

KAPITALISME, PROFESIONALISME DOSEN, DAN PERAN PEMERINTAH PADA PENDIDIKAN TINGGI

¹Asmoni

asmoni@stkippggrisumenep.ac.id

Abstract

The purpose of this paper is to examine the dynamics of higher education in the flow of capitalism. After conducting a library study, the following are some indicators in education in the USA. In educational capitalism, there is a need for government contributions in terms of funding as is done in several countries that adhere to capitalism, including the USA. On the other hand, it is also necessary to pay attention to satisfaction in higher education, measured by customer satisfaction. The performance and quality of lecturers is the focus. Variables that are important are individual variables, psychological variables, and organizational variables.

Keywords: *Capitalism, Lecturers, and Higher Education*

Abstrak

Tujuan tulisan ini untuk mengkaji dinamika Pendidikan tinggi dalam arus kapitalisme. Setelah dilakukan kajian secara library berikut beberapa indikator dalam Pendidikan di USA. Dalam kapitalisme Pendidikan, perlu adanya kontribusi pemerintah dalam hal pendanaan sebagaimana yang dilakukan di beberapa negara yang menganut kapitalisme, termasuk USA. Di sisi lain, perlu juga memperhatikan kepuasan dalam Pendidikan tinggi, diukur dari kepuasan pelanggannya. Kinerja dan kualitas dosen menjadi tumpuannya. Variabel yang menjadi penting adalah variabel individu, Variabel psikologi, dan variabel organisasi.

Kata Kunci: *Kapitalisme, Dosen, dan Pendidikan Tinggi*

¹ STKIP PGRI Sumenep

PENDAHULUAN

Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mengamanatkan agar setiap warga negara Indonesia untuk mendapatkan Pendidikan, tidak memandang perbedaan status, baik dari segi sosial, ekonomi, suku, etnis, agama maupun gender. Hal tersebut untuk peningkatan mutu warga negara Indonesia. Indikator kemajuan Pendidikan suatu bangsa, dilihat dan dipotret dari indikator ekonomi dan sosial budayanya. Dengan demikian, pemerintah Indonesia kemudian memprioritaskan pendidikan dalam hal pembangunan nasional.

Pada tahun 2007, penelitian United Nation Development Programe (UNDP) membuktikan dengan hasil Indeks Pengembangan Manusia Indonesia menempati urutan 107 dari 177 negara yang diteliti. Kala itu berada pada indeks 0,728. Dibanding dengan negara ASEAN lainnya, Indonesia berada pada peringkat ke-7 dari 9 negara ASEAN. Unsur dominannya adalah penentuan komposit Indeks Pengembangan Manusia, terutama dalam hal pengetahuan bangsa atau pendidikan bangsa. Hal senada juga dihasilkan data dari UNESCO, bahwa peringkat Indonesia dalam bidang pendidikan pada tahun 2007 adalah 62 di antara 130 negara di dunia.

Mutu Pendidikan yang rendah di Indonesia juga tercermin dari daya saing di tingkat internasional. Daya saing Indonesia menurut Wordl Economic Forum, 2007-2008, berada di level 54 dari 131 negara. Jauh di bawah peringkat daya saing sesama negara ASEAN seperti Malaysia yang berada di urutan ke-21 dan Singapura pada urutan ke-7. Salah satu penyebab rendahnya mutu pendidikan di Indonesia adalah komponen mutu Dosen.

Kualitas institusi pendidikan tinggi sangat dipengaruhi oleh masukan bagi sistem pendidikan diantaranya adalah mahasiswa, dosen dan fasilitas sarana pendukung proses belajar mengajar. Ketiga faktor tersebut saling tergantung dan mempengaruhi satu sama lain dalam menciptakan proses belajar mengajar yang berhasil Simon.A., & Shcuster,² Dosen adalah seseorang yang berdasarkan pendidikan dan keahliannya diangkat oleh penyelenggara perguruan tinggi dengan tugas utama mengajar. Menurut Undang– Undang Guru dan Dosen nomor 14 tahun 2005, dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Faktor utama penyebab rendahnya mutu pendidikan adalah kondisi pengajar yaitu kualifikasinya tidak layak atau mengajar tidak sesuai bidang keahliannya. Tantangan yang terkait dengan mutu pendidik mencakup tantangan pribadi, kompetensial pribadi maupun ketrampilan pendidik dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja dosen diukur berdasarkan beban kerja dosen mencakup kegiatan pokok yaitu merencanakan pembelajaran, melaksanakan proses pembelajaran, melakukan evaluasi pembelajaran, membimbing dan melatih, melakukan penelitian, melakukan pengabdian pada masyarakat dan melakukan tugas tambahan. Beban kerja dosen sepadan dengan 12 satuan kredit semester (SKS) dan sebanyak banyaknya 16 satuan kredit semester (SKS).

² Simon.A., & Shcuster. 1998. Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 2, Alih Bahasa Benyamin *Molan*, Jakarta. PT Dadi Karya Abadi.

