

LAPORAN PENELITIAN APBN TAHUN 2016

**ANALISIS KEPUASAN STAKEHOLDER TERHADAP
KOMPETENSI MAHASISWA ON THE JOB TRAINING (OJT)
PRODI EKONOMI SYARIAH STAIN MALIKUSSALEH
LHOKSEUMAWE**

OLEH

Ketua : Taufiq, SHI, MA
Sekretaris : Hidayatina, SHI, MA
Anggota : 1. Yoesrizal M. Yoesoef, Lc, MA
2. Bukhari, SHI, M.H
3. Ali Muhayatsyah, SEI, MEI
4. Juliana Putri, SEI, MEI
5. Lukmanul Hakim
6. M. Daud

Jurusan/Prodi : Syari'ah/ Ekonomi Syariah
Jenis Penelitian : Kelompok
Bidang Penelitian : Pengembangan Prodi



**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
MALIKUSSALEH LHOKSEUMAWE**

2016

LAPORAN PENELITIAN APBN TAHUN 2016

**ANALISIS KEPUASAN STAKEHOLDER TERHADAP
KOMPETENSI MAHASISWA ON THE JOB TRAINING (OJT)
PRODI EKONOMI SYARIAH STAIN MALIKUSSALEH
LHOKSEUMAWE**

OLEH

Ketua : Taufiq, SHI, MA
Sekretaris : Hidayatina, SHI, MA
Anggota : 1. Yoesrizal M. Yoesoef, Lc, MA
2. Bukhari, SHI, M.H
3. Ali Muhsyatsyah, SEI, MEI
4. Juliana Putri, SEI, MEI
5. Lukmanul Hakim
6. M. Daud

Jurusan/Prodi : Syari'ah/ Ekonomi Syariah
Jenis Penelitian : Kelompok
Bidang Penelitian : Pengembangan Prodi



**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
MALIKUSSALEH LHOKSEUMAWE**

2016

**LEMBARAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN KOLEKTIF APBN
STAIN MALIKUSSALEH 2016**

**ANALISIS KEPUASAN STAKEHOLDER TERHADAP KOMPETENSI
MAHASISWA ON THE JOB TRAINING (OJT)
PRODI EKONOMI SYARIAH STAIN MALIKUSSALEH LHKSEUMAWE**

OLEH

Ketua : Taufiq, S.HI, MA.
Sekretaris : Hidayatina, S.HI, MA.
Anggota : 1. Yoesrizal M. Yoesoef, Lc, MA.
2. Bukhari, S.HI, M.H
3. Ali Muhayatsyah, S.EI, M.EI.
4. Juliana Putri, S.EI, M.EI.
5. Lukmanul Hakim
6. Muhammad Daud

Dosen dan Mahasiswa pada Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah
Tinggi Agama Islam Negeri Malikussaleh Lhokseumawe

Telah dipresentasikan dalam seminar hasil penelitian yang diselenggarakan oleh Pusat
Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M)
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Malikussaleh Lhokseumawe

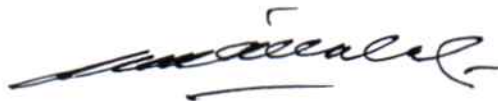
Pengesahan

Reviewer I



Dr. Mahli, M. Ag
Nip. 19680905 2003121004

Reviewer II



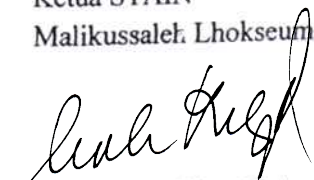
Dr. Nasrullah, M. Ag
Nip. 197212312008011142

**LEMBARAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN KOLEKTIF APBN STAIN
MALIKUSSALEH LHOKSEUMAWE 2016**

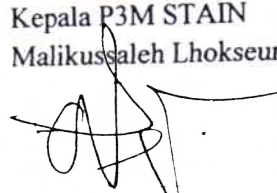
- | | |
|--------------------------|---|
| 1. a. Judul Penelitian | : ANALISIS KEPUASAN STAKEHOLDER TERHADAP KOMPETENSI MAHASISWA ON THE JOB TRAINING (OJT) PRODI EKONOMI SYARIAH STAIN MALIKUSSALEH LHOKSEUMAWE |
| b. Bidang Penelitian | : Pengembangan Prodi |
| c. Jenis Penelitian | : Kelompok |
| 2. Nama Peneliti | : Taufiq, MA Hidayatina, MA Yoesrizal, MA Ali Muhayatsyah, M.EI Bukhari, S.HI, M.H Juliana Putri, M.EI Lukman Hakim M. Daud |
| 3. Pusat Penelitian | : P3M STAIN Malikussaleh Lhokseumawe. |
| 4. Jumlah Peneliti | : 8 Orang |
| 5. Pendekatan Penelitian | : Lapangan |
| 6. Lama Penelitian | : 5 Bulan (April – Agustus) |
| 7. Biaya | |
| a. Sumber Biaya | : APBN 2016 |
| b. Jumlah Biaya | : Rp.33.600.000 (Tiga puluh tiga juta enam ratus ribu rupiah) |

Menyetujui:

Ketua STAIN
Malikussaleh Lhokseumawe,


Dr. Hafifuddin, M.Ag.
NIP. 196512311993031022

Lhokseumawe 31 Agustus 2016
Kepala P3M STAIN
Malikussaleh Lhokseumawe,


Nazaruddin, MA
NIP. 197901162005011000

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| KATA PENGANTAR | i |
| ABSTRAK | ii |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR TABEL | v |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| | |
| BAB I: PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 3 |
| D. Penelitian Terdahulu | 4 |
| | |
| BAB II: LANDASAN TEORETIS | 5 |
| A. Kepuasan | 5 |
| 1. Pengertian Kepuasan | 5 |
| 2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..... | 11 |
| 3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 14 |
| B. <i>Stakeholder</i> | |
| 1. Pengertian <i>Stakeholder</i> | 17 |
| 2. Peran <i>Stakeholder</i> | 17 |
| 3. Tujuan <i>Stakeholder</i> | 18 |
| 4. Strategi Pengelolaan <i>Stakeholder</i> | 18 |
| C. Kompetensi | 19 |
| 1. Pengertian dan Bentuk Kompetensi | 19 |
| 2. Kompetensi yang Perlu Dimiliki Mahasiswa..... | 21 |
| 3. Dimensi Kompetensi | 22 |
| a. Pengetahuan (Kognitif) | 23 |
| b. Sikap (Afektif) | 24 |
| c. Keterampilan (Psikomotorik)..... | 26 |
| | |
| BAB III: METODE PENELITIAN | 28 |
| A. Lokasi Penelitian..... | 28 |
| B. Pendekatan Penelitian | 28 |
| C. Tipe dan Dasar Penelitian | 28 |
| D. Populasi dan Sampel | 29 |
| E. Jenis dan Sumber Data | 29 |
| F. Instrumen Pengumpulan Data | 30 |
| G. Operasionalisasi Konsep | 30 |
| H. Teknik Analisis Data | 31 |

| | |
|---|----|
| 1. Pengujian Persyaratan Analisis | 31 |
| 2. Pengukuran Tingkat Kepuasan <i>Stakeholder</i> | 32 |
| BAB IV: HASIL PENELITIAN | |
| A. Hasil Penelitian | 36 |
| 1. Pengujian Validitas Instrumen | 36 |
| 2. Pengujian Reliabilitas..... | 36 |
| 3. Tingkat Kepuasan <i>Stakeholder</i> Terhadap Kompetensi Mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah | 36 |
| BAB V: PENUTUP | 42 |
| A. Kesimpulan | 42 |
| B. Saran..... | 42 |
| DAFTAR PUSTAKA | 44 |
| LAMPIRAN KUISIONER PENELITIAN | 47 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan..... | 9 |
| Gambar 3.1. Diagram Kartesius | 34 |
| Gambar 4.1. Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan <i>Stakeholder</i> Terhadap Kompetensi Mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah | 39 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era modern ini, iklim kompetisi dalam dunia perguruan tinggi semakin terasa. Di sisi lain perubahan peraturan mengenai pendidikan menuju kemajuan alumni sudah demikian pesat yang makin mendukung kompetisi yang sedang terjadi saat ini, faktor kepuasan para pemangku kepentingan (*stakeholder*) terhadap kompetensi lulusan suatu perguruan tinggi menjadi perhatian yang serius karena merupakan salah satu indikator yang menunjukkan keberhasilan perguruan tinggi tersebut sehingga banyak perguruan tinggi yang menaruh perhatian yang makin besar terhadap kompetensi lulusannya, diantaranya dengan makin memberi peluang terhadap mata kuliah praktikum yang dekat dengan kebutuhan dunia kerja bagi lulusannya, diantaranya adalah praktek magang/OJT (*On the Job Training*) mahasiswa di beberapa lembaga demi meningkatkan pengetahuan para mahasiswa mengenai kenyataan dunia kerja setelah mereka lulus nanti. Kelanjutan kerjasama ini tentunya didasari oleh faktor-faktor diantaranya adalah kepuasan para *stakeholder* terhadap kompetensi mahasiswa yang magang di lembaga-lembaga tersebut. Karena pada dasarnya tujuan institusi pendidikan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan pelanggan/pemangku kepentingan (*stakeholder*).

On the Job Training atau disingkat dengan OJT merupakan kegiatan akademis yang harus dilaksanakan oleh mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Jurusan Syariah STAIN Malikussaleh Lhokseumawe. Pelaksanaan OJT ini dilakukan pada semester 8 (delapan), yang pada semester itu juga seluruh mahasiswa dibebankan untuk melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) dan penyelesaian karya ilmiah (skripsi).

Lokasi atau instansi penempatan mahasiswa OJT untuk Program Studi Ekonomi Syariah tersebar di lembaga keuangan syariah baik bank dan non bank meliputi pegadaian, lembaga pemerintahan dan juga perusahaan swasta.

Adapun tujuan dari pelaksanaan OJT tersebut adalah:¹

1. Menyelenggarakan pembelajaran teoritis dan praktis bagi mahasiswa sesuai dengan kompetensi Program Studi Ekonomi Syariah.
2. Evaluasi terhadap efektifitas penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran mahasiswa terhadap pemahaman tentang keilmuan dan Institusinya.
3. Pemantapan pemahaman mahasiswa tentang Lembaga Perekonomian Syariah.
4. Wadah komunikasi dan silaturahmi bagi Program Studi Ekonomi Syariah dengan *stakeholder* sebagai *user*.

Kontinuitas OJT pada institusi-institusi yang berkaitan dengan *stakeholder* sangatlah diharapkan sebagai wahana aktualisasi keilmuan yang telah diperoleh selama 7 (tujuh) semester. Untuk perlu sebuah usaha agar keberlangsungan OJT tersebut mendapat manfaat baik bagi Jurusan Syariah sebagai pemilik SDM maupun instansi OJT sebagai *stakeholder* atau *user*. Keberlangsungan yang diharapkan bukan hanya sebatas kesediaan *stakeholder* untuk menerima peserta OJT berikutnya, tapi munculnya harapan untuk menerima mahasiswa Jurusan Syariah pasca pelaksanaan OJT (sarjana).

Untuk keberlangsungan tersebut, maka perlu sebuah evaluasi yang akurat mengenai respon kepuasan *stakeholder* terhadap kompetensi mahasiswa Jurusan Syariah selama pelaksanaan OJT. E.Mulyasa menjelaskan kompetensi adalah perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak.² Mahasiswa harus memiliki kompetensi ini dengan baik ketika memasuki dunia kerja.

Dengan mengukur dan menganalisis kepuasan pelanggan atau *stakeholder* terhadap kompetensi mahasiswa peserta magang secara periodik akan memberikan banyak manfaat bagi perguruan tinggi tempat mahasiswa magang tersebut belajar, sedangkan tingkat kepuasan *stakeholder* yang lebih besar dalam jangka panjang akan lebih menguntungkan dan mempertahankan loyalitas mereka terhadap

¹ Dokumentasi Jurusan Syariah 2016.

