas utama melakukan pengajaran.

Dalam kegiatan penelitian antara lain telah menuntaskan pada studi: (1) Konstruksi identitas dakwah Jamaah Tabligh, (2) Masjid dalam institusi madrasah di Jawa Barat, (3) Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Provinsi Jawa Barat, (4) Model Bimbingan karier melalui setting kelas pada Mahasiswa.

Kegiatan profesi dan kemasyarakatan: (1) Anggota Asosiasi PABKI (Persatuan Ahli Bimbingan dan Konseling Islam), (2) Koordinator Aleogama *Porto Guidance Counseling*, (3) Pengurus Yayasan yang bergerak pada sektor persekolahan, madrasah dan pesantren, (4) Pengurus ormas cendekia, dakwah dan sosial, (5) Pembina organisasi kepemudaan dan kemahasiswaan.

Dalam waktu rehat dari tugas mengajar, ia mengisi waktu dengan kunjungan untuk *short course* ke beberapa negara, antara lain: Arab, Jepang, Bangladesh, dan India, serta sejumlah negara di Asia Tenggara. Studi S-3 ia tempuh di Malaysia, dari studinya ini ia dapat menghubungkan diri dengan sejumlah cendekiawan berbagai kawasan negara. Kedekatannya ini, berbagai pertemuan dan seminar internasional dapat diselenggarakannya.