Kemampuan dosen mengajar merupakan dimensi paling utama untuk dilakukan monitoring. Penilaian ini dapat dilakukan oleh dosen sendiri, kepala sekolah maupun oleh peserta didik melalui persepsinya. Kinerja adalah tingkat keberhasilan seorang karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan. Faktor yang menentukan tingkat kerja (prestasi kerja) seorang karyawan, diantaranya adalah penilaian kinerja. Penilaian kinerja berkenaan dengan seberapa baik seseorang melakukan pekerjaan yang ditugaskan/diberikan.³ Lebih lanjut Simamora,⁴ Penilaian kinerja formal biasanya berlangsung dalam periode waktu tertentu sekali atau dua kali setahun. Penilaian kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan manajemen / penyelia penilai untuk menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian/deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu.

PEMBAHASAN

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Pada sistem kinerja tradisional, kinerja hanya dikaitkan dengan faktor personal, namun kenyataannya, kinerja sering diakibatkan oleh faktor – faktor lain di luar faktor personal, seperti sistem, situasi, kepemimpinan atau tim. Proses penilaian kinerja individu tersebut harus diperluas dengan penilaian kinerja tim dan efektifitas manajernya. Hal ini oleh karena

³ Ratnawati, Y. 2002. Motivasi Faktor Kunci Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi . Jurnal Poltek Yogyakarta. : 1(2) :1-6

⁴ Simamora, 2004, Manajemen SDM, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi. Yogyakarta YKPN.

perilaku individu merupakan refleksi perilaku anggota group dan pimpinan. Motivasi berperan penting dalam mengubah perilaku pekerja.⁵

Faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja adalah kemampuan mereka, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan hubungan mereka dengan organisasi. Pengamatan dan analisis manajer tentang perilaku dan prestasi individu dalam bekerja memerlukan pertimbangan ketiga perangkat variabel yang secara langsung mempengaruhi perilaku individu dan hal-hal yang dikerjakan oleh pegawai bersangkutan.

Ketiga variabel tersebut dikelompokkan dalam variabel individu, psikologis dan keorganisasian yang merupakan factor yang mempengaruhi kinerja. Variabel individu meliputi: kemampuan, ketrampilan, kepuasan, latar belakang, karakteristik/demografis: usia, jenis kelamin., status perkawinan, masa kerja dan pendidikan. Variabel psikologi meliputi persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Variabel organisasi meliputi kepemimpinan, imbalan, kondisi kerja, dan supervisi.

a. Variabel Individu

1) Kemampuan

Kemampuan dan ketrampilan memainkan peran penting dalam perilaku dan kinerja individu. Kemampuan adalah sebuah *trait* (bawaan atau dipelajari) yang memungkinkan seseorang mengerjakan sesuatu mental atau fisik. Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan

⁵ Robbins, S.P. 2003. *Perilaku Organisasi, Edisi Indonesia*, Indeks Kelompok Gramedia.

untuk menjalankan kegiatan mental. Bukti memperlihatkan bahwa tes-tes yang menilai kemampuan verbal numeris, ruang dan perseptual merupakan peramal yang sah (valid) terhadap kemampuan pekerjaan pada semua tingkat pekerjaan. Jadi tes yang mengukur dimensi kecerdasan yang khusus merupakan peramal yang kuat dari kerja. Pekerjaan mengajukan tuntutan yang berbeda-beda terhadap orang, karena kemampuan yang berbeda. Oleh karena itu karyawan ditingkatkan bila ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan.⁶

2) Ketrampilan

Ketrampilan adalah kompetensi yang berhubungan dengan tugas. Ketrampilan merupakan salah satu permasalahan tenaga kerja yang sangat penting. Sejumlah perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki ketrampilan cukup, seperti : mampu membaca dan mengerti petunjuk-petunjuk operasional yang komplek, cara kerja komputer, membuat kontrol kualitas secara statistik, membuat penilaian terhadap permintaan klien dan semacamnya.

Sejumlah pekerja ternyata tidak memiliki ketrampilan yang dibutuhkan oleh perusahaan, sehingga perusahaan harus melakukan latihan dan reedukasi secara intensif terhadap karyawan. Para manajer harus bertanggung jawab untuk kebutuhan terpenuhinya karyawan-karyawan terampil dan mempertahankan mereka agar tidak pindah kerja pada perusahaan saingan. Suatu tinjauan terhadap bukti telah

⁶ Sastrohadiwiryo, 2005. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administratif dan Operasional. Bumi Aksara. Jakarta.

menemukan bahwa ketrampilan hubungan antar personal secara konsisten penting untuk kinerja kelompok kerja yang tinggi.