² E. Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kompetensi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004), h. 37.

mahasiswa dari perguruan tersebut dari daripada mencari tambahan mahasiswa dari perguruan tinggi yang lain. *Stakeholder* yang sangat puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut kemulut dan bahkan akan menjadi iklan berjalan sehingga akan menambah manfaat dan keuntungan juga bagi suatu lembaga pendidikan yang tentunya akan menaikkan akreditasi perguruan tinggi tersebut.

Pengukuran tentang sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan *stakeholder* yang dianggap sama seperti pelanggan dari suatu produk jasa pendidikan, dapat dijadikan titik tolak untuk menentukan mutu pelayanan pendidikan suatu institusi. Untuk, dirasa sangat perlu melihat korelasi kepuasan *stakeholder* Prodi Ekonomi Syariah STAIN Malikussaleh terhadap penempatan mahasiswa OJT yang sudah diselenggarakan sejak tahun 2008. Karena OJT itu sendiri jika dilihat dari tujuannya yaitu: (1) meningkatkan Mutu Akademik bagi Mahasiswa, dan (2) Meningkatkan keahlian mahasiswa sesuai kompetensi prodi masing-masing.³ Melalui penelitian kelompok maka ingin melakukan peneliti yang berkenaan dengan kepuasan *stakeholder* terhadap pelaksanaan OJT Prodi Ekonomi Syariah STAIN Malikussaleh Lhokseumawe.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, di mana *stakeholder* memiliki kepentingan terhadap kompetensi yang seharusnya dimiliki Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah STAIN Malikussaleh, maka peneliti mencoba mencari jawaban dari rumusan permasalahan penelitian yaitu: Bagaimana kepuasan *stakeholder* terhadap kompetensi mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah STAIN Malikussaleh Lhokseumawe?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan tingkat kepuasan *stakeholder* terhadap kompetensi mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah STAIN Malikussaleh Lhokseumawe. Adapun manfaat penelitian ini adalah :

³ Buku Panduan OJT Jurusan Syariah STAIN Malikussaleh Lhokseumawe 2015.

1. Bagi Prodi Ekonomi Syariah STAIN Malikussaleh untuk dapat menjadi evaluasi dan perbaikan dalam mempersiapkan kompetensi mahasiswa OJT di lembaga *stakeholder*.
2. Bagi *stakeholder* pengguna mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah, terpenuhinya harapan mereka terhadap kompetensi mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah STAIN Malikussaleh Lhokseumawe
3. Sebagai bahan acuan teoritis tentang kepuasan *stakeholder* terhadap kompetensi mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah.

D. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan tema penulis, di antaranya:

1. Jurnal yang ditulis oleh Ira Setyaningsih dan Muchammad Abrori, dengan judul: “**Analisis Kualitas Lulusan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan**”. Hasil penelitiannya disimpulkan bahwa (1) Kedua belas responden masih belum puas dengan kualitas alumni Fakultas X (2) Atribut yang perlu mendapatkan perhatian karena memiliki gap terbesar adalah Organizational Skill dan Leadership (-0,82). (3) Rekomendasi yang diberikan berdasarkan usulan *stakeholder* yaitu : mengembangkan mata kuliah yang berbasis communication skill, kemampuan bahasa asing perlu ditingkatkan, perlu mata kuliah yang aplikatif sesuai keahlian dan kompetensi jurusan/program studi.⁴
2. Jurnal yang ditulis oleh Destiana Eka Oktaviantari, dengan judul: “**Perumusan Strategi Instalasi Farmasi untuk Peningkatan Kepuasan Stakeholder Rumah Sakit**”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, analisis kepuasan *stakeholder* menunjukkan bahwa baik pasien rawat jalan, dokter, maupun perawat bagian rawat inap RSYMC belum puas dan memiliki harapan yang tinggi terhadap kinerja dan pelayanan di IFRS YMC. Nilai *gap* hasil kuesioner pasien rawat jalan IF RSYMC pada dimensi pelayanan

⁴ Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 12, No. 1, Juni 2013, h. 73-82.

tertinggi hingga terendah berturut-turut adalah *responsiveness* (-0,79), *assurance* (-0,54), *reliability* (-0,50), *empathy* (-0,42), dan *tangibles* (-0,41), sedangkan nilai *gap* hasil kuesioner pasien dokter dan perawat rawat inap RSYMC pada dimensi pelayanan tertinggi hingga terendah berturut-turut adalah *responsiveness* (-1,37), *empathy* (-1,14), *tangibles* (-1,12), *reliability* (-1,07), dan *assurance* (-1,03). Selanjutnya berdasarkan analisis SWOT, IFRS YMC mempunyai peluang yang lebih besar (rata-rata skor = 1,36) dibandingkan ancaman (1,27), tetapi kekuatan lebih kecil (1,69) dibandingkan dengan kelemahannya (1,73). Fokus strateginya adalah meminimalkan masalah-masalah internal IFRS sehingga dapat merebut peluang pasar yang lebih baik. Strategi alternatif yang menjadi prioritas berdasarkan hasil uji QSPM adalah mengikuti perkembangan teknologi yang mendukung pelayanan di IFRS, mengikuti akreditasi nasional atau internasional, meningkatkan kualitas SDM IFRS, dan menyusun SOP secara tertulis untuk seluruh pelayanan di IFRS YMC.⁵

3. Jurnal yang ditulis oleh Ana Hidayati, Achmad Fudholi dan Sumarni. Judul penelitian adalah "***Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta***". Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Secara umum pelayanan yang diberikan oleh karyawan belum ideal bagi mahasiswa dan belum memberikan kepuasan bagi mahasiswa. Nilai *gap* dari karyawan pada pelayanan pendidikan pada dimensi berwujud (*tangibles*) dengan nilai *gap* -0,90, keandalan (*reliability*) dengan nilai *gap* -0,90, jaminan (*assurance*) nilai *gap* -0,90, empati (*empathy*) dengan nilai *gap* -1,10 dan daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai *gap* -1,10.⁶

⁵Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (JMPF), Volume 3 nomor 3 - Juni 2013, h. 144-152.

⁶Jurnal *Pharmacia*, Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, Vol. 4, No. 1, 2014, h. 59-64.

Dari beberapa uraian penelitian di atas, berbeda dengan penelitian sebelumnya penelitian ini mencoba untuk menjelaskan bagaimana tingkat kepuasan *stakeholder* terhadap kompetensi mahasiswa prodi Ekonomi Syariah dalam mengikuti kegiatan On the Job Training (OJT). Penelitian ini mencoba menganalisis tingkat kepuasan *stakeholder* terhadap kompetensi mahasiswa yang diprosikan dengan dimensi pengetahuan (*knowledge*), dimensi keterampilan (*skill*), dan dimensi sikap (*attitude*) dalam kegiatan OJT. Sehingga hasil penelitian nantinya akan menemukan kompetensi apa yang perlu dipersiapkan dan diperbaiki oleh lembaga perguruan tinggi kepada mahasiswa Ekonomi Syariah yang mengikuti OJT ke depannya agar dapat meningkatkan kepuasan bagi para *stakeholder*.

BAB II

LANDASAN TEORETIS

A. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.⁷ Atau menurut bahasa lainnya, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.⁸ Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara yang dirasakan dengan harapan. Kualitas suatu produk ataupun suatu pelayanan adalah termasuk di dalamnya semua elemen yang diperlukan dan digunakan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal.⁹

Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner, kepuasan didefinisikan sebagai respon pelanggan mengenai pemenuhan kebutuhan atau juga penilaian mengenai ciri, keistimewaan produk dan jasa yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan pemenuhan kebutuhan mereka.

Menurut Oliver yang dikutip oleh Umar, kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian berlangsung.¹⁰ Dan kepuasan juga diartikan sebagai suatu keadaan dimana terjadi titik temu antara nilai balas jasa

⁷ Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta : Andi, 2007), h. 146.

⁸ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, (Bandung: Alfabeta, 2000), h. 36.

⁹ Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*, *Buletin Studi Ekonomi* (Internet), Volume 12, No. 1, 2007. <https://teorionline.files.wordpress.com/2010/06/jurnal-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pelanggan.pdf>. h. 13. Akses 19 Februari 2016.

¹⁰ Umar Husein, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2007), h. 14.

atas pelayanan yang diberikan dari pihak perusahaan dengan nilai dan tingkat balas jasa yang memang diinginkan oleh pelanggan.¹¹

Kotler dan Kevin Len Keller sendiri menyatakan dalam buku manajemen pemasaran bahwa dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan organisasi/perusahaan harus berkualitas. Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (*benefits*) bagi pelanggan.

Customer satisfaction adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, dengan kata lain kepuasan sebagai evaluasi paska konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.¹²

Konsumen yang merasa puas adalah konsumen yang menerima nilai tambah yang lebih dari perusahaan. Memuaskan konsumen tidak hanya berarti memberikan tambahan produk atau jasa, pelayanan ataupun sistem. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggan tersebut untuk tetap berjalannya bisnis atau usaha. Dalam konsep kepuasan pelanggan terdapat dua elemen yang mempengaruhi, yaitu harapan dan kinerja. Kinerja adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk. Harapan adalah perkiraan konsumen tentang apa yang akan diterima apabila ia mengkonsumsi produk (barang atau jasa) kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti yang ditunjukkan pada gambar sebagai berikut¹³:

¹¹ Martono Susilo, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: BPFE, 2002), h. 142.

¹² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, (Jakarta: Indeks : 2007), h. 138.

¹³ *Ibid.*, 139.



Gambar 2.1 : Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kualitas pelayanan dikurangi harapan pelanggan, dengan kata lain pengukuran kepuasan konsumen dirumuskan sebagai berikut:

a. *Service quality Less Than Expectation*

Bila ini terjadi, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan buruk. Selain tidak memuaskan juga tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Jika *service quality* yang diberikan perusahaan lebih kecil dari *expectation* pelanggan, maka akan mengakibatkan ketidakpuasan terhadap pelanggan.

b. *Service quality = Expectation*

Bila ini terjadi dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak ada keistimewaan. Jika nilai kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan sama dengan harapan pelanggan, maka muncul kepuasan yang biasa diinginkan pelanggan.

c. *Service quality More Than Expectation*

Bila ini terjadi dapat dikatakan bahwa pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak hanya sesuai dengan kebutuhan, namun sekaligus memuaskan dan menyenangkan. Jika kualitas pelayanan lebih besar dari harapan yang diinginkan pelanggan, maka akan membuat

kepuasan pelanggan sangat luar biasa. Pelayanan ketiga ini disebut pelayanan prima (*excellent service*) yang selalu diharapkan oleh pelanggan.

Kepuasan konsumen terbagi menjadi 2:

- a. Kepuasan Fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk (*Output*) dari suatu institusi, dalam hal ini adalah kepuasan stakeholders yang diperoleh dari fungsi mahasiswa magang di tempat mereka.
- b. Kepuasan Psikologikal, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Negara juga mengatur dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah untuk mengakomodir tentang kepuasan pemakai jasa di lingkungan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (KepMenPan, 2004). Dunia pendidikan, sebagai salah satu bentuk pelayanan di masyarakat, juga dapat menerapkan prinsip tersebut di atas.¹⁴

Pengukuran tentang sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan *stakeholder* yang dianggap sama seperti pelanggan dari suatu produk jasa pendidikan, dapat dijadikan titik tolak untuk menentukan mutu pelayanan

¹⁴ Lucy Sri Musmini, *Analisis Tingkat Kepuasan Pemangku Kepentingan (Stakeholder) Terhadap Kualitas Pendidikan Jurusan Akuntansi Program Diploma III*, *Jurnal IKA (Internet)*, Vol. 11, No. 1, 2013. <http://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IKA/article/view/1151/1014>, h. 95. Akses 20 Februari 2016.

pendidikan suatu institusi.¹⁵ Hal ini direalisasikan melalui pengukuran tingkat kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholder*) jasa pendidikan karena kepuasan *stakeholder* merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas dan keberlangsungan kerjasama antar mereka dan perguruan tinggi. Banyak manfaat yang diterima oleh perguruan tinggi dengan tercapainya tingkat kepuasan *stakeholder* yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas *stakeholder* juga dapat mencegah terjadinya perputaran *stakeholder*, mengurangi sensitivitas mereka terhadap biaya, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan reputasi institusi pendidikan dan sebagainya, manfaat diatas adalah serupa sebagaimana manfaat kepuasan pelanggan dalam suatu bisnis.¹⁶

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:¹⁷

a. Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

¹⁵Indahwati R, 2008, *Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan*. Proseding Seminar Nasional Akuntansi.

