

# **KEMAMPUAN PENGAJAR, MEDIA PEMBELAJARAN DAN KEPUASAN WARGA BELAJAR**

Hedarusman

## **ABSTRAK**

Latar belakang penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kemampuan pengajar dan media pembelajaran terhadap kepuasan warga belajar. Penelitian yang berjudul: “pengaruh kemampuan pengajar dan media pembelajaran terhadap kepuasan warga belajar Di LP3I Cabang Balikpapan“. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh signifikansi kemampuan pengajar dan media pembelajaran secara simultan dan parsial terhadap kepuasan warga belajar di LP3I Cabang Balikpapan. Adapun rumusan masalah yang diajukan pada penelitian ini adalah (1) Apakah kemampuan Pengajar dan Media Pembelajaran secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan warga belajar pada LP3I Cabang Balikpapan 2). Apakah kemampuan pengajar dan Media Pembelajaran secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan warga belajar pada LP3I Cabang Balikpapan, Adapun kegunaan penelitian ini antara lain: (1) untuk mengetahui variabel kemampuan pengajar dan variabel media pembelajaran secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan warga belajar pada LP3I Cabang Balikpapan, (2) untuk mengetahui variabel kemampuan pengajar dan variabel media pembelajaran secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan warga belajar pada LP3I Cabang Balikpapan.

*Kata kunci: kemampuan pengajar, media pembelajaran, kepuasan warga belajar*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pengajaran yang cukup pesat serta kebutuhan masyarakat terhadap pengajaran, menentukan bahwa pengajaran menjadi harapan masyarakat sebagai salah satu wadah pembinaan generasi penerus dimasa yang akan datang. Seiring dengan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang begitu cepat, maka bentuk pengajaran yang diinginkan masyarakat sudah pasti pula berkembang dan disesuaikan dengan kebutuhan. Pengajaran yang mempunyai tujuan utama mencerdaskan kehidupan bangsa dan pokok inti dari perkembangan peradaban manusia itu sendiri.

Di era keterbukaan sekarang ini kebutuhan akan ilmu pengetahuan merupakan hal yang utama, rasa keingintahuan menjadi hal pokok dimana pengajaran itu sendiri menjadi kebutuhan, maka pengajaran haruslah memberikan kepuasan bagi yang mengkonsumsinya dalam hal ini warga belajar.

Kualitas pengajaran sendiri ditentukan oleh berbagai faktor, salah satu di antaranya adalah pengajar. Meskipun faktor-faktor lain ikut mempunyai andil dalam merosotnya mutu pengajaran, namun pengajar merupakan salah satu faktor penentu karena pengajarlah yang secara terprogram berinteraksi dengan warga belajar dalam proses pembelajaran.

Berbicara tentang pengajar, tentu tidak terlepas dari citra dan penghargaan kepada pengajar, pengajaran profesi pengajar dan kualitas pengajar yang banyak disorot oleh berbagai pihak, meskipun masih banyak pengajar yang mendedikasikan dirinya dalam bidang pengajaran karena memang benar-benar menyadari pentingnya pengajaran dan pentingnya peran pengajar dalam membina generasi penerus yang akan menentukan nasib bangsa dimasa yang akan datang.

Fakta tentang kualitas pengajar di negeri kita menunjukkan bahwa sedikitnya 50% pengajar di Indonesia tidak memiliki kualitas sesuai Standarisasi Pengajaran Nasional (SPN). Berdasarkan catatan Human Development Index (HDI), fakta ini menunjukkan bahwa mutu pengajar di Indonesia masih jauh dari memadai untuk melakukan perubahan yang

sifatnya mendasar pada pelaksanaan Kurikulum Berbasis Kompetensi (KBK). Dari data statistik HDI terdapat 60% pengajar SD, 40%, SLTP, 43% SMA, 34% SMK dan 42% pengajar pengajaran nonformal/informal dianggap belum layak mengajar di jenjang masing-masing. Selain itu, 17,2% pengajar atau setara dengan 69. 477 pengajar mengajar bukan bidang studinya. Dengan demikian, kualitas SDM kita adalah turun 109 dari 179 negara di dunia. Untuk itu, perlu dibangun landasan yang kuat untuk meningkatkan kualitas pengajar dengan standarisasi rata-rata bukan standarsisasi minimal (Thoharudin 2006:1).

Berikut ini disajikan data statistik yang menunjukkan kualitas pengajaran di Indonesia termasuk kualitas pengajar sebagai berikut:

NO	ASPEK PENILAIAN	SUMBER INFORMASI	TAHUN	PERINGKAT
1	Kualitas Pembelajaran bidang Sains	PISA	2006	50 dari 57 negara
2	Kualitas Pembelajaran bidang Matematika	PISA	2006	50 dari 57 negara
3	Kualitas pembelajaran bidang kemampuan membaca	PISA	2006	49 dari 57 negara
4	Kualitas pembelajaran bidang matematika	TIMMS	2007	35 dari 48 negara
5	Kualitas pembelajaran bidang sains	TIMMS	2007	35 dari 48 negara

### Sumber:

1. Programme for International Student Assessment (PISA), 2006
2. Trends in International Mathematics and Science Study (TIMMS), 2007

Berdasarkan data tabel di atas, terlihat bahwa kualitas pengajaran di Indonesia terlihat masih sangat rendah, hal tersebut terbukti dengan posisi kualitas pengajaran di Indonesia yang menempati 50 dari 57 negara berdasarkan data Trends in International Mathematics and Science Study (TIMMS), 2007 serta pada posisi 35 dari 48 negara berdasarkan data dari Programme for International Student Assessment (PISA), 2006.