3) Masa kerja

Telah dilakukan tinjauan ulang yang meluas terhadap hubungan senioritas dan produktivitas. Bukti paling baru menunjukkan suatu hubungan positif antara senioritas dan produktivitas pekerjaan.

b. Variabel psikologi

1) Persepsi

Persepsi didefinisikan sebagai proses dimana individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan impresinya supaya dapat memberikan arti pada lingkungan sekitarnya. Individu menggunakan panca indra untuk mengenal lingkungan yaitu melalui pandangan, pendengaran, pengecap dan pembauan. Persepsi membantu individu dalam memilih, mengatur menyimpan dan menginterpretasikan rangsangan menjadi gambaran dunia yang utuh dan berarti. Cara seorang pekerja melihat keadaan sering mempunyai arti yang lebih banyak untuk mengerti perilaku dari pada keadaan itu sendiri. Persepsi berperan dalam penerimaan rangsangan, mengaturnya dan menterjemahkan atau menginterpretasikan rangsangan yang sudah teratur itu untuk mempengaruhi perilaku dan membentuk sikap.⁷

⁷ Muchlas M. 1999. Organisasi 1 , Organizational Behavior , UGM, Jogjakarta.

2) Sikap

Sikap adalah pernyataan evaluatif, baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai obyek, orang atau peristiwa. Gypson mendefinisikan sikap adalah kesiap siagaan mental yang dipelajari dan diorganisir melalui pengalaman dan mempunyai pengaruh tertentu atas cara tanggap seseorang terhadap orang lain, obyek dan situasi yang berhubungan dengannya. Sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu. Sikap tidak sama dengan nilai, tetapi keduanya saling berhubungan. Sikap tersusun atas tiga komponen kognitif, afektif dan perilaku. Istilah sikap/*attitude* pada hakekatnya merujuk ke bagian afektif tiga komponen itu. Sikap yang berkaitan dengan pekerjaan, membuka jalan evaluasi positif atau negatif yang dipegang para karyawan mengenai aspek – aspek dari lingkungan kerja mereka. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu. Seseorang yang tak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu.

3) Kepribadian

Kepribadian adalah keseluruhan dari perilaku individu (organisasi dinamis dalam sistem psiko-fisik individu) yang sangat menentukan dirinya secara khas dalam menyesuaikan diri atau berinteraksi dengan situasi atau lingkungannya. Menurut Gordon Allport kepribadian adalah organisasi dinamik dari sistem-sistem psikologis dalam individu yang menentukan penyesuaiannya yang unik terhadap lingkungannya.

Kepribadian seseorang terbentuk dari baik faktor keturunan maupun factor lingkungan dalam kondisi situasional. Atribut kepribadian mempengaruhi perilaku organisasi. Penilaian kepribadian hendaknya digunakan bersama dengan informasi lain seperti ketrampilan, kemampuan dan pengalaman.⁸

4) Motivasi

Motivasi adalah keadaan dalam diri pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu, guna mencapai suatu tujuan. Motivasi kerja adalah sesuatu menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Motivasi pengajar berperan menumbuhkan gairah, rasa senang dan semangat mengajar. Motivasi yang ada pada diri seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan

5) Belajar

Di dalam perilaku organisasi proses belajar didefinisikan sebagai perubahan perilaku yang relatif permanen yang terjadi sebagai hasil dari pengalaman hidup. Belajar itu sendiri melibatkan perubahan. Baik atau buruk dipandang dari tunjauan perilaku organisasi tergantung dari perilaku yang dipelajari. Karyawan bisa mempelajari perilaku yang tidak dikehendaki oleh manajemen misalnya perilaku selalu curiga dengan atasannya sehingga membatasi kapasitas produksinya. Tetapi pada umumnya karyawan lebih sering perilaku yang disenangi atau diterima oleh manajemen meskipun

⁸ Simamora, 2004, Manajemen SDM, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi. Yogyakarta YKPN.

kadang-kadang merupakan atauran yang tidak tertulis.

c. Variabel organisasi

1) Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar bekerja mencapai tujuan dan sasaran. Menurut Stoner, kepemimpinan manajerial dapat didefinisikan sebagai suatu proses pengarahan dan pemberian pengaruh pada kegiatan- kegiatan dari sekelompok anggota yang saling berhubungan tugasnya.⁹

2) Imbalan

Imbalan merupakan kompensasi yang diterimanya atas jasa yang diberikan kepada organisasi. Masalah imbalan dipandang sebagai salah satu tantangan yang harus dihadapi oleh manajemen suatu organisasi. Kepentingan para pekerja harus mendapat perhatian dalam arti bahwa kompensasi yang diterimanya atas jasa yang diberikan kepada organisasi harus memungkinkannya, mempertahankan harkat dan martabatnya sebagai insan yang terhormat. Tegasnya kompensasi tersebut memungkinkan mempertahankan taraf hidup yang wajar dan layak serta hidup mandiri tanpa menggantungkan pemenuhan berbagai jenis kebutuhannya pada orang lain.