¹⁶ Fornell menyebutkan manfaat kepuasan pelanggan dalam suatu bisnis yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan reputasi bisnis dan lain-lain, dirangkum dari Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume 17, Nomor 2, Mei-Agustus 2010, h. 114. ISSN 0854-3844, online: <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewFile/632/617>, akses 19 Februari 2016.

¹⁷ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 127.

Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah performa produk dan jasa, kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan nilai yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Adapun dimensi-dimensi kualitas yang menentukan tingkat kepuasan (*utility*) yang diterima oleh konsumen setelah menggunakan barang atau jasa¹⁸, yaitu:

- a. *Performance* (kinerja), berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk.
- b. *Durability* (daya tahan), yang berarti berapa lama atau umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk maka semakin besar pula daya produk.
- c. *Conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk.
- d. *Features* (fitur), adalah karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.

¹⁸ Hendy Irawan Juwandi, *Kepuasan Pelayanan Jasa* (Jakarta: Erlangga, 2004), h. 97.

- e. *Reliability* (reliabilitas), adalah probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan maka produk tersebut dapat diandalkan.
- f. *Aesthetics* (estetika), berhubungan dengan bagaimana penampilan produk.
- g. *Perceived quality* (kesan kualitas), sering dibidang merupakan hasil dari penggunaan pengukuran yang dilakukan secara tidak langsung karena terdapat kemungkinan bahwa konsumen tidak mengerti atau kekurangan informasi atas produk yang bersangkutan.
- h. *Serviceability*, meliputi kecepatan dan kemudahan untuk direparasi, serta kompetensi dan keramahan staf layanan.

Berdasarkan dimensi-dimensi diatas, dapat disimpulkan bahwa suatu dimensi kualitas merupakan syarat agar suatu barang atau jasa memungkinkan untuk bisa memuaskan pelanggan sesuai harapan.

Selain itu, dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan.¹⁹ Ketika mahasiswa magang di lembaga *stakeholder*, maka faktor internal diatas penulis terjemahkan sebagai kinerja mahasiswa magang yang kurang dalam hal disiplin, motivasi, kemampuan berkomunikasi, inisiatif dan kreatifitas serta kurangnya ketahanan kerja dan tanggung jawab.²⁰ Sedangkan faktor eksternalnya adalah gangguan cuaca, gangguan infrastuktur dan internal *stakeholder* dan lain-lain yang menyebabkan peserta magang kurang maksimal dalam menjalankan tugas dan fungsi mereka.

Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu:

¹⁹ Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta : Andi, 2007), h. 159.

²⁰ Penulis merujuk kepada kriteria penilaian OJT yang diterbitkan Jurusan Syariah STAIN Malikussaleh 2015/2016.

- a. Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa lembaga pendidikan yang bersangkutan lagi;
- b. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu (a) tingkat penggunaan tenaga magang, (b) tingkat ketidakpuasan *stakeholder*, (c) manfaat yang diperoleh, (d) pengetahuan dan pengalaman, (e) sikap *stakeholder* terhadap keluhan, (f) tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, (g) peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir, agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu (a) tingkah laku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (c) waktu penyampaian yang tepat, dan (d) keramahmatan.²¹

Selain itu faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor keterampilan peserta magang, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan, dan faktor *reward*.

3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan mengadakan survey, baik melalui Kuesioner langsung atau kuesioner yang dikirim melalui pos maupun wawancara langsung atau melalui telepon.²² Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

²¹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia* (Jakarta : Bumi Aksara, 1992), h. 197.

²² Maria Ayuk Cristina, *Pengaruh Dimensi Kualita Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Kantor Cabang Pattimura Semarang*, Skripsi (Internet), Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang, 2006, <http://lib.unnes.ac.id/402/1/1511.pdf>. h. 22. diakses 20 Februari 2016.

- a. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikansaran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.
- b. Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melaluisurvei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya sebagai berikut:
 - 1) *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
 - 2) *Derived dissatisfacatin*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.
 - 3) *Problem analysis*, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i) masalahmasalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan.
 - 4) *Importance-Performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk me-ranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.
- c. *Ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*Ghost sopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembelipotensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost sopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

- d. *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek mutu suatu produk dapat diukur. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Di samping itu, pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis, yaitu (i) untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya proses bisnis; (ii) mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan; (iii) menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan.²³

Dengan mengukur dan menganalisis kepuasan pelanggan atau *stakeholder* terhadap mahasiswa peserta magang secara periodik akan memberikan banyak manfaat bagi Perguruan tinggi tempat mahasiswa magang tersebut belajar, sedangkan tingkat kepuasan *stakeholder* yang lebih besar dalam jangka panjang akan lebih menguntungkan dan mempertahankan loyalitas mereka terhadap mahasiswa dari perguruan tersebut dari daripada mencari tambahan mahasiswa dari perguruan tinggi yang lain.

Stakeholder yang sangat puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut kemulut dan malah akan menjadi iklan berjalan sehingga akan menambah manfaat dan keuntungan juga bagi suatu lembaga pendidikan yang tentunya akan menaikkan akreditasi perguruan tinggi tersebut.

²³ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 148; Fandy Tjiptono, *Total Quality Manajemen* (Yogyakarta: Andy, 2003), (Internet), <http://digilib.uinsby.ac.id/2054/5/Bab%202.pdf>. h. 104; Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*, *Buletin Studi Ekonomi* (Internet), Vol.12, No. 1, 2007, <https://teorionline.files.wordpress.com/2010/06/jurnal-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pelanggan.pdf>, h. 17. Diakses 19 Februari 2016; Cut Kusmahayani, *Analisis Kepuasan Nasabah Produk Murabahah Pada Lembaga Keuangan Syariah Baitul Qiradh Afdhal Lhoksukon Aceh Utara*, Skripsi tidak dipublikasikan, Program Studi Ekonomi Syariah, Jurusan Syariah, STAIN Malikussaleh, Lhokseumawe, 2014. h. 21.

B. Stakeholder

1. Pengertian Stakeholder

Stakeholder merupakan individu atau sekelompok manusia, komunitas, atau masyarakat baik secara keseluruhan maupun secara parsial yang memiliki hubungan serta kepentingan terhadap suatu perusahaan atau lembaga. Individu, kelompok, maupun komunitas dan masyarakat dapat dikatakan sebagai *stakeholder* jika memiliki beberapa karakteristik yaitu kekuasaan, legitimasi, dan kepentingan terhadap suatu lembaga. Istilah *stakeholder* pertama kali diperkenalkan oleh *Standford Research Institute* (RSI) ditahun 1963 oleh Freeman. Hingga Freeman mengembangkan eksposisi teoritis mengenai *stakeholder* ditahun 1984 dalam karyanya yang berjudul *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Freeman mendefinisikan *stakeholder* sebagai “any group or individual who can affect or be affected by the achievement of an organization’s objective.” bahwa *stakeholder* merupakan kelompok maupun individu yang dapat memengaruhi atau dipengaruhi oleh proses pencapaian tujuan suatu organisasi. Jadi, menurut Freeman *Stakeholder* adalah seorang individu atau organisasi yang secara langsung maupun tidak langsung terkena dampak dari kegiatan suatu lembaga.²⁴ Pendekatan *stakeholder* membuat organisasi memilih untuk menanggapi banyak tuntutan yang dibuat oleh para pihak yang berkepentingan (*stakeholder*). Menurut pendekatan ini, suatu organisasi akan berusaha untuk memenuhi tuntutan lingkungan dari kelompok-kelompok seperti para karyawan, pemasok, dan investor serta masyarakat. Teori *stakeholder* mengamsumsikan bahwa eksistensi suatu lembaga ditentukan oleh para *stakeholder*. Lembaga berusaha mencari pembenaran dalam menjalankan operasionalnya. Semakin kuat posisi *stakeholder*, semakin besar pula kecenderungan lembaga mengadaptasi diri terhadap keinginan para *stakeholdernya*.

2. Peran Stakeholder

Pada dasarnya *stakeholder* memiliki kemampuan untuk mempengaruhi pemakaian sumber-sumber ekonomi yang digunakan suatu lembaga. Kekuatan yang dimiliki oleh *stakeholder* dapat berupa kemampuan untuk membatasi akses suatu

²⁴ Freeman, *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, Journal of Financial Economics, Vol. 3, No. 4, h. 30.

lembaga atau perusahaan dalam mendapatkan sumber ekonominya. Dengan kemampuan tersebut, maka perusahaan akan beraksi dengan cara-cara yang memuaskan keinginan para *stakeholdernya*. Sehingga tercipta hubungan yang baik antara lembaga atau perusahaan dan *stakeholder* demi terciptanya keadaan yang saling menguntungkan antara keduanya. Teori *stakeholder* menyatakan bahwa suatu lembaga bukanlah entitas yang hanya beroperasi untuk kepentingannya sendiri, tetapi juga harus memberikan manfaat kepada seluruh *stakeholdernya*.²⁵

3. Tujuan Stakeholder

Tujuan utama dari teori *stakeholder* adalah untuk membantu manajer korporasi mengerti lingkungan *stakeholder* mereka dan melakukan pengelolaan dengan lebih efektif di lingkungan lembaga mereka. Namun demikian, tujuan yang lebih luas dari teori *stakeholder* adalah untuk membantu manajer korporasi dalam meningkatkan nilai dari dampak aktifitas-aktifitas mereka, dan meminimalkan kerugian-kerugian bagi *stakeholder*. Pada kenyataannya, inti keseluruhan teori *stakeholder* terletak pada apa yang akan terjadi ketika korporasi dan *stakeholder* menjalankan hubungan mereka.

4. Strategi Pengelolaan Stakeholder

Terdapat dua macam strategi dalam pengelolaan *stakeholder*, yaitu:

- a. Strategi aktif, dapat dilakukan dengan cara apabila suatu lembaga berusaha mempengaruhi hubungan organisasinya dengan *stakeholder* yang dipandang berpengaruh atau penting dalam perkembangan lembaga demasa yang akan datang.
- b. Strategi pasif, dimana lembaga cenderung tidak terus menerus memonitor aktivitas *stakeholdernya* dan secara sengaja tidak mencari strategi untuk menarik perhatian *stakeholder*.²⁶

²⁵ Yosevita, *Implementasi Peran Stakeholder dalam Pengembangan Ekowisata di Maluku Tengah*, Jurnal Ekonomi Vol. 1 Tahun 2012, h. 6.

²⁶ <http://muwahidummah.blogspot.co.id/2015/10/v-behaviorurldefaultvmlo.html>, akses tanggal 16 Agustus 2016.