NO	RUANG KELAS	TINGKAT KERUSAKAN	PROSENTASE (%)
1	SD	Berat	23,03
2	SMP	Berat	5,81
3	SMA & SMK	Berat	2,73
4	NON FORMAL	Berat	1,52
5	SD	Ringan	24,91
6	SMP	Ringan	4,29
7	SMA & SMK	Ringan	7,36
8	Pengajaran NON FORMAL/INFORMAL	Ringan	5,32

Sumber : Depdiknas 2008



Berdasarkan data di atas, terlihat dengan jelas bahwa kualitas infrastruktur pengajaran sekolah di Indonesia masih memprihatinkan, hal tersebut terbukti dengan masih banyaknya kerusakan pada infrastruktur yang dimiliki oleh sekolah-sekolah.

**Tabel Kualitas Pengajar**

NO	KATEGORI TINGKAT PENGAJARAN	PROSENTASE PENGAJAR S-1 (%)
1	SD	22,15
2	SMP	71,67
3	SMA & SMK	81,4
4	NON FORMAL/INFORMAL	92,7

Sumber : Depdiknas 2008

Berdasarkan data dari tabel diatas, terlihat bahwa kualitas pengajar di Indonesia masih kurang dan belum layak untuk mengajar, hal tersebut terlihat dari tingkat pengajaran pengajar yang umumnya belum sarjana, sehingga berdampak pada kualitas pengajaran yang diberikan terhadap warga belajarnya.

Kusuma (2006:77) mengemukakan bahwa saat ini lahan pengajaran sudah dilirik oleh para pengusaha-pengusaha bermodal besar yang sebelumnya bergerak di luar bidang pengajaran. Hal ini mengindikasikan bahwa bisnis pengajaran harus dikelola secara profesional. Dari sisi lain dengan tidak melepas identitas pengajaran itu sendiri maka kualitas *output* yang dihasilkan haruslah sejalan dengan kebutuhan dan ketepatan *output* itu sendiri.

Proses pembelajaran interaksi antar kedua belah pihak sangatlah diperlukan dalam hal ini warga belajar selaku warga belajar dan pengajar selaku pengajar yang secara fungsional menjadi sumber ilmu haruslah memiliki kompetensi yang memenuhi standarisasi yang telah ditetapkan oleh lembaga pengajaran itu sendiri.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa, harapan warga belajar LP3I terhadap kemampuan pengajar, media pembelajaran dan kepuasan mereka sangat tinggi, hal tersebut ditunjukkan oleh nilai prosentase yang tinggi berkisar antara 29,18% s/d 37,65%.

## 2. KAJIAN TEORI

Sebagai penelitian yang memiliki kegunaan untuk penelitian selanjutnya serta dalam mempertajam referensi atau pengertian yang mendalam terhadap variabel penelitian yang digunakan, maka untuk memberikan gambaran atau jawaban dari penelitian secara teoritis terhadap permasalahan yang diangkat dan diteliti maka beberapa landasan teoritis yang mendukung pada penelitian ini digambarkan secara sederhana dan diharapkan dapat memberikan gambaran umum tentang penelitian ini.

### Kemampuan Pengajar

Menurut Matindas (2002:56) ;

*“Kemampuan adalah kesanggupan untuk melakukan hal-hal yang menuntut persyaratan fisik atau mental tertentu tanpa perlu diselesaikan waktu yang cepat “*

Kemampuan atau kompetensi individu yakni pengajar menurut Hanafi (2007:71) yang diuraikan Wijaya mengemukakan bahwa kompetensi meliputi pengetahuan, keahlian, sikap dan perilaku karyawan. Pengertian kompetensi dapat dipadukan dengan *soft skill* yang meliputi intuisi dan kepekaan SDM, *Hard skill* meliputi pengetahuan dan keterampilan fisik, *Social skill* meliputi keterampilan dan hubungan sosial sumber daya manusia (SDM) dan *mental skill* meliputi mental sumber daya manusia itu sendiri. Maka kompetensi atau kemampuan adalah suatu yang melekat dalam diri seorang individu yang mencakup konsep diri, motif, sifat, pengetahuan dan keahlian yang dapat dipergunakan untuk memprediksi kinerjanya.