Sistem imbalan yang baik adalah sistem yang mampu menjamin kepuasan para anggota organisasi yang pada gilirannya memungkinkan organisasi memperoleh, memelihara dan memperkerjakan sejumlah orang yang dengan berbagai

⁹ Miarso, Y. 2005. Menyemai Benih Teknologi Pendidikan. Jakarta. Prenada Media,

sikap dan perilaku positif bekerja dengan produktif bagi kepentingan organisasi.

Tipe imbalan dapat dalam bentuk imbalan intrinsik (*intrinsic rewards*) yaitu perasaan orang akan kemampuan pribadi (*personal competence*) sebagai akibat dari pelaksanaan pekerjaan yang baik dan imbalan ekstrinsik (*extrinsic rewards*) yaitu berupa uang pengakuan dan pujian dari atasan, promosi, kantor yang mewah, tunjangan pelengkap dan imbalan sosial.

3) Kondisi kerja

Kondisi kerja adalah semua aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas kerja. Kondisi fisik kerja mencakup diantaranya penerangan (cahaya), suara dan warna.

Kondisi psikologi kerja adalah perasaan bosan dan keletihan. Hal ini disebabkan pekerjaan yang monoton dan aktivitas yang tidak disukai. Kebosanan kerja dapat disebabkan oleh perasaan tidak enak, kurang bahagia, kurang istirahat dan perasaan lelah. Untuk mengurangi perasaan bosan kerja, dapat dilakukan melalui penempatan kerja yang sesuai dengan bidang keahlian dan kemampuan karyawan serta pemberian motivasi dan rotasi kerja.

Keletihan psikis dapat disebabkan oleh kebosanan kerja, sedangkan keletihan fisiologis dapat menyebabkan meningkatnya kesalahan dalam bekerja, absensi, *turn over* dan kecelakaan kerja. Kondisi temporer kerja adalah peraturan,

lama jam kerja, waktu istirahat kerja dan perubahan pergantian (*shiff*) kerja.

4) Nilai sosial

Nilai (value) yang dianut oleh suatu bangsa atau masyarakat tertentu berisikan elemen–elemen yang “ *jugmental* “ seperti segala sesuatu yang dianggap baik, benar dan dikehendaki masyarakat setempat. Nilai penting dalam mempelajari perilaku organisasi karena nilai meletakkan dasar untuk mengerti tentang sikap dan motivasi serta pengaruhnya terhadap persepsi kita. Nilai sosial menempatkan nilai yang tertinggi kepada kecintaannya pada orang lain.

5) Supervisi

Supervisi adalah suatu kegiatan pembinaan, bimbingan dan pengawasan oleh pengelola program terhadap pelaksana ditingkat administrasi yang lebih rendah dalam rangka memantapkan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Supervisi adalah melakukan pengamatan secara langsung dan berkala oleh atasan terhadap pekerjaan yang dilaksanakan oleh bawahan untuk kemudian apabila ditemukan masalah diberikan petunjuk atau bantuan yang bersifat langsung guna mengatasinya. Supervisi merupakan suatu upaya pembinaan dan pengarahan untuk meningkatkan gairah dan prestasi kerja.

Kepuasan Dosen

Ketika menganalisis konsep kepuasan kerja, banyak peneliti

membuat asumsi bahwa karyawan lebih puas, semakin produktif dan akan menghasilkan peningkatan keuntungan bagi perusahaan mereka. Banyak penelitian telah dilakukan yang memvalidasi asumsi ini yang menjadi hal logis. Fisher lebih jauh berpendapat kepuasan harus diukur berdasarkan analisis aspek pekerjaan yang berkaitan dengan beberapa situasi tertentu sedang diperiksa.

Kepuasan kerja akan mencakup komponen seperti kepuasan pekerja, gaji atasan, dan beban kerja. Puluhan penelitian telah dilakukan untuk menganalisis berbagai aspek yang secara khusus mempengaruhi kepuasan karyawan. Partisipasi dalam pengambilan keputusan organisasi telah terbukti mempengaruhi kepuasan dan produktivitas dengan cara yang positif dengan efek lebih besar pada kepuasan dari produktivitas. Satu pengecualian untuk temuan yang terakhir ketika karyawan berpartisipasi dalam penetapan tujuan karena hal ini menarik tampaknya memiliki efek negatif pada produktivitas. Hubungan karyawan dengan supervisor nya juga telah ditemukan berhubungan dengan kepuasan secara keseluruhan. Schmit dkk. menemukan bahwa sikap positif yang dihasilkan dari hubungan ini akan menghasilkan layanan pelanggan yang lebih baik selama hubungan ini tidak terhalang oleh tingkat korporasi kebijakan dan prosedur yang tidak mendukung ikatan ini.