C. Kompetensi

1. Pengertian dan Bentuk Kompetensi

Penetapan makna Kompetensi dalam Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No. 232/U/2002 adalah seperangkat tindakan cerdas, penuh tanggungjawab, yang dimiliki seseorang sebagai syarat kemampuan untuk mengerjakan tugas-tugas di bidang pekerjaan tertentu. Dalam Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No. 045/U/2002, Seorang yang kompeten harus dapat memenuhi persyaratan: (i) landasan kemampuan pengembangan kepribadian, (ii) kemampuan penguasaan ilmu dan ketrampilan (*know how and know why*), (iii) kemampuan berkarya (*know to do*), (iv) kemampuan mensikapi dan berperilaku dalam berkarya sehingga dapat mandiri, menilai dan mengambil keputusan secara bertanggungjawab (*to be*), dan (v) dapat hidup bermasyarakat dengan bekerjasama, saling menghormati dan menghargai nilai-nilai pluralisme, dan kedamaian (*to live together*). Seseorang akan dikatakan kompeten pada suatu bidang, jika telah memenuhi 3 domain kompetensi pada bidang tersebut, yaitu *domain skill* (ketrampilan/psikomotorik), *domain knowledge* (pengetahuan/kognitif) serta *domain attitude* (sikap/afektif).²⁷

Dalam pengertian yang lain kompetensi merupakan kemampuan siswa atau mahasiswa untuk mengerjakan sesuatu dengan baik sebagai hasil dari proses pembelajaran atau pendidikan yang diikutinya. Sehingga kompetensi merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh individu dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan uraian tugas yang dilakukannya. Juga kompetensi dapat dikatakan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Kebiasaan berfikir dan bertindak yang secara

²⁷ Sugiyanto, dkk, Penentuan Kompetensi Mahasiswa Berdasarkan Prestasi Akademik, Sertifikasi Kompetensi, Minat, Dan Kegiatan Pendukung, *Jurnal Teknologi Informasi*, Volume 5 Nomor 2, Oktober 2009, hlm. 767. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23725/3/Chapter%20II.pdf>, akses 22 Februari 2016.

konsisten dan terus-menerus memungkinkan seseorang menjadi kompeten, dalam arti memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai untuk melakukan sesuatu.²⁸

Spencer dan Spencer dalam Hamzah B. Uno, kompetensi merupakan karakteristik yang menonjol bagi seseorang dan menjadi cara-cara berperilaku dan berfikir dalam segala situasi, dan berlangsung dalam periode waktu yang lama. Dari pendapat tersebut dapat dipahami bahwa kompetensi menunjuk pada kinerja seseorang dalam suatu pekerjaan yang bisa dilihat dari pikiran, sikap, dan perilaku. Lebih lanjut Spencer dan Spencer membagi lima karakteristik kompetensi yaitu sebagai berikut.²⁹

- a. Motif (*Motives*), adalah sesuatu dimana seseorang secara konsisten berfikir sehingga ia melakukan tindakan. Spencer (1993) menambahkan bahwa *motives* adalah “*drive, direct and select behavior toward certain actions or goals and away from others*”. Misalnya seseorang yang memiliki motivasi berprestasi secara konsisten mengembangkan tujuan-tujuan yang memberi suatu tantangan pada dirinya sendiri dan bertanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan tersebut serta mengharapkan semacam “*feedback*” untuk memperbaiki dirinya.
- b. Sifat (*Traits*), adalah watak yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Sebagai contoh seperti percaya diri, kontrol diri, ketabahan atau daya tahan.
- c. Konsep Diri (*Self Concept*), adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui nilai yang dimiliki seseorang dan apa yang menarik bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.
- d. Pengetahuan (*Knowledge*), adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Tes pengetahuan mengukur kemampuan peserta untuk memilih jawaban yang

²⁸ Abdul Rauf Mayang, *Desain Kompetensi*, <http://jamal-alfath.blogspot.co.id/2011/06/desain-kompetensi.html>, akses 22 Februari 2016, lihat dalam Bermawi Munthe, *Kunci Praktis Desain Pembelajaran*, Yogyakarta: CTSD, 2009. h. 25.

²⁹ Hamzah B. Uno, *Perencanaan Pembelajaran* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), h. 63.

paling benar tetapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya.

- e. Keterampilan (*Skills*), adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan seperangkat penguasaan kemampuan, ketrampilan, nilai, dan sikap yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai seseorang yang bersumber dari pendidikan, pelatihan, dan pengalamannya sehingga dapat menjalankan tugasnya secara profesional.

2. Kompetensi yang Perlu Dimiliki Mahasiswa

Dalam kehidupan bermasyarakat, posisi mahasiswa berada pada tingkat atas, yaitu *upper class*. Masyarakat menilai mahasiswa sebagai agen perubahan. Oleh karena itu, mahasiswa diharapkan menjadi manusia unggul (cerdas) secara intelektual, anggun secara moral, kompeten menguasai iptek, dan memiliki komitmen tinggi untuk berbagai peran sosial. Sarjana diharapkan memiliki tiga jenis kemampuan, yaitu:³⁰

- a. Kemampuan personal / *personality*, kemampuan kepribadian yaitu memiliki pengetahuan sehingga mampu menunjukkan sikap, tingkah laku, dan tindakan yang mencerminkan kepribadian Indonesia, memahami dan mengenal nilai-nilai agama, kemasyarakatan, dan kenegaraan.
- b. Kemampuan akademik, yaitu kemampuan komunikasi ilmiah, lisan dan tulisan, berpikir logis, kritis, sistematis, analitik (rasional, empiris, general (umum), sistematis, metodologis, akumulatif).
- c. Kemampuan profesional yaitu memiliki pengetahuan dan keterampilan yang tinggi dalam bidang profesinya.

Dalam dunia pendidikan atau manajemen, ada 3 aspek utama dalam diri manusia, yaitu unsur kognitif, afektif dan psikomotorik. Unsur kognitif berkaitan dengan kecerdasan (pengetahuan), unsur afektif adalah unsur yang berkaitan dengan

³⁰ Abdul Hadiy, *Kemampuan Yang Harus Dimiliki Oleh Seorang Sarjana*, <http://abdul-hadiy.blogspot.co.id/2011/06/kemampuan-yang-harus-dimiliki-oleh.html>, akses 22 Februari 2016.

moral (sikap), dan unsur psikomotorik berkaitan dengan keterampilan (*skill*).³¹ Pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi yang dimiliki seseorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan bidang yang digelutinya (tertentu), mereka mampu menguasai substansi keilmuan sesuai dengan bidang pekerjaannya dan mampu mengaplikasikan ilmu yang dimiliki pada pekerjaan yang diberikan. Sikap (*attitude*) merupakan pola tingkah laku seorang karyawan/pegawai di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan seperti sikap jujur, bertanggung jawab, disiplin, santun dan percaya diri. Adapun keterampilan (*skill*) merupakan suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seorang karyawan dengan baik dan maksimal, diantaranya berupa keterampilan administratif, manajerial, teknis, dan sosial.³²

3. Dimensi Kompetensi

Kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan dan nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Apabila dianalisis lebih lanjut, kompetensi ini terdiri atas beberapa aspek. Menurut Bloom dkk (1956) menganalisis kompetensi menjadi tiga aspek, yang masing-masing mempunyai tingkatan yang berbeda, yaitu kompetensi kognitif, kompetensi afektif dan kompetensi psikomotorik.

Sementara Hall dan Jones membedakan kompetensi menjadi lima jenis yaitu kompetensi kognitif, yang meliputi pengetahuan, pemahaman, dan perhatian; kompetensi afektif, yang meliputi nilai, sikap, minat, dan apresiasi; kompetensi penampilan yang meliputi demonstrasi keterampilan fisik dan psikomotorik; kompetensi produk, yang meliputi keterampilan melakukan perubahan; dan kompetensi eksploratif atau ekspresif, yang menyangkut pemberian pengalaman yang mempunyai nilai kegunaan dalam prospek kehidupan.

³¹ Haryanto, *Rasulullah Way of Managing People* (Jakarta : Khalifa, 2009), h. 29.

³² Parulian Hutapea & Nurianna Toha, *Kompetensi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2008), h. 28.

Definisi lain menyatakan kompetensi sebagai kemampuan yang dapat dilakukan oleh peserta didik yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan perilaku. Jadi, kompetensi merupakan integrasi domain kognitif, afektif, dan psikomotorik yang direfleksikan dalam perilaku. Berdasarkan paparan tersebut, maka peserta didik dikatakan telah mencapai kompetensi jika telah memenuhi domain kognitif, afektif, dan psikomotorik sesuai ilmu yang dipelajarinya.³³

a. Pengetahuan (Kognitif)

Ranah kognitif merupakan ranah hasil belajar yang berkenaan dengan kemampuan pikir, kemampuan memperoleh pengetahuan, pengetahuan yang berkaitan dengan pemerolehan pengetahuan, pengenalan, pemahaman, konseptualisasi, penentuan dan penalaran. Secara singkat, ranah kognitif dapat diartikan sebagai kemampuan intelektual. Bloom dalam Bundu mengklasifikasi ranah hasil belajar kognitif atas enam tingkatan:³⁴

1. Mengingat, yaitu mengambil pengetahuan dari memori jangka panjang. Seperti mengenali atau mengidentifikasi dan mengambil pengetahuan yang relevan dari memori jangka panjang.
2. Memahami, yaitu mengkonstruksi makna dari materi pembelajaran, termasuk apa yang diucapkan, ditulis, dan digambar oleh guru. Contohnya seperti merepresentasikan suatu kasus, menemukan contoh kasus, menentukan sesuatu dalam satu kategori, membuat poin pokok dari suatu permasalahan, membuat kesimpulan yang logis dari informasi yang diterima, menentukan hubungan antara dua ide, dan membuat model sebab-akibat dari suatu sistem.
3. Mengaplikasikan, yaitu menerapkan atau menggunakan suatu prosedur dalam keadaan tertentu. Contohnya seperti menerapkan suatu prosedur pada tugas yang familiar.

³³ M. Muslich, *Pembelajaran Berbasis Kompetensi dan Kontekstual* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 16.

³⁴ P. Bundu, *Penilaian Keterampilan Proses dan Sikap Ilmiah dalam Pembelajaran Sains SD* (Jakarta: Depdiknas, 2006), lihat dalam Unity of Science, "Kompetensi Sikap Pengetahuan dan Keterampilan", <http://www.unityofscience.org/2015/12/22/kompetensi-sikap-pengetahuan-dan-keterampilan/>, akses 25 Juli 2016.

4. Menganalisis, yaitu memecah-mecah materi jadi bagian-bagian penyusunnya dan menentukan hubungan antar bagian itu dan hubungan antara bagian-bagian tersebut dan keseluruhan struktur atau tujuan. Contohnya seperti membedakan bagian materi pelajaran yang relevan dari yang tidak relevan, menentukan bagaimana elemen-elemen bekerja atau berfungsi dalam suatu struktur, menentukan sudut pandang nilai atau maksud di balik materi pelajaran.
5. Mengevaluasi, yaitu mengambil keputusan berdasarkan kriteria dan atau standar. Contohnya menemukan kesalahan dalam suatu produk, menemukan kesalahan antara suatu produk dan kriteria eksternal (mengkritik).
6. Mencipta, yaitu memadukan bagian-bagian untuk membentuk sesuatu yang baru dan koheren atau untuk membuat suatu produk yang orisinal. Contohnya membuat hipotesis berdasarkan kriteria, merencanakan prosedur untuk menyelesaikan tugas, menciptakan suatu produk.

Menurut Spencer dan Spencer (1993), dikutip oleh Sutoto (2004), cluster pengetahuan meliputi kompetensi *analytical thinking*, *conceptual thinking*, *technical / professional / managerial expertise*.³⁵

1. *Analytical Thinking* (AT) adalah kemampuan memahami situasi dengan rincinya menjadi bagian-bagian kecil, atau melihat implikasi sebuah situasi secara rinci. Pada intinya, kompetensi ini memungkinkan seseorang berpikir secara analitis atau sistematis terhadap sesuatu yang kompleks.
2. *Conceptual Thinking* (CT) adalah memahami sebuah situasi atau masalah dengan menempatkan setiap bagian menjadi satu kesatuan untuk mendapatkan gambar yang lebih besar. Termasuk kemampuan mengidentifikasi pola atau hubungan antar situasi yang tidak secara jelas terkait; mengidentifikasi isu mendasar atau kunci dalam situasi yang kompleks. CT bersifat kreatif, konseptual, atau induktif.

³⁵ Abdul Hadiy, "Kemampuan Yang Harus Dimiliki Oleh Seorang Sarjana", <http://abdul-hadiy.blogspot.co.id/2011/06/kemampuan-yang-harus-dimiliki-oleh.html>, akses 22 Februari 2016.