Lebih lanjut *Spencer and Spencer* dalam Usmara (2003:109) mengungkapkan definisi kompetensi adalah suatu karakter yang mendasari seseorang seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Dharma (2008:1) mengatakan bahwa Pengajar merupakan elemen kunci dalam sistem pengajaran, khususnya di institusi pengajaran. Semua komponen lain, mulai dari kurikulum, sarana-prasarana, biaya, dan sebagainya tidak akan banyak berarti apabila esensi pembelajaran yaitu Interaksi

pengajar dengan warga belajar tidak berkualitas.

Peraturan Menteri Pengajaran Nasional (No.41 tahun 2009) tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Pengajar dan Penjelasan Dharma (2008:4) menjelaskan tentang Peraturan Menteri Pengajaran Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2007 bahwa Standar Kompetensi pengajar dikembangkan secara utuh dari 4 kompetensi utama, yakni kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi profesional. Ke-4 aspek tersebut merupakan dimensi dari kemampuan pengajar.

### **Kompetensi Pedagogik**

Dimensi Kompetensi pedagogik yaitu kemampuan yang harus dimiliki pengajar berkenaan dengan karakteristik warga belajar dilihat dari berbagai aspek seperti moral, emosional, dan intelektual. Hal tersebut berimplikasi bahwa seorang pengajar harus mampu menguasai teori belajar dan prinsip-prinsip belajar, karena warga belajar memiliki karakter, sifat, dan keinginan yang berbeda.

Adapun indikatornya dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Kemampuan merencanakan program belajar mengajar, yang terdiri dari;
  - a. Merumuskan tujuan.
  - b. Menguraikan deskripsi satuan bahasan.
  - c. Merancang kegiatan belajar mengajar.
  - d. Memilih berbagai media dan sumber belajar.
  - e. Merencanakan penilaian penguasaan tujuan.
- 2) Kemampuan melaksanakan interaksi atau mengelola proses belajar mengajar;
  - a. Membuka pelajaran
  - b. Menyajikan materi
  - c. Menggunakan media dan metode.
  - d. Menggunakan alat peraga.
  - e. Menggunakan bahasa yang komunikatif.
  - f. Memotivasi siswa
  - g. Mengorganisasi kegiatan
  - h. Berinteraksi dengan siswa secara komunikatif
  - i. Menyimpulkan pelajaran
  - j. Memberikan umpan balik
  - k. Melaksanakan penilaian

l. Menggunakan waktu.

- 3) Kemampuan melakukan penilaian.
  - a. Mampu memilih soal berdasarkan tingkat kesukaran.
  - b. Mampu memilih soal berdasarkan tingkat pembeda.
  - c. Mampu memperbaiki soal yang tidak valid.
  - d. Mampu memeriksa jawab.
  - e. Mampu mengklasifikasi hasil-hasil penilaian.
  - f. Mampu mengolah dan menganalisis hasil penilaian.
  - g. Mampu membuat interpretasi kecenderungan hasil penilaian.
  - h. Mampu menentukan korelasi soal berdasarkan hasil penilaian.
  - i. Mampu mengidentifikasi tingkat variasi hasil penilaian.
  - j. Mampu menyimpulkan dari hasil penilaian secara jelas dan logis.
  - k. Mampu menyusun program tindak lanjut hasil penilaian.
  - l. Mengklasifikasi kemampuan siswa.
  - m. Mampu mengidentifikasi kebutuhan tindak lanjut hasil penilaian.
  - n. Mampu melaksanakan tindak lanjut.
  - o. Mampu mengevaluasi hasil tindak lanjut.
  - p. Mampu menganalisis hasil evaluasi program tindak lanjut hasil penilaian

### **Kompetensi Kepribadian**

Pelaksanaan tugas sebagai pengajar harus didukung oleh suatu perasaan bangga akan tugas yang dipercayakan kepadanya untuk mempersiapkan generasi kualitas masa depan bangsa. Walaupun berat tantangan dan rintangan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugasnya harus tetap tegar dalam melaksanakan tugas sebagai seorang pengajar. Pengajaran adalah proses yang direncanakan agar semua berkembang melalui proses pembelajaran. Sebagai pengajar harus dapat mempengaruhi ke arah proses itu sesuai dengan tata nilai yang dianggap baik dan berlaku dalam masyarakat.

Tata nilai termasuk norma, moral, estetika, dan ilmu pengetahuan, mempengaruhi perilaku etik siswa sebagai pribadi dan sebagai anggota masyarakat. Penerapan disiplin yang baik dalam proses pengajaran akan menghasilkan



sikap mental, watak dan kepribadian siswa yang kuat. Pengajar dituntut harus mampu membelajarkan siswanya tentang disiplin diri, belajar membaca, mencintai buku, menghargai waktu, belajar bagaimana cara belajar, mematuhi aturan atau tata tertib, dan belajar bagaimana harus berbuat. Semuanya itu akan berhasil apabila pengajar juga disiplin dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Pengajar harus mempunyai kemampuan yang berkaitan dengan kemandirian dan integritas kepribadian seorang pengajar.