Banyak penelitian lain memberikan kontribusi pada sejumlah besar analisis terhadap berbagai aspek kepuasan kerja. Loher et. al, mempelajari pentingnya pengayaan pekerjaan dengan mencoba untuk menemukan korelasi dalam karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja. Studi mereka menentukan orang yang memiliki baik tinggi atau rendah "kekuatan pertumbuhan kebutuhan," dan ini tampaknya mempengaruhi

keinginan orang-orang ini 'untuk profesi diperkaya lebih sebagai kekuatan pertumbuhan kebutuhan kuat menunjukkan bahwa karyawan yang diinginkan tanggung jawab pekerjaan yang lebih menantang. Demikian pula, Miller dkk, menemukan bahwa lebih banyak karyawan dapat berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan di pekerjaan mereka, semakin puas para pekerja menjadi.

Seperti dapat diperkirakan, upah memainkan peran utama dalam menentukan tingkat kepuasan karyawan. Dalam model Maret dan Simon, penghargaan diharapkan memiliki hubungan positif pada kinerja. Lawler menemukan bahwa ketidakpuasan dengan gaji sering menyebabkan absensi karyawan yang lebih tinggi dan omset. Penentu kritis apakah karyawan yang puas dengan gaji mereka adalah jika ada rasa keadilan dalam kompensasi mereka dibandingkan dengan sesama karyawan melakukan pekerjaan yang serupa. Dari catatan khusus adalah studi oleh Curall dkk. Tahun 2005 yang disurvei lebih kepuasan 6.000 guru sekolah umum 'dengan gaji mereka dan menemukan bahwa semakin tinggi kepuasan mereka, semakin baik kinerja mereka. Penelitian ini sangat relevan mengingat kesamaan dalam profesi antara guru sekolah umum dan publik universitas.

Kepuasan Mahasiswa

Tugas dosen adalah melaksanakan tri daharma perguruan tinggi. Salah satunya adalah bidang pendidikan dan pengajaran. Seperti dalam bisnis, universitas itu ada dalam lingkungan yang sangat kompetitif. Sayangnya, banyak orang akan berpendapat bahwa apa yang menyenangkan siswa paling bermanfaat bagi pemahaman mereka tentang program. Siswa sering dicirikan rentan terhadap kemalasan dan keinginan untuk menyelesaikan tugas dengan cara yang sederhana dan

tanpa disadari bahwa pendidikan sering membutuhkan kerja keras dan disiplin diri. Meskipun stereotip ini belum tentu benar, banyak gagasan menempatkan pentingnya pada evaluasi siswa

Menyeimbangkan kepuasan siswa dengan pendapat dari pihak eksternal adalah tantangan untuk administrator dan dosen, tetapi keseimbangan ini harus ditemukan oleh Winer pada tahun 1999. Meskipun kesulitan dalam mendasarkan penilaian ini hanya pada perspektif mahasiswa, banyak yang percaya bahwa kepuasan mereka adalah sangat penting untuk vitalitas universitas. Individu ini menunjuk pada meningkatnya persaingan antara universitas dan bahwa siswa menjadi lebih diskriminatif dalam pilihan mereka dari mana harus pergi untuk pendidikan lebih tinggi dan lebih menuntut lembaga yang mereka pilih. "Sangat penting kemudian untuk institusi untuk memahami apa keinginan masuk siswa (dan semakin mengharapakan) dari lembaga pendidikan pilihan mereka.

Seperti kepuasan kerja, konsep kepuasan pelanggan juga menantang untuk memahami karena berbagai komponen yang mempengaruhi itu. Bahkan definisi kepuasan pelanggan berbeda secara signifikan. Berburu mengatakan "[c] kepuasan konsumen dengan produk mengacu pada favorableness evaluasi subyektif individu dari berbagai hasil dan pengalaman yang terkait dengan membelinya atau menggunakannya." Lain menyebutkan definisi bahwa kepuasan adalah "evaluasi kejutan melekat dalam akuisisi produk dan / atau pengalaman konsumsi ". Jelas, konsep ini luas dan yang membutuhkan klarifikasi, tapi kedua deskripsi sangat membantu dalam memahami kompleksitas ide ini. Ada banyak kesulitan terlibat dalam mengelola kepuasan pelanggan, dan ini sangat rumit di sektor pendidikan. Karena pendidikan

adalah jasa, sering menantang untuk meningkatkan kepuasan dan produktivitas secara bersamaan. Salah satu kontributor fakta ini adalah bahwa kepuasan pelanggan adalah lebih tergantung pada kustomisasi, namun produktivitas meningkat seringkali memerlukan standarisasi lebih. Dalam konteks yang berhubungan dengan pendidikan, hal ini dapat dijelaskan dengan memahami bahwa siswa umumnya memilih kelas yang lebih kecil di mana mereka dapat berkontribusi lebih untuk diskusi saja dan menerima perhatian pribadi dari profesor, tapi ini secara signifikan lebih mahal dan kurang efisien daripada mendidik siswa dalam pengaturan kelas besar.

Unsur lain yang memberikan kontribusi terhadap kompleksitas pemahaman ini adalah persepsi pelanggan kualitas, yang telah ditemukan memiliki hubungan langsung dengan tingkat individu kepuasan. Sebuah kepuasan pelanggan dengan layanan sering merupakan metode penting yang digunakan untuk mengevaluasi kualitasnya.