3. *Expertise* (EXP) termasuk pengetahuan terkait pada pekerjaan (bisa teknikal, profesional, atau manajerial), dan juga motivasi untuk memperluas, memanfaatkan, dan mendistribusikan pengetahuan tersebut.

b. Sikap (Afektif)

Ranah penilaian hasil belajar afektif adalah kemampuan yang berkenaan dengan perasaan, emosi, sikap / derajat penerimaan atau penilaian suatu obyek. Menurut Bloom (1987) aspek-aspek domain afektif ada 6, yaitu:

1. Menerima / mengenal, yaitu bersedia menerima dan memperhatikan berbagai stimulus yang masih bersikap pasif, sekedar mendengarkan atau memperhatikan.
2. Merespons / berpartisipasi, yaitu keinginan berbuat sesuatu.
3. Reaksi terhadap gagasan, benda atau sistem nilai lebih dari sekedar mengenal.
4. Menilai / menghargai, yaitu keyakinan atau anggapan bahwa sesuatu gagasan, benda, atau cara berpikir tertentu mempunyai nilai / harga / makna.
5. Mengorganisasai, yaitu menunjukkan keterkaitan antara nilai-nilai tertentu dalam suatu sistem nilai, serta menentukan nilai mana mempunyai prioritas lebih tinggi dari pada nilai lain.
6. Karakterisasi / internalisasi / mengamalkan, yaitu mengintegrasikan nilai ke dalam suatu filsafat hidup yang lengkap dan meyakinkan, serta perilakunya selalu konsisten dengan filsafat hidupnya tersebut.

Menurut Spencer dan Spencer (1993), dikutip oleh Sutoto (2004), cluster ini mencakup kompetensi *self control*, *self confidence*, *flexibility*, and *organizational commitment*.³⁶

1. *Self Control* (SCT) merupakan kemampuan untuk mengendalikan emosi diri sehingga mencegah untuk melakukan tindakan-tindakan yang negatif pada saat ada cobaan, khususnya ketika menghadapi tantangan atau penolakan dari orang lain atau pada saat bekerja dibawah tekanan.

³⁶ Abdul Hadiy, "Kemampuan Yang Harus Dimiliki Oleh Seorang Sarjana"..... akses 22 Februari 2016.

2. *Self Confidence* (SCF) merupakan keyakinan seseorang pada kemampuan diri sendiri untuk menyelesaikan suatu tugas atau tantangan.
3. *Flexibility* (FLX) merupakan kemampuan menyesuaikan diri dan bekerja secara efektif pada berbagai situasi, dengan berbagai rekan atau kelompok yang berbeda; kemampuan untuk memahami dan menghargai perbedaan dan pandangan yang bertentangan atas suatu isu.
4. *Organizational Commitment* (OC) merupakan kemampuan dan kemauan seseorang untuk mengaitkan apa yang diperbuat dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi; berbuat sesuatu untuk mempromosikan tujuan organisasi atau untuk memenuhi kebutuhan organisasi; dan menempatkan misi organisasi di atas keinginan diri sendiri atau peran profesionalnya.

c. Keterampilan (Psikomotorik)

Ranah ketrampilan motorik atau psikomotor dapat diartikan sebagai serangkaian gerakan otot-otot yang terpadu untuk dapat menyelesaikan suatu tugas. Sejak lahir manusia memperoleh keterampilan-keterampilan meliputi gerakan-gerakan otot yang terpadu atau terkoordinasi mulai paling sederhana misalnya berjalan, hingga hal lebih rumit, berlari, memanjat, dan sebagainya. Akan tetapi psikomotorik yang diperlukan oleh seorang tenaga profesional adalah seperti mengemudi mobil, berenang, mengambil darah dari pembuluh vena, mengajar, harus dikembangkan secara sadar melalui proses pendidikan.³⁷

Menurut Spencer dan Spencer (1993), dikutip oleh Sutoto (2004), cluster keterampilan meliputi kompetensi *concern for order, initiative, impact and influence, dan information seeking*.³⁸

1. *Concern for Order* (CO) merupakan dorongan dalam diri seseorang untuk mengurangi ketidakpastian di lingkungan sekitarnya, khususnya berkaitan dengan pengaturan kerja, instruksi, informasi dan data.

³⁷ Tim Pekerti UNS, *Panduan Penilaian Belajar* (Surakarta : UNS, 2007), lihat dalam Unity of Science, "Kompetensi Sikap Pengetahuan dan Keterampilan"..... akses 25 Juli 2016.

³⁸ Abdul Hadiy, "Kemampuan Yang Harus Dimiliki Oleh Seorang Sarjana"..... akses 22 Februari 2016.

2. *Initiative* (INT) merupakan dorongan bertindak untuk melebihi yang dibutuhkan atau yang dituntut dari pekerjaan, melakukan sesuatu tanpa menunggu perintah lebih dahulu. Tindakan ini dilakukan untuk memperbaiki atau meningkatkan hasil pekerjaan atau menghindari timbulnya masalah atau menciptakan peluang baru.
3. *Impact and Influence* (IMP) merupakan tindakan membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau mengesankan sehingga orang lain mau mendukung agendanya.
4. *Information Seeking* (INFO) merupakan besarnya usaha tambahan yang dikeluarkan untuk mengumpulkan informasi lebih banyak.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini yaitu lembaga-lembaga yang pernah menjadi tempat mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah STAIN Malikussaleh Lhokseumawe melakukan OJT yaitu di antaranya lembaga keuangan syariah baik berupa lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank yang tersebar di Kota Lhokseumawe dan Kabupaten Aceh Utara Provinsi Aceh. Peneliti tertarik untuk melihat sejauh mana kepuasan mereka terhadap kompetensi yang seharusnya dimiliki oleh mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah.

B. Pendekatan Penelitian

Agar penelitian lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian, di mana data kuantitatif menurut Sugiyono³⁹ merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Pendekatan kuantitatif, yaitu pencarian data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan.

C. Tipe dan Dasar Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2015), h. 16.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁰ Yang merupakan populasi pada penelitian ini adalah lembaga keuangan syariah yang telah menggunakan mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah.

2. Sampel

Sampel penelitian ditarik dengan teknik *cluster sampling (area sampling)*. Untuk menentukan lembaga mana yang akan dipilih untuk dijadikan sumber data, maka pengambilan sampelnya berdasarkan daerah populasi yang ditetapkan yaitu lembaga keuangan syariah yang ada di Kabupaten Aceh Utara dan Kota Lhokseumawe. Beberapa lembaga keuangan syariah tersebut adalah BNI Syariah, BRI Syariah, Bank Aceh Syariah, Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri, Baitul Maal, Pegadaian Syariah, Baitul Qiradh, CIMB Niaga Syariah dan Leasing Syariah.

E. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Sedangkan sumber data yaitu :

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan atau data yang bersumber dari informan yang diperoleh melalui kuesioner dengan para responden dan pengamatan langsung di lokasi penelitian sehubungan dengan permasalahan yang diteliti. Adapun data primer yang digunakan dalam pengolahan data berasal dari hasil penyebaran kuesioner kepada *stakeholder* pengguna mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah.

2. Data sekunder

⁴⁰ *Ibid.*, h. 80.

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui buku-buku, catatan dan dokumen atau literatur, serta bacaan lain yang dijadikan teori dalam menganalisa data yang ditentukan. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain seperti: data tentang perusahaan/lembaga yang menjadi pengguna mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah, penelitian terdahulu, jurnal, dan lain-lain.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Adapun instrumen penelitian yang digunakan adalah :

1. Kuesioner

Kuesioner (Questionnaire) adalah salah satu alat ukur dalam penelitian untuk melihat fenomena yang ada. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁴¹ Dari variabel-variabel tersebut disusun pertanyaan-pertanyaan yang setiap pertanyaannya diberi skor 1 sampai 5.

2. Wawancara

Wawancara atau interview adalah percakapan yang dilakukan dengan maksud mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang kita tanyakan. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu, pewawancara dan yang akan diwawancarai. Wawancara akan dilakukan kepada lembaga/perusahaan pengguna mahasiswa OJT Jurusan Syariah sebagai pelengkap data yang didapat pada saat survey berlangsung.

3. Dokumentasi

Pengumpulan data informasi melalui penyajian dokumentasi ini, dilakukan untuk memperoleh data atau informasi yang dapat dijadikan sebagai landasan teoritis dan penyajian data mengenai kepuasan, stakeholder, dan kompetensi. Kajian ini dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen, data-data, buku-buku, dan peraturan tertulis lainnya.

⁴¹ *Ibid*, h.162.

G. Operasionalisasi Konsep

Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel penelitian adalah kepuasan *stakeholder* dalam hal yaitu pengguna mahasiswa OJT, terhadap kompetensi yang dimiliki mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah STAIN Malikussaleh. Adapun dimensi dan indikator kepuasan *stakeholder* terhadap kompetensi mahasiswa tergambar dalam tabel berikut :

Tabel 3.1. Operasionalisasi Konsep

| Variabel | Dimensi | Indikator |
|--|----------------------------------|---|
| Kepuasan Terhadap Kompetensi Mahasiswa OJT Jurusan Syariah | Pengetahuan/ <i>knowledge</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Menguasai substansi keilmuan sesuai dengan bidang pekerjaan - Mampu mengaplikasikan ilmu yang dimiliki pada pekerjaan yang diberikan |
| | Keterampilan/ <i>skill</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki keterampilan administratif - Memiliki keterampilan manajerial - Memiliki keterampilan teknis - Memiliki keterampilan sosial |
| | Sikap/ <i>attitude</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Jujur - Bertanggung jawab - Disiplin - Santun - Percaya Diri |

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah data primer yang diperoleh dari sampel penelitian adalah sebagai berikut :

1. Pengujian Persyaratan Analisis

- Pengujian Validitas Instrumen

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui item-item instrumen yang valid dan atau item-item instrumen yang tidak valid. Rumus statistik yang digunakan untuk pengujian validitas adalah statistik koefisien korelasi dengan *pearson correlations*. Apabila Sig 2-tailed $< \alpha$ 0,05, jadi dapat dikatakan instrumen kuesioner valid⁴²

⁴² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2012), h. 53.

- Pengujian Reliabilitas

Pengujian reabilitas dilakukan guna mengetahui konsistensi dari alat ukur/instrumen yang digunakan, sehingga hasil dari suatu pengukuran dapat dipercaya. Rumus statistik yang digunakan adalah teknik *reliability analysis Alpha Cronbach*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,70$.⁴³

2. Pengukuran Tingkat Kepuasan *Stakeholder*

Pengukuran tingkat kepuasan *stakeholder* pengguna mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah dilakukan dengan menggunakan Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan (*Importance-Performance Analysis*). Dalam hal ini, digunakan skala *likert* yang terdiri dari :

- Untuk kinerja/penilaian *stakeholder* :

Jawaban Sangat Tidak Puas diberi bobot 1

Jawaban Tidak Puas, diberi bobot 2

Jawaban Cukup Puas, diberi bobot 3

Jawaban Puas, diberi bobot 4

Jawaban Sangat puas, diberi bobot 5

- Untuk harapan *stakeholder* :

Jawaban Sangat Tidak Penting diberi bobot 1

Jawaban Tidak Penting, diberi bobot 2

Jawaban Cukup Penting, diberi bobot 3

Jawaban Penting, diberi bobot 4

Jawaban Sangat Penting, diberi bobot 5

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian *stakeholder* maka akan menghasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan *stakeholder* dan tingkat penilaian terhadap mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah. Dari hasil perbandingan tersebut akan dapat diketahui tingkat kepuasan lembaga pengguna mahasiswa OJT Prodi Ekonomi

⁴³ *Ibid.*, h. 48.

Syariah. Rumus yang dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan menurut Supranto adalah sebagai berikut⁴⁴ :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Di mana : Tki = Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan

Xi = Skor penilaian kompetensi (kepuasan *stakeholder*)

Yi = Skor harapan kompetensi (harapan *stakeholder*).

Agar lebih mudah dalam menentukan tingkat kualitas kepuasan pelanggan digunakan nilai skala peringkat dengan pendekatan *arithmetical progression*, dari nilai terendah sebesar 20 untuk sangat tidak puas sampai dengan dengan yang tertinggi yaitu sangat memuaskan dengan nilai 100. Penetapan nilai 100 sebagai nilai tertinggi dengan asumsi tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah 100% dan penetapan nilai terendah 20 karena 100% dibagi ke dalam 5 (lima) kelompok, sehingga masing-masing mendapat nilai 20%.