### **Kompetensi Sosial**

Pengajar di mata masyarakat dan warga belajar merupakan panutan yang perlu dicontoh dan merupakan suri tauladan dalam kehidupannya sehari-hari. Pengajar perlu memiliki kemampuan sosial dengan masyarakat, dalam rangka pelaksanaan proses pembelajaran yang efektif. Dengan dimilikinya kemampuan tersebut, otomatis hubungan lembaga pengajaran dengan masyarakat akan berjalan dengan lancar, sehingga jika ada keperluan dengan orang tua warga belajar, para pengajar tidak akan mendapat kesulitan. Kemampuan sosial meliputi kemampuan pengajar dalam berkomunikasi, bekerja sama, bergaul simpatik, dan mempunyai jiwa yang menyenangkan.

### **Kompetensi Profesional**

Kompetensi Profesional yaitu kemampuan yang harus dimiliki pengajar dalam perencanaan dan pelaksanaan proses pembelajaran. Pengajar mempunyai tugas untuk mengarahkan kegiatan belajar warga belajar untuk mencapai tujuan pembelajaran, untuk itu pengajar dituntut mampu menyampaikan bahan pelajaran. pengajar harus selalu meng-*update*, dan menguasai materi pelajaran yang disajikan. Persiapan diri tentang materi diusahakan dengan jalan mencari informasi melalui berbagai sumber seperti membaca buku-buku terbaru, mengakses dari internet, selalu mengikuti perkembangan dan kemajuan terakhir tentang materi yang disajikan.

Sebagai seorang pengajar yang harus memiliki kemampuan seperti penguasaan materi, penampilan fisik dan perilaku dalam mengajar

merupakan modal pokok dalam kemampuan pengajar yang harus dimiliki, baik dalam sisi kemampuan mengajar maupun dalam mentransformasi ilmu pengetahuan.

### **Media Pembelajaran**

Media pembelajaran, baik yang sederhana sampai yang teknologi modern tetap diperlukan dalam mendukung proses pembelajaran itu sendiri. Berbagai fasilitas seperti; internet, wifi, Laptop, LCD dan lainnya haruslah menjadi media pembelajaran yang berhubungan dengan proses pengajaran. Sejalan dengan hal tersebut Dwi Prasetya (2009:41) yang mengutip Suryabrata, 1989 dalam Widyartini, 2002, pembelajaran atau proses belajar mengajar secara teknis adalah interaksi secara aktif antara tenaga pengajar dan warga belajar, dimana tenaga pengajar mengelola sumber-sumber belajar (termasuk dirinya sendiri) guna memberikan pengalaman belajar kepada warga belajar. Apabila kita bicara sumber belajar maka tidak terlepas dari pengetahuan, antusiasme, media belajar (LCD, Slide, OHP), komunikasi, dan bimbingan kesulitan belajar warga belajar.

Dari sisi lain sebagai mana penjelasan Dharma (2008:23) yang dikutip dari Ibrahim dan Nana memberikan definisi media pembelajaran merupakan segala sesuatu yang dapat dipergunakan untuk menyampaikan pesan (Materi Pembelajaran), merangsang pikiran, perasaan, perhatian dan kemampuan warga belajar sehingga dapat mendorong proses pembelajaran.

Sejalan dengan hal tersebut sebagaimana Hamalik yang diungkapkan Hermawati (2010:44) menjelaskan bahwa seorang pengajar kemampuan untuk menggunakan segala media pembelajaran karena baik sebagai alat bantu utama maupun pendukung dalam proses pembelajaran dengan tujuan agar para warga belajar tidak jenuh serta termotivasi menggunakan media dalam proses pembelajaran.

Sebagaimana dari definisi umum diatas maka dapat diambil kesimpulan dasar bahwa media pembelajaran dengan teknologi modern (media fisik) baik yang mencakup penggunaan media saat proses belajar mengajar, fasilitas utama pada saat proses



tersebut, penguasaan terhadap media yang dilibatkan saat proses pembelajaran atau transformasi ilmu dan fasilitas pendukung seperti ; wifi yang seharusnya harus selalu dioptimalkan dan digunakan dalam proses pembelajaran serta motivasi untuk menggunakan media adalah salah satu hal penting untuk memberikan pengetahuan dan pengembangan diri warga belajar.

Hal-hal tersebut diatas merupakan salah satu faktor penting dalam pelaksanaan proses pembelajaran untuk meningkatkan kemampuan warga belajar, yang pastinya juga akan berdampak juga pada kepuasan warga belajar dalam menjalani proses pembelajaran. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut maka dalam penelitian ini, peneliti mengkategorikan dalam 2 aspek media pembelajaran yaitu secara fisik dan non fisik.

### **Kepuasan Warga Belajar**

**Kepuasan dan Permasalahan Warga Belajar**  
Proses pembelajaran tidak akan terlepas dari suatu interaksi antara pengajar dan warga belajar, maka untuk itu sangat berkaitan sekali dan menyangkut dalam psikologi. Di dalam psikologi pengajaran sebagaimana yang diungkapkan Abimanyu yang di uraikan Ibrahim (2006:5) bahwasanya peranan psikologi dalam dunia pengajaran dan pengajaran adalah bertujuan dengan memberikan orientasi mengenai laporan studi, menuluri masalah-masalah di lapangan dengan pendekatan psikologi serta meneliti faktor-faktor manusia dalam proses pengajaran dan didalam suatu proses belajar dan mengajar.