Karena kualitas telah dinyatakan memainkan peran penting dalam menentukan tingkat siswa kepuasan, sekarang relevan untuk membahas beberapa dari berbagai dimensi kualitas. Beberapa kriteria lebih banyak digunakan meliputi kehandalan, tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, memahami pelanggan, dan tangibles. Kualitas yang luar biasa menggambarkan kualitas melebihi harapan yang tinggi. Kualitas diukur dalam lingkungan manufaktur sering digambarkan sebagai "Kualitas kesempurnaan atau konsistensi" karena organisasi-organisasi ini menempatkan nilai tinggi pada menghilangkan jumlah cacat dalam operasinya. Mutu yang memenuhi persyaratan pelanggan akan digambarkan sebagai "Kualitas sebagai kesesuaian untuk tujuan." Definisi ini adalah salah satu langkah yang

lebih tepat dalam lingkungan pendidikan tinggi karena membantu untuk menjelaskan mengapa siswa datang ke universitas.

Kualitas berhubungan dengan biaya adalah "Kualitas sebagai nilai untuk uang." Akhirnya, "Kualitas sebagai transformasi" menggambarkan proses yang membawa perubahan kualitatif yang dalam lingkungan universitas mungkin keterampilan atau perangkat tambahan pengetahuan atau meningkatkan keyakinan bagi siswa.

Bukit dkk. menemukan bahwa dua faktor yang paling berpengaruh yang berkontribusi terhadap persepsi mahasiswa tentang kualitas dalam pendidikan tinggi adalah kualitas dosen dan kualitas sistem pendukung siswa. Kelompok yang kedua individu terdiri dari teman sebaya, keluarga, layanan universitas, dan setiap lingkungan dimana siswa dapat sekitarnya ini tidak akan dipelajari dalam penelitian ini "oleh suasana positif bahwa belajar dihargai.". Kualitas dosen, meskipun, adalah aspek yang paling penting untuk persepsi mahasiswa tentang kualitas. Survei siswa digunakan dalam penelitian ini akan menilai berbagai elemen yang akan mengukur persepsi keseluruhan siswa dari kualitas pendidik di utama akademis mereka.

Hubungan antara Kepuasan Dosen dan Kepuasan Mahasiswa

Hal ini jelas dari analisis sebelumnya bahwa konsep kepuasan bagi karyawan dan pelanggan cukup kompleks. Pertanyaan yang tersisa, kemudian, adalah jika ada hubungan antara kedua variabel? Secara naluriah, orang mungkin akan menyatakan bahwa satu akan mempengaruhi yang lain. Sayangnya, tidak ada studi yang berkorelasi kedua variabel, tetapi beberapa yang telah dilakukan memberikan kontribusi untuk membenarkan hipotesis ini intuitif. Karena persepsi siswa terhadap kualitas pendidikan telah ditemukan untuk secara positif

berhubungan dengan kepuasan mereka, logis untuk mencoba untuk memahami jika ada hubungan antara kepuasan karyawan menyebabkan pengalaman berkualitas tinggi pendidikan. Satu artikel terbaru langsung menantang gagasan bahwa tidak ada jumlah yang cukup penelitian tentang korelasi ini.

Wilson dkk. dalam studi mereka pada organisasi pelayanan untuk menentukan apakah kepuasan karyawan berdampak pada kualitas kinerja pelayanan. Mereka menyatakan dalam kesimpulan mereka bahwa hasil yang paling penting dari penelitian mereka adalah bahwa organisasi pelayanan, seperti lembaga pendidikan, Dalam pengaturan pendidikan "tidak bisa mengabaikan kepuasan karyawan dalam usaha mereka untuk memberikan layanan yang berkualitas.", Ostroff memiliki hasil yang sama di mana sekolah dengan guru puas ditemukan lebih "efektif" dari sekolah dengan pendidik kurang puas.

Kedua studi menekankan perlunya peningkatan pemahaman berbagai aspek yang menyebabkan hubungan ini. Ostroff mempertanyakan apakah pendidik puas bisa menyewa rekan-rekan guru yang lebih cenderung untuk merasa puas, atau jika kepuasan ini bisa dipupuk ke orang individu. Hal ini penting dari sudut pandang manajerial memahami apakah dukungan administratif dapat menyebabkan kepuasan meningkat pada pendidik atau jika ciri karakter ini berkaitan hanya untuk faktor intrinsik di luar kendali administrasi. Wilson dkk. menyimpulkan laporan mereka dengan mengakui bahwa penelitian lebih lanjut perlu ada untuk memahami berbagai dimensi yang akan menyebabkan salah satu karyawan atau pelanggan menjadi lebih puas. Analisis dilakukan untuk proyek ini akan berusaha untuk memahami berbagai aspek.