Selanjutnya untuk memudahkan perhitungan, disusun dalam bentuk interval, sehingga dapat diketahui jarak terendah sampai tertinggi pada tingkat kepuasan, yaitu dengan mengurangi nilai tertinggi dengan yang terendah kemudian dibagi jumlah tingkatan. Dalam bentuk hitungan matematikanya adalah $(100 - 20) / 5 = 16$ atau sekitar 15 dan seterusnya, mulai dari tingkat terendah (sangat tidak puas) hingga tertinggi (yaitu sangat puas), sehingga tersusun suatu skala interval tingkat kepuasan pelanggan seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2. Skala Tingkat Kepuasan Stakeholder

| | Tingkat Kepuasan Stakeholder | Nilai Skala Peringkat |
|---|-------------------------------------|------------------------------|
| 1 | Sangat Tidak Puas | 20% – 35% |
| 2 | Tidak Puas | 36% – 51% |
| 3 | Cukup Puas | 52% – 67% |
| 4 | Puas | 68% – 83% |
| 5 | Sangat Puas | 84% – 100% |

⁴⁴ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 241.

Skor dari hasil perbandingan penilaian dan harapan akan disesuaikan dengan skala peringkat seperti pada tabel di atas, dengan demikian akan diketahui tingkat kepuasan responden berdasarkan skala peringkatnya.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor kinerja/penilaian *stakeholder*, sedang sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor harapan/tingkat kepentingan:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Di mana : \bar{X} = Nilai rata-rata tingkat penilaian

\bar{Y} = Nilai rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Faktor kompetensi akan dijabarkan dan dibagi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar berikut:

| | | |
|-----------|-----------------------|------------------|
| \bar{Y} | Prioritas Utama A | Pertahankan B |
| | Prioritas Rendah C | Berlebihan D |
| | \bar{X} | |

Gambar 3.1. Diagram Kartesius

Keterangan:

- A. Menunjukkan faktor kompetensi yang dianggap mempengaruhi kepuasan *stakeholder*, namun mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah belum melaksanakan sesuai keinginan *stakeholder*, sehingga *stakeholder* tidak puas.
- B. Menunjukkan faktor kompetensi yang telah berhasil dilakukan oleh mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

- C. Menunjukkan faktor kompetensi yang kurang penting bagi *stakeholder*, dan mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah melaksanakan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor kompetensi yang kurang penting bagi *stakeholder*, namun mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah melaksanakan dengan baik. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

| | | KINERJA | HARAPAN | TOTAL |
|---------|---------------------|---------|---------|-------|
| KINERJA | Pearson Correlation | 1 | ,572 | ,909 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,052 | ,000 |
| | N | | 12 | 12 |
| HARAPAN | Pearson Correlation | ,572 | 1 | ,861 |
| | Sig. (2-tailed) | ,052 | | ,000 |
| | N | 12 | | 12 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,909 | ,861 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | |
| | N | 12 | 12 | 12 |

Sumber: Olah Data SPSS 22

Hasil uji tuntas pengujian validitas instrumen yang dilakukan, Sig 2-tailed sebesar 0,052 < 0,05, jadi dapat dikatakan instrumen kuisioner valid. Oleh karena itu penelitian dengan kuisioner tersebut dapat digunakan.

3.2.1.1. Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics | Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------------|------------------|------------|
| | ,719 | 12 |

Sumber: Olah Data SPSS 22

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen memberikan nilai yang konsisten. Hasil uji reliabilitas menunjukkan Cronbach's Alpha sebesar 0,719, sehingga dapat dikatakan instrumen kuisioner valid. Oleh karena itu penelitian dengan kuisioner tersebut dapat digunakan.

3.2.1.2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen kuisioner memberikan nilai yang konsisten. Hasil uji validitas menunjukkan Cronbach's Alpha sebesar 0,719, sehingga dapat dikatakan instrumen kuisioner valid. Oleh karena itu penelitian dengan kuisioner tersebut dapat digunakan.

BAB IV
HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

1. Pengujian Validitas Instrumen

Tabel 4.1. Uji Validitas Instrumen Penelitian

| | | KINERJA | HARAPAN | TOTAL |
|---------|---------------------|---------|---------|--------|
| KINERJA | Pearson Correlation | 1 | ,572 | ,909** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,052 | ,000 |
| | N | 12 | 12 | 12 |
| HARAPAN | Pearson Correlation | ,572 | 1 | ,861** |
| | Sig. (2-tailed) | ,052 | | ,000 |
| | N | 12 | 12 | 12 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,909** | ,861** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | |
| | N | 12 | 12 | 12 |

Sumber : Olah Data SPSS 22

Dari hasil pengujian validitas instrumen yang dilakukan, Sig 2-tailed sebesar $0,000 < \alpha 0,05$, jadi dapat dikatakan instrumen kuesioner valid. Oleh karena itu penelitian dengan kuesioner tersebut dapat digunakan.

2. Pengujian Reliabilitas

Tabel 4.2. Uji Reliabilitas

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,719 | 2 |

Sumber : Olah Data SPSS 22

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,70$, sehingga dapat disimpulkan dari nilai Cronbach's Alpha 0,719 yang diperoleh bahwa variabel penelitian ini memiliki reliabilitas.

3. Tingkat Kepuasan Stakeholder Terhadap Kompetensi Mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah

Dari hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan *stakeholder* terhadap kompetensi mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah yang diukur dengan membandingkan kesesuaian antara penilaian/kenyataan dan harapan *stakeholder*, terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3.

**Tingkat Kepuasan *Stakeholder* Terhadap Kompetensi Mahasiswa OJT Prodi
Ekonomi Syariah**

| No | Kompetensi | Kenyataan | Harapan | Tingkat Kesesuaian | Tingkat Kepuasan |
|----|---|-----------|---------|--------------------|------------------|
| 1 | Memiliki kemampuan memahami tugas kerja yang diberikan oleh lembaga | 30 | 40 | 0,75 | Puas |
| 2 | Memiliki kemampuan dalam menyelesaikan tugas kerja yang diberikan oleh lembaga | 34 | 38 | 0,89 | Sangat Puas |
| 3 | Memiliki keterampilan administrasi yang baik | 28 | 38 | 0,74 | Puas |
| 4 | Memiliki keterampilan manajerial yang baik | 28 | 34 | 0,82 | Puas |
| 5 | Memiliki keterampilan teknis berupa keterampilan pengoperasian komputer yang baik | 31 | 42 | 0,74 | Puas |
| 6 | Memiliki keterampilan dalam berkomunikasi, berinteraksi, dan bekerjasama | 32 | 39 | 0,82 | Puas |
| 7 | Memiliki sikap jujur | 36 | 45 | 0,80 | Puas |
| 8 | Memiliki sikap disiplin | 32 | 44 | 0,73 | Puas |
| 9 | Memiliki sikap bertanggung jawab | 34 | 44 | 0,77 | Puas |
| 10 | Memiliki sikap santun dalam berperilaku | 38 | 43 | 0,88 | Sangat Puas |

| | | | | | |
|----|--|----|----|-------------|-------------|
| 11 | Memiliki sikap santun dalam berpakaian sesuai dengan ketentuan lembaga | 40 | 43 | 0,93 | Sangat Puas |
| 12 | Memiliki sikap percaya diri | 28 | 42 | 0,67 | Cukup Puas |
| | Rata-rata | | | 0,80 | Puas |

Tabel 4.4.

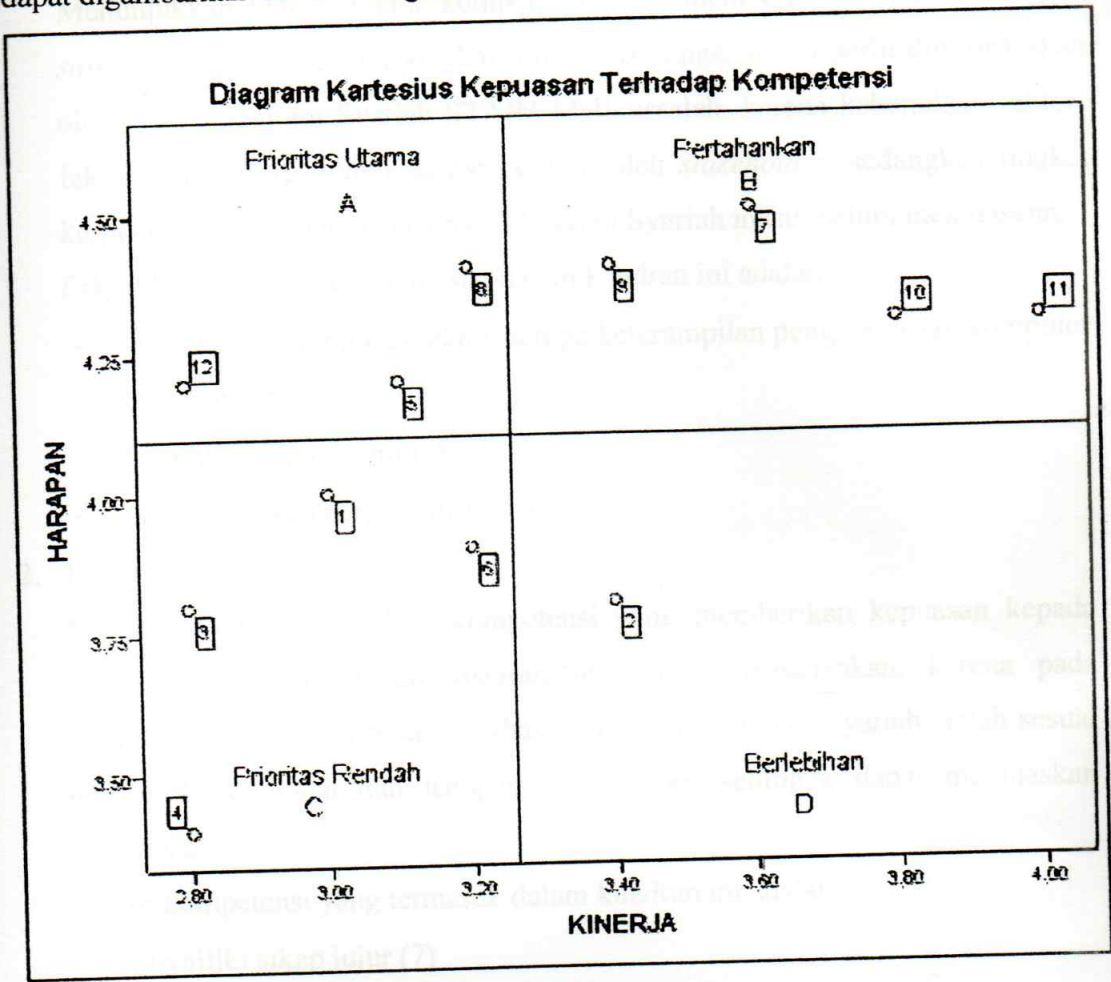
**Kepuasan Stakeholder Terhadap Kompetensi Mahasiswa
OJT Prodi Ekonomi Syariah**

| No | Kompetensi | Kenyataan | Harapan | \bar{X} | \bar{Y} |
|----|---|-----------|---------|-----------|-----------|
| 1 | Memiliki kemampuan memahami tugas kerja yang diberikan oleh lembaga | 30 | 40 | 3,0 | 4,0 |
| 2 | Memiliki kemampuan dalam menyelesaikan tugas kerja yang diberikan oleh lembaga | 34 | 38 | 3,4 | 3,8 |
| 3 | Memiliki keterampilan administrasi yang baik | 28 | 38 | 2,8 | 3,8 |
| 4 | Memiliki keterampilan manajerial yang baik | 28 | 34 | 2,8 | 3,4 |
| 5 | Memiliki keterampilan teknis berupa keterampilan pengoperasian komputer yang baik | 31 | 42 | 3,1 | 4,2 |
| 6 | Memiliki keterampilan dalam berkomunikasi, berinteraksi, dan bekerjasama | 32 | 39 | 3,2 | 3,9 |
| 7 | Memiliki sikap jujur | 36 | 45 | 3,6 | 4,5 |
| 8 | Memiliki sikap disiplin | 32 | 44 | 3,2 | 4,4 |
| 9 | Memiliki sikap bertanggung jawab | 34 | 44 | 3,4 | 4,4 |
| 10 | Memiliki sikap santun dalam berperilaku | 38 | 43 | 3,8 | 4,3 |
| 11 | Memiliki sikap santun dalam berpakaian sesuai dengan ketentuan lembaga | 40 | 43 | 4,0 | 4,3 |
| 12 | Memiliki sikap percaya diri | 28 | 42 | 2,8 | 4,2 |

| | | | | |
|--|-----------------------------------|--|------|-----|
| | Rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} | | 3,26 | 4,1 |
|--|-----------------------------------|--|------|-----|

Sumber : Olah Data Kuesioner

Dari hasil perhitungan rata-rata dari penilaian kenyataan dan harapan pada kepuasan stakeholder terhadap kompetensi mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah dapat digambarkan melalui diagram kartesius:



Sumber : Olah Data SPSS 22

Gambar 4.1.