Jika kita pandang lebih luas berkenaan dengan kepuasan konsumen, maka warga belajar sebagai konsumen atau pelanggan yang ingin dipuaskan oleh sipemberi layanan yaitu pengajar secara khusus yang berperan secara langsung dalam proses pembelajaran. Sebagaimana diungkapkan Ahmad (2009:18) kepuasan konsumen atau pelanggan merupakan suatu perasaan dimana telah sesuai atau melebihi harapan konsumen. Kaitannya dengan kepuasan konsumen, yakni warga belajar sebagai konsumen yang orientasinya mengacu kepada kemampuan pengajar, dalam hal ini pengajar yang berhubungan secara langsung selain lembaga pengajaran itu sendiri secara umum, yang

berfungsi untuk menjaga hubungan yang sempurna antar pribadi.

Tse dan Wilton dalam Kandampully dan Suhartanto yang dikutip oleh Prasetyaningrum (2009:31) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara ekspektasi sebelumnya (atau beberapa norma kinerja lain) dan kinerja aktual dari produk sebagaimana yang dirasakan setelah pengkonsumsian.

Berkenaan dengan pengertian diatas dapat diambil benang merah dari beberapa definisi tersebut bahwa kepuasan warga belajar akan terjadi apabila proses pengajaran dan didalam suatu proses belajar dan mengajar telah terpenuhinya segala sesuatu yang sesuai dengan harapan konsumen dalam hal ini warga belajar. Maka pada proses ini sebagai warga belajar selaku konsumen mengharapkan bahwa ilmu yang mereka terima akan dapat diterapkan langsung didunia kerja sebagaimana tujuan lembaga pengajaran tersebut yakni LP3I Cabang Balikpapan.

Kepuasan pada setiap warga belajar terhadap pengajar memang selalu berbeda, namun dari sisi lain dapat dijelaskan ada hal yang berkenaan dengan kepuasan itu sendiri di antaranya :

Media sebagai sebuah alat yang dilibatkan dalam hal pembelajaran dengan tujuan pembimbingan merupakan bagian yang tidak terpisahkan baik dalam penggunaan media sebagai alat dari proses pembelajaran itu sendiri. Sesuai dengan peraturan Menteri pengajaran nasional No 41 tahun 2009 yang berkaitan dengan kompetensi pengajar dalam penjelasannya; penggunaan media dan sumber belajar yang harus sesuai dengan tujuan bimbingan atau pengajaran dan gaya warga belajar atau warga belajar.

Dalam hal ini segala media, sumber dan gaya warga belajar harus disesuaikan dengan kebutuhan yakni karena berhubungan dengan dunia industri, maka disesuaikan pula dengan kebutuhan agar motivasi terhadap media tersebut tersebut tetap terjaga dan selalu tepat guna dalam setiap proses belajar mengajar.

### Hubungan Media Pembelajaran dengan Kepuasan Warga belajar

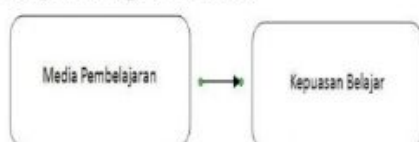
Menurut Budi Agustiono dan Sumarno (2006), terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Media Pembelajaran dengan kepuasan Warga belajar.

Dwi Prasetya (2009:41) yang mengutip Suryabrata, 1989 dalam Widyartini, 2002, pembelajaran atau proses belajar mengajar secara teknis adalah interaksi secara aktif antara tenaga pengajar dan warga belajar, dimana tenaga pengajar mengelola sumber-sumber belajar (termasuk dirinya sendiri) guna memberikan pengalaman belajar kepada warga belajar. Apabila kita bicara sumber belajar maka tidak terlepas dari pengetahuan, antusiasme, media belajar (LCD, Slide, OHP), komunikasi, dan bimbingan kesulitan belajar warga belajar.

Dari sisi lain sebagai mana penjelasan Dharma (2008:23) yang dikutip dari Ibrahim dan Nana memberikan definisi media pembelajaran merupakan segala sesuatu yang dapat dipergunakan untuk menyampaikan pesan (Materi Pembelajaran), merangsang pikiran, perasaan, perhatian dan kemampuan warga belajar sehingga dapat mendorong proses pembelajaran.

Sejalan dengan hal tersebut sebagaimana Hamalik yang diungkapkan Hermawati (2010:44) menjelaskan bahwa seorang pengajar kemampuan untuk menggunakan segala media pembelajaran karena baik sebagai alat bantu utama maupun pendukung dalam proses pembelajaran dengan tujuan agar para warga belajar tidak jenuh serta termotivasi menggunakan media dalam proses pembelajaran.