Kapitalisme, profesionalisme Dosen dan peran pemerintah.

Perkembangan di Eropa, sebagai akibat kuatnya kaum menengah dan kaum intelektual, kemudian melahirkan revolusi industri, yang memunculkan kelompok berkuasa yang baru, yaitu para pemilik modal dan para pengusaha. Semenjak itulah, ideologi sekulerisme menjadi lebih dominan pada sektor ekonominya, dan lebih sering disebut sebagai ideologi kapitalisme. Walaupun begitu, peran penting para cendekiawan dan intelektual masih sangat kuat, karena mereka menjadi motor penggerak pemikiran-pemikiran ideologi ini, serta menjadi penjaga bagi keberlangsungan ideologi ini.

Sinergi antara para intelektual dan para pemilik modal, menjadi bentuk sinergi baru mirip seperti sinergi para gerejawan dan raja sebelumnya. Para intelektual merupakan ujung tombak dalam perang pemikiran yang dikobarkan ideologi ini dalam menghadapi pemikiran-pemikiran ideologi lawan, seperti ketika akan menjajah suatu negara yang mungkin di dalamnya terdapat suatu ideologi baik diimban oleh negara tersebut ataupun diimban oleh sebagian masyarakatnya, ataupun ketika berusaha mendominasi percaturan politik dunia.

Pemikiran-pemikiran ideologi sekuler-kapitalisme didasarkan pada ide dasar pemisahan agama dari kehidupan, sehingga kehidupan pun kemudian diatur berdasarkan pada pemikiran manusia. Dalam hal pengaturan kehidupan yang menjadi asasnya adalah asas manfaat sedangkan tujuannya adalah mencapai kebahagiaan/kesejahteraan material semaksimal mungkin. Untuk mencapai tujuannya, terdapat beberapa konsep-konsep yang hendak diwujudkan dan dijaga, demi tetap terjaganya sekulerisme. Konsep-konsep ini berintikan pada konsep kebebasan, yaitu: konsep kebebasan kepemilikan, kebebasan

berpendapat/berekspresi, kebebasan beragama/berkeyakinan, dan kebebasan bertingkahtlaku.

Pemikiran ideologi sekuler kapitalisme dalam sistem pendidikan berlandaskan pada konsep-konsep serta asas-asas di atas. Dunia pendidikan difungsikan sebagai penopang bagi mesin industri kapitalisme, sehingga tujuan dari pendidikan dalam ideologi ini adalah untuk mencetak individu-individu yang profesional yang dapat mendukung keberlangsungan industri-industri mereka, intinya adalah mencetak para pekerja yang baik. Leslie, dkk, 1997 Kapitalisme akademis berhubungan dengan perilaku pasar dan seperti pasar pada pihak universitas dan dosen. Perilaku seperti pasar mengacu kepada persaingan dosen dan institusional untuk mendapatkan uang, apakah dalam bentuk grant eksternal atau kontrak, dana pendukung, persekutuan universitas-industri, investasi institusional pada profesor, atau tuisi dan fee mahasiswa.

Karena itu terkadang negara diharuskan ikut mendukung bahkan mungkin juga total mendanai masalah pendidikan. Hal ini karena pendidikan dipandang sebagai investasi, dan dengan menggunakan negara maka biaya investasi untuk mencetak pekerja-pekerja yang tangguh bagi mesin industri kapitalis, akhirnya ditanggung oleh masyarakat melalui pajak. Bentuk pendanaan oleh negara dalam dunia pendidikan ternyata bervariasi antara satu negara barat dengan negara yang lainnya. Negara seperti Jerman dan Austria, yang menerapkan sosialisme negara, mendanai seluruh sistem pendidikannya, dari tingkat rendah sampai perguruan tinggi. Sedangkan negara seperti USA, mendanai hampir keseluruhan pendidikan rendah sampai menengah, dan sebagian pendidikan tinggi. Jadi bukanlah tabu bagi negara, dalam

ideologi kapitalisme, untuk ikut mendanai biaya pendidikan.

Untuk menjaga kebebasan berpendapat/berkespresi, maka peran dan campur tangan negara dalam masalah sistem pendidikan, harus sangat minimal, terutama dari segi kurikulum. Sebab bila tidak dikhawatirkan akan membatasi berkembangnya pemikiran-pemikiran atau pendapat-pendapat tertentu, lalu pemikiran dan pendapat yang sejalan dengan pemerintahlah yang akan dikembangkan, baik dalam dunia akademik, maupun di masyarakat.

Untuk menjaga kebebasan berpendapat/berekspresi ini, maka institusi pendidikan haruslah semaksimal mungkin, mandiri dan otonom, dalam pendanaan maupun dalam pembuatan kurikulum/materi ajar. Sehingga terkadang di suatu negara bentuk sistem pendidikannya tidaklah terstruktur rapi di bawah kendali negara. Seperti misalnya di USA, sistem pendidikan yang terstruktur tidak tampak dalam level pemerintah federal, tetapi hanya ada pada level pemerintah negara bagian, maupun pemerintahan lokal (distrik atau kota). Banyak badan-badan sertifikasi sekolah maupun sertifikasi guru yang tidak terkait langsung dengan struktur pemerintah.