Diagram Kartesius Kepuasan Stakeholder Terhadap Kompetensi Mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah

Dalam gambar 4.1. dari diagram kartesius ini terlihat, bahwa letak dari unsur-unsur kompetensi yang menjadi kepuasan stakeholder terbagi menjadi empat

bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A

Menunjukkan bahwa faktor kompetensi yang memberikan kepuasan kepada *stakeholder* berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh Prodi Ekonomi Syariah STAIN Malikussaleh, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh *stakeholder*, sedangkan tingkat kompetensi mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah masih belum memuaskan.

Faktor kompetensi yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Memiliki keterampilan teknis berupa keterampilan pengoperasian komputer yang baik (5)
- Memiliki sikap disiplin (8)
- Memiliki sikap percaya diri (12)

2. Kuadran B

Menunjukkan bahwa faktor kompetensi yang memberikan kepuasan kepada *stakeholder* berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat kompetensi mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah telah sesuai dengan kepentingan dan harapan *stakeholder*, sehingga dapat memuaskan *stakeholder*.

Faktor kompetensi yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Memiliki sikap jujur (7)
- Memiliki sikap bertanggung jawab (9)
- Memiliki sikap santun dalam berperilaku (10)
- Memiliki sikap santun dalam berpakaian sesuai dengan ketentuan lembaga (11)

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa faktor kompetensi yang memberikan kepuasan kepada *stakeholder* berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting

bagi *stakeholder*, sedangkan kualitas kompetensi mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah biasa atau cukup saja.

Faktor kompetensi yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. - Memiliki kemampuan memahami tugas kerja yang diberikan oleh lembaga (1).
2. - Memiliki keterampilan administrasi yang baik (3).
3. - Memiliki keterampilan manajerial yang baik (4)
4. - Memiliki keterampilan dalam berkomunikasi, berinteraksi, dan bekerjasama (6)

5. Kuadran D

Menunjukkan bahwa faktor kompetensi yang memberikan kepuasan kepada *stakeholder* berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena *stakeholder* menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor kompetensi tersebut, akan tetapi kompetensi yang dimiliki mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah baik sekali.

Faktor kompetensi yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. - Memiliki kemampuan dalam menyelesaikan tugas kerja yang diberikan oleh lembaga (2).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tingkat kepuasan *stakeholder* terhadap kompetensi mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah rata-rata puas atau dengan nilai 80%. Berdasarkan diagram kartesius ada 4 kesimpulan yang perlu diperhatikan oleh Prodi Ekonomi Syariah :

1. Kompetensi yang dinilai sangat penting oleh *stakeholder*, sedangkan tingkat kompetensi mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah masih belum memuaskan yaitu: keterampilan teknis dalam pengoperasian komputer, sikap disiplin, dan sikap percaya diri.
2. Kompetensi mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah yang telah sesuai dengan kepentingan dan harapan *stakeholder*, sehingga dapat memuaskan *stakeholder* yaitu sikap jujur, bertanggung jawab, santun dalam berperilaku, dan santun dalam berpakaian sesuai dengan ketentuan lembaga.
3. Kompetensi yang dianggap kurang penting bagi *stakeholder*, sedangkan kualitas kompetensi mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah dinilai cukup yaitu: kemampuan memahami tugas kerja yang diberikan oleh lembaga, keterampilan administrasi yang baik, keterampilan manajerial yang baik, dan keterampilan dalam berkomunikasi, berinteraksi, dan bekerjasama.
4. Kompetensi yang dianggap *stakeholder* tidak terlalu penting, akan tetapi kompetensi yang dimiliki mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah baik sekali yaitu kemampuan dalam menyelesaikan tugas kerja yang diberikan oleh lembaga.

B. Saran

1. Perlu adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengoperasikan komputer, seperti pelatihan komputer.
2. Perlu adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan percaya diri mahasiswa seperti mengundang motivator yang dapat meningkatkan rasa percaya diri mereka.

3. Diperlukan pembekalan tentang perbedaan lingkungan kerja riil khususnya di lembaga keuangan syariah dengan lingkungan pendidikan. Sikap tidak disiplin mahasiswa tidak terlepas dari kebiasaan mereka ketika di kampus.
4. Sikap positif yang sudah dimiliki mahasiswa seperti sikap jujur, bertanggung jawab dan santun dapat terus dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiff, Faisal, *Pemasaran Universitas*, <http://faisal-afiff.blogspot.co.id/>.
- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2000).
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Volume 17, Nomor 2, Mei-Agus 2010, hlm. 114 ISSN 0854-3844, online:<http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewFile/632/617>.
- Buku Panduan OJT Jurusan Syariah STAIN Malikussaleh Lhokseumawe 2015.
- Cristina, Maria Ayuk, *Pengaruh dimensi Kualita Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Kantor Cabang Pattimura Semarang*, *Skripsi (internet), Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang*, 2006, <http://lib.unnes.ac.id/402/1/1511.pdf>.
- Destiana Eka Oktaviantari, Destiana Eka, *Perumusan Strategi Instalasi Farmasi untuk Peningkatan Kepuasan Stakeholder Rumah Sakit*, *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (JMPF)*, Volume 3 nomor 3 - Juni 2013.
- Dokumentasi Jurusan Syariah 2016.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta : Andi, 2007).
- Freeman, *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, *Journal of Financial Economics*, Vol. 3, No. 4.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2012).
- Hadiy, Abdul, *Kemampuan Yang Harus Dimiliki Oleh Seorang Sarjana*, <http://abdul-hadiy.blogspot.co.id/2011/06/kemampuan-yang-harus-dimiliki-oleh.html>.
- Haryanto, *Rasulullah Way of Managing People* (Jakarta : Khalifa, 2009).
- Hidayati, Ana dkk, *Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta*, *Jurnal Pharmacia*, Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta Vol. 4, No. 1, 2014.

Hutapea, Parulian & Nurianna Toha, *Kompetensi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2008).

Indahwati, R. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan. *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi*. 2008.

Juwandi, Hendy Irawan, *Kepuasan Pelayanan Jasa* (Jakarta: Erlangga, 2004).

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, (Jakarta: Indeks, 2007).

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001).

Mayang, Abdul Rauf, *Desain Kompetensi*, <http://jamal-alfath.blogspot.co.id/2011/06/desain-kompetensi.html>.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia* (Jakarta : Bumi Aksara, 1992).

Mulyasa, E, *Kurikulum Berbasis Kompetensi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004).

Musmini, Lucy Sri, Analisis Tingkat Kepuasan Pemangku Kepentingan (*Stakeholder*) Terhadap Kualitas Pendidikan Jurusan Akuntansi Program Diploma III, *Jurnal IKA* (Internet), Vol. 11, No. 1, 2013. <http://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IKA/article/view/1151/1014>.

Setyaningsih, Ira dan Muchammad Abrori, Analisis Kualitas Lulusan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 12, No. 1, Juni 2013.

Sugiyanto, dkk, Penentuan Kompetensi Mahasiswa Berdasarkan Prestasi Akademik, Sertifikasi Kompetensi, Minat, Dan Kegiatan Pendukung, *Jurnal Teknologi Informasi*, Volume 5 Nomor 2, Oktober 2009, <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23725/3/Chapter%20II.pdf>.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2015).

Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011).

Susilo, Martono, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: BPFE, 2002).

REKAPITULASI ANGGARAN PENELITIAN

Umar, Husein, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2007).

Uno, Hamzah B, *Perencanaan Pembelajaran* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007).

Yosevita, Implementasi Peran *Stakeholder* dalam Pengembangan Ekowisata di Maluku Tengah, *Jurnal Ekonomi*, Vol.1 Tahun 2012.

Yuliarmi, Ni Nyomandan Putu Riyasa, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar, *Buletin Studi Ekonomi* (Internet), Volume 12, No. 1, 2007. <https://teorionline.files.wordpress.com/2010/06/jurnal-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pelanggan.pdf>.

| No | Uraian | Jumlah | Unit | Nilai (Rp) |
|-------------|--------|----------|------|-----------------|
| 1 | | 98 kotak | | 2.450.000,- |
| 2 | | | | 1.300.000,- |
| 3 | | | | 4.000.000,- |
| 4 | | | | 4.000.000,- |
| 5 | | | | 1.500.000,- |
| 6 | | | | 1.000.000,- |
| 7 | | | | 1.000.000,- |
| 8 | | | | 1.500.000,- |
| 9 | | | | 1.500.000,- |
| 10 | | | | 1.500.000,- |
| 11 | | | | 1.500.000,- |
| 12 | | | | 1.500.000,- |
| 13 | | | | 1.500.000,- |
| 14 | | | | 1.500.000,- |
| 15 | | | | 1.500.000,- |
| 16 | | | | 1.500.000,- |
| 17 | | | | 1.500.000,- |
| 18 | | | | 1.500.000,- |
| 19 | | | | 1.500.000,- |
| 20 | | | | 1.500.000,- |
| 21 | | | | 1.500.000,- |
| 22 | | | | 1.500.000,- |
| 23 | | | | 1.500.000,- |
| 24 | | | | 1.500.000,- |
| 25 | | | | 1.500.000,- |
| 26 | | | | 1.500.000,- |
| 27 | | | | 1.500.000,- |
| 28 | | | | 1.500.000,- |
| 29 | | | | 1.500.000,- |
| 30 | | | | 1.500.000,- |
| 31 | | | | 1.500.000,- |
| 32 | | | | 1.500.000,- |
| 33 | | | | 1.500.000,- |
| 34 | | | | 1.500.000,- |
| 35 | | | | 1.500.000,- |
| 36 | | | | 1.500.000,- |
| 37 | | | | 1.500.000,- |
| 38 | | | | 1.500.000,- |
| 39 | | | | 1.500.000,- |
| 40 | | | | 1.500.000,- |
| 41 | | | | 1.500.000,- |
| 42 | | | | 1.500.000,- |
| 43 | | | | 1.500.000,- |
| 44 | | | | 1.500.000,- |
| 45 | | | | 1.500.000,- |
| 46 | | | | 1.500.000,- |
| 47 | | | | 1.500.000,- |
| 48 | | | | 1.500.000,- |
| 49 | | | | 1.500.000,- |
| 50 | | | | 1.500.000,- |
| 51 | | | | 1.500.000,- |
| 52 | | | | 1.500.000,- |
| 53 | | | | 1.500.000,- |
| 54 | | | | 1.500.000,- |
| 55 | | | | 1.500.000,- |
| 56 | | | | 1.500.000,- |
| 57 | | | | 1.500.000,- |
| 58 | | | | 1.500.000,- |
| 59 | | | | 1.500.000,- |
| 60 | | | | 1.500.000,- |
| 61 | | | | 1.500.000,- |
| 62 | | | | 1.500.000,- |
| 63 | | | | 1.500.000,- |
| 64 | | | | 1.500.000,- |
| 65 | | | | 1.500.000,- |
| 66 | | | | 1.500.000,- |
| 67 | | | | 1.500.000,- |
| 68 | | | | 1.500.000,- |
| 69 | | | | 1.500.000,- |
| 70 | | | | 1.500.000,- |
| 71 | | | | 1.500.000,- |
| 72 | | | | 1.500.000,- |
| 73 | | | | 1.500.000,- |
| 74 | | | | 1.500.000,- |
| 75 | | | | 1.500.000,- |
| 76 | | | | 1.500.000,- |
| 77 | | | | 1.500.000,- |
| 78 | | | | 1.500.000,- |
| 79 | | | | 1.500.000,- |
| 80 | | | | 1.500.000,- |
| 81 | | | | 1.500.000,- |
| 82 | | | | 1.500.000,- |
| 83 | | | | 1.500.000,- |
| 84 | | | | 1.500.000,- |
| 85 | | | | 1.500.000,- |
| 86 | | | | 1.500.000,- |
| 87 | | | | 1.500.000,- |
| 88 | | | | 1.500.000,- |
| 89 | | | | 1.500.000,- |
| 90 | | | | 1.500.000,- |
| 91 | | | | 1.500.000,- |
| 92 | | | | 1.500.000,- |
| 93 | | | | 1.500.000,- |
| 94 | | | | 1.500.000,- |
| 95 | | | | 1.500.000,- |
| 96 | | | | 1.500.000,- |
| 97 | | | | 1.500.000,- |
| 98 | | | | 1.500.000,- |
| 99 | | | | 1.500.000,- |
| 100 | | | | 1.500.000,- |
| Total Biaya | | | | Rp 10.000.000,- |