Berdasarkan uraian diatas, dapat digambarkan bagannya sebagai berikut:



Gambar Hubungan Media Pembelajaran dengan Kepuasan Belajar

Hubungan kemampuan Pengajar dan Media Pembelajaran terhadap Kepuasan warga belajar

Menurut Buchari Alma et al (2007) terdapat hubungan positif antara Kemampuan Pengajar dan Media Pembelajaran terhadap Kepuasan Warga belajar baik secara parsial maupun simultan.

Menurut pendapat Edwardson yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (Tjiptono 2000:89) sebenarnya sampai saat ini belum dicapai kesepakatan mengenai konsep kepuasan warga belajar, yaitu apakah kepuasan merupakan respons emosional ataukah sesungguhnya merupakan suatu evaluasi kognitif (bersifat penalaran).

Menurut Tjiptono (2000:90) kemudian juga mengutip pendapat Mowen, yang merumuskan bahwa kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya. Menurut Ben M. Enis (Enis, 1974:319) :

*Customer satisfaction* adalah "... the consumer's belief that the benefits of a given exchange exceed the cost of making that exchange...".

Jadi kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara persepsinya mengenai sesuatu dibandingkan dengan ekspektasinya terhadap hal tersebut. Christopher Lovelock (1994:100) ada lima dimensi yang dapat dijadikan *patokan* (pedoman) dalam mengukur tingkat kepuasan warga belajar. Dalam *bahasa riset pemasaran*, dimensi tersebut ialah: *tangible* (fasilitas fisik, peralatan dan personalia pemberi jasa), *reability* (keakuratan dan keterikatan pemberi jasa pada komitmen atau memberikan jasa sesuai yang telah dijanjikan), *responsiveness* (kemauan dan kemampuan pemberi jasa atau personilnya untuk memberikan layanan secara cepat/tepat sesuai keinginan konsumen), *assurance* (keyakinan bahwa pemberi jasa atau staf/personilnya mempunyai kompetensi memadai) dan *empathy* (pemberi Jasa atau personilnya memberikan perhatian atau sikap peduli terhadap para pelanggannya, mengetahui kebutuhan per individual pelanggan).

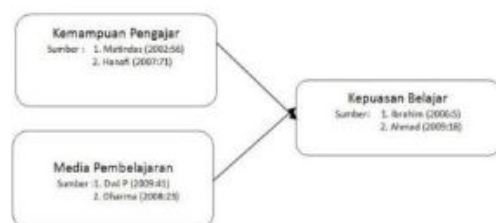


Begitu juga Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Freddy Rangkuti (2002:19) ciri-ciri kualitas jasa dapat dievaluasi ke dalam lima dimensi, yaitu: *reability* (keandalan, yaitu kemampuan pemberi jasa dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan), *responsiveness* (daya tanggap, yaitu kemampuan, dan kemauan memberikan pelayanan kepada pelanggan pemberi jasa atau personilnya untuk melayani kebutuhan pelanggan secara memadai), *emphaty* (empati, yaitu kemampuan pemberi jasa atau personilnya untuk memahami kebutuhan konsumen, termasuk kebutuhan akan perhatian terhadap kepentingannya), dan *tangible* (fisik, yaitu aset berwujud fisik, peralatan dan sarana komunikasi yang dimiliki oleh pemberi jasa).

Di dalam bukunya yang berjudul "Pengukuran tingkat kepuasan warga belajar", J.Supranto (2001:233) mengutip definisi kepuasan dari Oliver, bahwa "Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja yang dirasakan dengan harapannya." Sementara itu, Kotler (1996:10) menyatakan bahwa:

*"Customer satisfaction is the extent to which a product's perceived performance matches a buyer's expectations. If the product's performance falls short of expectations, the buyer is dissatisfied. If performance matches or exceed expectations, the buyer is satisfied or delighted"*

Berdasarkan uraian diatas maka dimungkinkan ada hubungan antara kemampuan pengajar dan media pembelajaran dengan kepuasan warga belajar. Dan berdasarkan uraian-uraian dan penjelasan sebelumnya, maka dapat dirumuskan kerangka pemikiran antara



kemampuan pengajar dan media pembelajaran dengan kepuasan warga belajar di lingkungan LP3I Cabang Balikpapan dan dapat digambarkan dengan bagan sebagai berikut:

### 3. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data *numerical* atau angka yang diperoleh dengan metode statistik serta dilakukan pada penelitian inferensial atau dalam rangka pengujian hipotesis sehingga diperoleh signifikansi hubungan antara variabel yang diteliti.

#### Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun, 1995:3).