Kementerian Pendidikan Nasional dipilih menjadi salah satu dari enam kementerian/lembaga yang menjadi proyek percontohan untuk melakukan reformasi perencanaan dan penganggaran. Ketentuan tersebut tertuang dalam Nota Keuangan 2009 (Lampiran Pidato Presiden Agustus 2008) dan diperkuat dengan Surat Deputy Bidang Pendanaan Pembangunan Bappenas No: 0298/D.8/01/2009, tanggal 19 Januari 2009. Reformasi perencanaan dimaksudkan agar di dalam penyusunan Renstra tergambar secara jelas keterkaitan antara program, indikator kinerja, dan masukan (*input*) untuk setiap unit kerja.

Pada pendidikan tinggi Program dilakukan untuk mendukung tujuan tersedia dan terjangkaunya layanan pendidikan tinggi bermutu, relevan, berdaya saing internasional, dan berkesetaraan di semua provinsi. Dalam melaksanakan program ini, digunakan strategi sebagai berikut.

1. Penyediaan dosen berkompeten untuk mendukung pelaksanaan tridharma perguruan tinggi yang bermutu dan berdaya saing;
2. Peningkatan mutu pengelolaan perguruan tinggi untuk mendukung pelaksanaan tridharma yang berdaya saing dan akuntabel;
3. Penyediaan dan peningkatan sarana dan prasarana untuk penerapan sistem pembelajaran perguruan tinggi bermutu dan berdaya saing yang merata di seluruh provinsi;
4. Peningkatan publikasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang bermutu, berdaya saing internasional, dan relevan dengan kebutuhan bangsa dan negara;
5. Penyediaan subsidi untuk meningkatkan keterjangkauan layanan pendidikan perguruan tinggi bermutu yang merata di seluruh provinsi.

Pencapaian target Program Pendidikan Tinggi dicapai melalui kegiatan berikut. (1) Penyediaan Layanan Akademik Program Studi; (2) Penyediaan Layanan Kelembagaan; (3) Penyediaan Dosen dan Tenaga Kependidikan Bermutu; (4) Pengembangan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat; dan (5) Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Pendidikan Tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan paparan data dan pembahasan di atas dapatlah disimpulkan bahwa cermin kapitalisme tidak bisa lepas dari USA. Begitu juga dalam bidang Pendidikan. Ciri paling menonjol adalah sinergi antara para intelektual dan para pemilik modal. Dalam Pendidikan tinggi di Indonesia, setidaknya banyak hal yang berkiblat ke USA, diantaranya keberadaan majelis wali amanat, yang merupakan *copy paste* dari sistem board of trustee di universitas-universitas Amerika USA, lebih memperjelas pengaruh pemikiran sekuler kapitalis dalam sistem pendidikan tinggi. Namun yang juga perlu ditiru dari USA, dalam hal pendanaan hampir keseluruhan pendidikan rendah sampai menengah, dan sebagian pendidikan tinggi. Dengan demikian, dalam ideologi kapitalisme, sebenarnya juga ikut mendanai biaya pendidikan.

Sebagaimana prinsip dalam perekonomian dan bisnis, kepuasan adalah hal yang sangat urgent. Dalam hal Pendidikan tinggi, kepuasan kerja menjadi tolak ukur, baik dari kepuasan pekerja, gaji, serta beban kerja. Bagi dosen di perguruan tinggi, Menyeimbangkan kepuasan siswa dengan pendapat dari pihak eksternal adalah tantangan untuk administrator dan dosen. Untuk mencapai hal tersebut, ada beberapa variable yang perlu mendapat perhatian, yaitu Variabel individu meliputi: kemampuan, ketrampilan, kepuasan, latar belakang, karakteristik/ demografis : usia, jenis kelamin., status perkawinan, masa kerja dan pendidikan. Variabel psikologi meliputi persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Variabel organisasi meliputi kepemimpinan, imbalan, kondisi kerja, dan supervisi.

DAFTAR PUSTAKA

- Miarso, Y. 2005. Menyemai Benih Teknologi Pendidikan. Jakarta. Prenada Media,
- Muchlas M. 1999. Organisasi 1 , Organizational Behavior , UGM, Jogjakarta.
- Robbins, S.P. 2003. *Perilaku Organisasi, Edisi Indonesia*, Indeks Kelompok Gramedia.
- Sastrohadiwiryo. 2005. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administratif dan Operasional. Bumi Aksara. Jakarta.
- Simamora, 2004, Manajemen SDM, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi. Yogyakarta YKPN.
- Simon.A.,& Shcuster. 1998. Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 2, Alih Bahasa Benyamin *Molan*, Jakarta. PT Dadi Karya Abadi.