#### Variabel Kemampuan pengajar (X1)

Untuk pengukuran variabel kemampuan pengajar digunakan pendapat responden mengenai **Kompetensi pedagogik** yang terdiri dari kemampuan merencanakan program belajar mengajar, kemampuan melaksanakan interaksi atau mengelola proses belajar, dan kemampuan melaksanakan penilaian; **Kompetensi Kepribadian**, yang terdiri dari empaty, terbuka, wibawa, bertanggung jawab serta mampu menilai diri; **Kompetensi social**, terdiri dari komunikasi lisan, tulisan dan isyarat, menggunakan teknologi komunikais dan infoermsi secara fungsional, berpikir secara efektif dengan peserta didik, sesama warga belajar, tenaga kependidikan, pimpinan satuan pendidik, orang tua & wali dan masyarakat serta menerapkan prinsip-prinsip persaudaraan; **Kompetensi Profesional**, terdiri dari mengerti dan dapat menerapkan landasan pendidikan baik filosofis, psikologis, dan sebagainya, mengerti dan menerapkan teori belajar sesuai dengan tingkat perkembangan perilaku warga belajar, mampu menangani mata pelajaran atau bidang studi yang ditugaskan kepadanya, mengerti dan dapat menerapkan metode mengajar yang sesuai, mampu menggunakan berbagai alat pelajaran dan media serta fasilitas belajar lain, mampu mengorganisasikan dan melaksanakan program pengajaran, mampu melaksanakan evaluasi belajar, mampu menumbuhkan motivasi warga belajar.



#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Variabel Media pembelajaran

Untuk pengukuran variabel media pembelajaran digunakan pendapat responden mengenai tersedianya Unit Kegiatan Warga belajar untuk menyalurkan bakat dan minat, tersedianya infokus/OHP yang layak pakai untuk menunjang perkuliahan, tersedianya ruang kelas yang bersih untuk perkuliahan, tersedianya meja dan kursi yang nyaman, tersedianya sarana toilet yang memadai, tersedia perpustakaan yang menyediakan referensi materi perkuliahan, tersedia buku dalam jumlah yang cukup di perpustakaan, tersedia ruangan diskusi untuk warga belajar, tersedia studio atau laboratorium sesuai kebutuhan warga belajar, tersedia kantin yang layak,

Tersedia Sarana peribadatan yang layak, tersedia sarana olah raga, tersedia sarana yang layak untuk menunjang kegiatan ekstrakurikuler, tersedia lahan parkir kendaraan yang nyaman serta tersedia hotspot untuk akses internet, layanan akurat dan tepat waktu, jumlah jam belajar di kelas yang memenuhi kebutuhan warga belajar, pengaturan jadwal kuliah tidak memberatkan warga belajar, kemudahan dalam mendapatkan materi perkuliahan (handout, diktat, dll), ketetapan waktu pengajaran dosen dengan waktu yang seharusnya, kesesuaian harga/biaya kuliah dengan kualitas yang ditawarkan.

##### Variabel Kepuasan Warga Belajar

Untuk pengukuran variabel kepuasan warga belajar digunakan pendapat responden tidak ada komplain atau keluhan terhadap LP3I Cabang Balikpapan, konsumen memberikan pujian setelah kuliah di LP3I Cabang Balikpapan dan melakukan kuliah di LP3I Cabang Balikpapan merupakan sebuah pengalaman yang bagus.

##### Analisis Kuantitatif

Berdasarkan perhitungan regresi berganda antara kemampuan pengajar ( $X_1$ ), media pembelajaran ( $X_2$ ) terhadap kepuasan warga belajar ( $Y$ ) dengan dibantu program SPSS dalam perhitungannya dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-8.554	4.336		-1.973	0.053
K_Pengajar	0.17	0.027	0.58	6.269	0
M_Pembelajaran	0.176	0.049	0.334	3.617	0.001

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel tersebut, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah :

$$Y = -8.554 + 0.17 X_1 + 0.176 X_2$$

Berdasarkan persamaan dapat diketahui bahwa

- Nilai koefisien regresi variabel kemampuan pengajar sebesar 0,17 bernilai positif mempunyai arti bahwa jika persepsi terhadap kemampuan pengajar semakin baik, maka kepuasan warga belajar akan meningkat.
- Nilai koefisien regresi variabel media pembelajaran sebesar 0.176 bernilai positif mempunyai arti bahwa jika media pembelajaran semakin baik, maka kepuasan warga belajar akan meningkat.

##### Pengujian Hipotesis

###### Uji t

Uji t ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kemampuan pengajar ( $X_1$ ) dan media pembelajaran ( $X_2$ ) terhadap kepuasan warga belajar ( $Y$ ) secara parsial.

Melalui perhitungan dengan menggunakan program SPSS dapat diketahui sebagai berikut.

###### Hipotesis 1:

###### Kemampuan pengajar Mempunyai Pengaruh Yang Positif Terhadap Kepuasan Warga belajar

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung untuk variabel kemampuan pengajar adalah sebesar 6.269 dan dengan menggunakan level significance (taraf signifikansi) sebesar 5% diperoleh t tabel sebesar 2.92 yang berarti bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $6.269 > 2.92$  Nilai signifikansi t kurang dari 5 % (0,000), menandakan bahwa kemampuan pengajar ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan ( $Y$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga hipotesis yang menyatakan kemampuan pengajar mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan warga belajar dapat diterima.

## Hipotesis 2:

### Media pembelajaran Mempunyai Pengaruh Yang Positif Terhadap Kepuasan Warga belajar

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung untuk variabel harga adalah sebesar 3.617 dan dengan menggunakan level significance (taraf signifikansi) sebesar 5% diperoleh t tabel sebesar 2.92 yang berarti bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $3.617 > 2.92$ . Nilai signifikansi t kurang dari 5 % (0,001), menandakan bahwa harga (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan warga belajar (Y). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, sehingga hipotesis yang menyatakan media pembelajaran mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan warga belajar dapat diterima.

## Uji F

Dalam melakukan uji F, parameter yang digunakan adalah dengan membandingkan F-hitung > F-tabel. Pengujian terhadap pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan dilakukan dengan uji F dengan hasil yang dapat dilihat berikut ini.

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	13444.618	2	6722.309	90.265	.000 <sup>a</sup>
Residual	4989.719	67	74.473		
Total	18434.338	69			

Sumber : Data primer yang diolah 2013

Dari tabel diatas menunjukkan hasil perhitungan uji F diperoleh nilai F-hitung sebesar 90.265 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 (<0,01). Sementara nilai F-tabel sebesar 3.1338 (dari perhitungan  $dk_1 = 2$ ,  $\alpha = 0,01$  dan  $dk_2 = 70 - 2 - 1 = 67$  diperoleh F table 1,66). Ini berarti bahwa F-hitung (90.265) > F-tabel (1,66) dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya bahwa kemampuan pengajar dan media pembelajaran berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan warga belajar LP3I Business College Cabang Balikpapan.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang

diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kemampuan pengajar secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan warga belajar yang ditunjukkan oleh nilai r sebesar 0.823 yang berarti hubungan diantara keduanya kuat.
2. Media pembelajaran secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan warga belajar yang ditunjukkan oleh nilai r sebesar 0,756 yang berarti hubungan diantara keduanya sangat kuat.
3. Secara simultan variabel kemampuan pengajar dan media pembelajaran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan warga belajar yang ditunjukkan oleh nilai r sebesar 0,854 yang berarti hubungan diantara keduanya sangat kuat. Sedangkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,677 yang berarti bahwa kemampuan pengajar dapat menerangkan variabel kepuasan warga belajar sebesar 67,7 %, sedangkan sisanya sebesar 32,3% diterangkan oleh variabel lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. Zein, 2009 "Aplikasi Pemasaran Dan Salesmanship", Mitra Wacana Media Jakarta.
- Asnawi dan Masyhury, 2009 " Metodologi Riset Manajemen Pemasaran ". UIN Malang.
- Hadis, 2008 " Psikologi Dalam Pendidikan " Alfabeta Bandung
- Hermawati, 2010" Hubungan Persepsi Mahasiswa Tentang Kepribadian Dan Kemampuan Dosen Dalam Mengajar Dengan Motivasi Belajar Mahasiswa Akademi Kebidanan Kutai Husada Tenggarong" Tesis Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Ibrahim, 2010 "Analisis Kemampuan Individu Dan Motivasi Terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar Negeri Di Kota Balikpapan " Tesis Program Pascasarjana Universitas Wijaya Putra.
- Mendiknas, 2009 " Peraturan MENDIKNAS Sistem Pendidikan Nasional " www. Mendiknas.go.id/http.peraturan
- Mendiknas, 2005 " Peraturan MENDIKNAS Standar Pendidikan Nasional " .www.mendiknas go.id.com/http peraturan
- Maryati, edisi 1, 2001 " Statistik Ekonomi Dan Bisnis".UPP AMP YKPN Yogyakarta.



- Matindas . R, 2002 ” *Manajemen Sumber Daya Manusia, Lewat Konsep AKU, ( Ambisi, Kenyataan, dan Usaha )* “, Pustaka Utama Grafiti Malang.
- Mangkuprawira, 2009 “ *Manajemen Sumber Daya Manusia* “, Andi Yogyakarta
- Usmara. Edisi 2, 2003 “ *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia* “ Amara Books. Yogyakarta
- Prasetyaningrum, 2009 “*Analisis pengaruh pembelajaran dan kualitas Pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan Loyalitas mahasiswa (studi kasus pada undaris ungaran)* “Tesis Program Pascasarjana Universitas Diponegoro
- Rachmawati. Ike kusdyah, 2008 “ *Manajemen Sumber Daya Manusia* “ , Andi Yogyakarta.
- Siagian. Sondang P, 2003 ” *Filsafat Administrasi* “ .Bumi Aksara Jakarta.
- Sugiono, edisi 12, 2005 ” *Metode Penelitian Administrasi* “. Alfabeta Bandung.
- Singgih dan Fandy, 2001 ”*Riset Pemasaran*”. PT.Gramedia Jakarta.
- Setiawan.roy, 2010 ” *Mitra Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* “ Jurnal penelitian Volume 1 No. 2 Universitas Kristen Petra Surabaya
- Trihendradi, 2009” *7 Langkah Mudah Melakukan Analisis statistik Menggunakan SPSS 17*” Andi Yogyakarta.
- Wijaya.David, 2009 “*Manajemen Sumber Daya Manusia Pendidikan Berbasis Kompetensi*