Terbilang: Sepuluh juta rupiah

REKAPITULASI ANGGARAN PENELITIAN

Anggaran yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

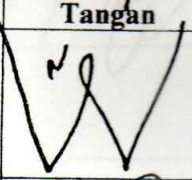
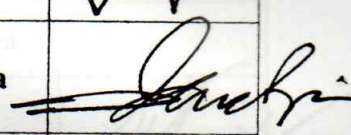
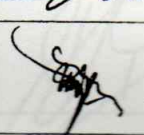
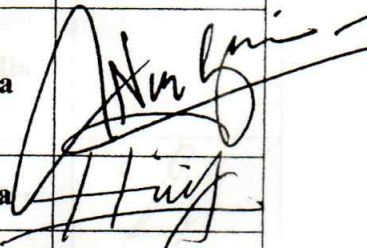
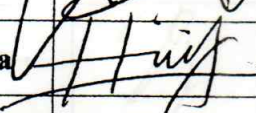

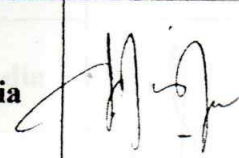

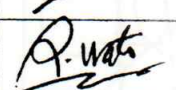
| NO | URAIAN | BIAYA (Rp) Satuan | VOLUME | JUMLAH (Rp) |
|---|---|-------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| 1 | Belanja Bahan: | | | |
| | a. Kertas A4 | 42.000,- | 2 Rem | 84.000,- |
| | b. Spidol | 60.000,- | 1 kotak | 60.000,- |
| | c. Ball Point | 45.000,- | 1 kotak | 45.000,- |
| | d. Snack | 10.000,- | 98 kotak | 980.000,- |
| | e. Konsumsi | 25.000,- | 98 kotak | 2.450.000,- |
| | f. Jilid laporan | 80.000,- | 15 bh | 1.200.000,- |
| 2 | Belanja Pegawai: | | | |
| | a Ketua | 1.000.000,- | 1 Orang x 5 bulan | 4.000.000,- |
| | b. Sekretaris | 800.000,- | 1 Orang x 5 bulan | 4.000.000,- |
| | b Anggota 1 | 700.000,- | 1 Orang x 5 bulan | 3.500.000,- |
| | c Anggota 2 | 700.000,- | 1 Orang x 5 bulan | 3.500.000,- |
| | d Anggota 3 | 700.000,- | 1 Orang x 5 bulan | 3.500.000,- |
| | e Anggota 4 | 700.000,- | 1 Orang x 5 bulan | 3.500.000,- |
| | f Anggota 5 | 700.000,- | 1 Orang x 5 bulan | 3.500.000,- |
| | g Anggota 6 | 700.000,- | 1 Orang x 5 bulan | 3.500.000,- |
| 3 | Belanja Sewa: | | | |
| | a. Rental Mobil ke lapangan | 710.000,- | 5 hari | 3.550.000,- |
| 4 | Belanja | | | |
| | Biaya seminar | 500.000,- | 1 kali | 500.000,- |
| 5 | Belanja | | | |
| | a. Konsumsi pada waktu ambil data lapangan | 1.281.000,- | Paket 7 hari di lapangan | 1.281.000,- |
| | b. Penginapan | 300.000,- | 5 hari | 1.500.000,- |
| | Total Biaya | | | Rp. 33.600.000,- |
| Terbilang: Tiga Puluh Tiga Juta enam Ratus ribu Rupiah | | | | |

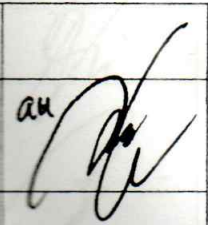



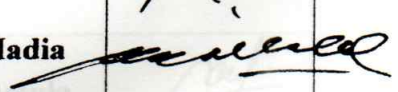
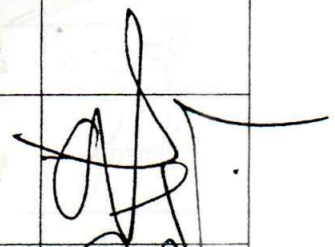

DAFTAR PUSTAKA
 DAFTAR PUSTAKA PESERTA SEMINAR HASIL PENELITIAN
 DOSEN STAIN TAHUN 2016


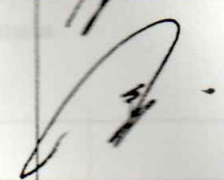
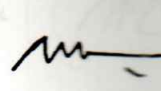


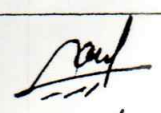
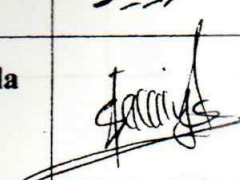
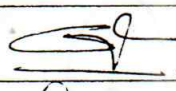


Rekomendasi lembaga terhadap peningkatan kompetensi mahasiswa OJT Prodi Ekonomi Syariah STAIN Malikussaleh Lhokseumawe (Silahkan diisi di kotak bawah ini) :




| | | | | |
|----|------|--|-------|--|
| 1 | 1001 | Kurikulum Pembelajaran Ilmu Islam Era Klasik dan Kooperatif | Media | |
| 2 | 1002 | Pemikiran dan Nilai-nilai al-Qur'an | Media | |
| 3 | 1003 | Studi tentang peran organisasi Negeri dalam membangun Komunitas di Desa Sebatoh | Media | |
| 4 | 1004 | Peran Guru dalam Paradigma Pendidikan Islam Perspektif Sejarah Intelektual Abdullah Nashih Ulwan | Media | |
| 5 | 1005 | Metode Kisah dalam Perspektif Filsafat Pendidikan Islam | Media | |
| 6 | 1006 | Kebiasaan Membaca Buku untuk Meningkatkan Pemahaman Mahasiswa pada Penulisan Karya Tulis Ilmiah Jurusan Tarbiyah STAIN Malikussaleh | Media | |
| 7 | 1007 | Korelasi Nilai Kemampuan Kognitif dengan Nilai Psikometrik Melalui Uji Regresi Linier | Media | |
| 8 | 1008 | Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Kecamatan Lhokseumawe | Media | |
| 9 | 1009 | Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Kecamatan Lhokseumawe | Media | |
| 10 | 1010 | An Analysis of Translation Techniques Applied By Students in Translating Indonesia Text Into English | Media | |
| 11 | 1011 | Penerapan Hukum Fikih dalam Penegakan Disiplin Pegawai (Penelitian di Pemerintah Sistem Michabul Ulum Kabupaten Aceh Barat Timur Satu Kecamatan) | Media | |
| 12 | 1012 | Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Kecamatan Lhokseumawe | Media | |
| 13 | 1013 | Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Kecamatan Lhokseumawe | Media | |


**ABSENSI KEHADIRAN PESERTA SEMINAR HASIL PENELITIAN
DOSEN STAIN TAHUN 2016**

| No | Nama/ Nip | Judu Penelitian | Katagori Peneliti | Tanda Tangan |
|----|--|--|-------------------|---|
| 1 | Dr. Syahrizal, M.Ag/ 19760808200710 1 003 | Kurikulum Pendidikan Dasar Islam Era Klasik (Studi Komperatif Pemikiran Ibnu Sahnun dan al-Qabisi) | Madia |  |
| 2 | Nuriman, M.Ed/ 19731223200604 1 001 | Studi Pengaruh Pembangunan Nilai-nilai Akhlak dalam Komunitas Remaja Sekolah | Madia |  |
| 3 | Dr. Alhusaini, MA | Profil Guru dalam Paradigma Pendidikan Islam Perspektif Sejarah Intelektual Abdullah Nasih 'Ulwan | Madia |  |
| 4 | Dr. Sehat Sultoni Delimunte, MA/ 19730108200501 1 007 | Metode Kisah dalam Perspektif Filsafat Pendidikan Islam | Madia | |
| 5 | Novi Diana, M.Pd/ 1974 1126 200901 2006 | Kebiasaan Membaca Buku untuk Meningkatkan Pemahaman Mahasiswa pada Penulisan Karya Tulis Ilmiah Jurusan Tarbiyah STAIN Malikussaleh | Madia | |
| 6 | Susi Yusrianti, M.Pd/ 19820417 200901 1 006 | Korelasi Nilai Kemampuan Kognitif Dengan Nilai Psikomotorik Melalui Pembelajaran Kooperatif pada Mata Kuliah <i>Microteaching</i> Prodi PAI STAIN Malikussaleh Lhokseumawe | Madia | |
| 7 | Dra. Nurhayati, MA/ 19631231200604 2 114 | Transformasi Nilai-nilai Pendidikan Islam Berbasis Kearifan Lokal Melalui Tradisi Lisan <i>Hadih Maja</i> dalam Masyarakat Aceh | Madia |  |
| 8 | Dr. Husaini, M.Ag/ 19810227 200801 1 006 | Metode Pendidikan Akhlak dalam al-Qur'an | Madia |  |
| 9 | Dr. Zulfikar Ali Buto, MA/ 19801231200604 1 004 | Study Pelacakan (Tracer Study) Alumni Pendidikan Agama Islam STAIN Malikussaleh di Kota Lhokseumawe | Madia |  |
| 10 | Nurlaila, M.Pd/ 19731227 200801 2 015 | An Analisis of Traslation Techniques Applied By Students In Translating Indonesia Text Into English | Madia | |
| 11 | Fauzan, MA/ 19741008200501 1 004 | Penerapan Hukum Fisik dalam Penegakan Disiplin Belajar (Penelitian di Pesantren Modern Misbahul Ulum Paloh Kecamatan Muara Satu Kota Lhokseumawe) | Madia |  |
| 12 | Drsa. Aisyah Ma'awiyah, M.Ag/ 1964 0810 200604 2007 | Internalisasi Nilai-nilai Pendidikan Ibadah Shalat dalam Pembentukan Akhlak (Kajian Surat Ankabut Ayat 45) | Madia |  |
| 13 | Erlidawati, M.Pd/ | The Rule of ICT In Teaching Reading Comprehension | Madia |  |

| | | | | |
|----|--|---|-------|---|
| 14 | Drs.M.Nazar, M.Hum/ 19601201199303 1 002 | An Analisis of Educational Values In English Proverb | Madia | |
| 15 | Dr.Hafifuddin,M.Ag/ 1965123119993031 022 | Gaya Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Islam di A.Utara | Madia |  |
| 16 | Said Alwi, MA/ 19790515200501 1 009 | Hubungan Kecerdasan Emosi dan Prestasi Akademik Mahasiswa Jurusan Tarbiyah Tahun Pertama | Madia | |
| 17 | Dr. Mahdalena, M.Pd/ 19770613 200501 2 009 | Konsep Matematika dalam al-Qur'an dan Aplikasinya | Madia | |
| 18 | Dr. Danial, M.Ag/ 19760226 200003 1 003 | Kriminologi Menurut Al-Qur'an (Studi Navigatif dan Eksploratif tentang Kriminalisasi dalam al-Qur'an) | Madia |  |
| 19 | Munawar Khalil, MA/ 196905112005011 | Intensitas Gugat Cerai dalam Kontek Hukum Munakahat Studi Mahkamah Syar'iah Kota Lhokseumawe | Madia |  |
| 20 | Alimuddin,M.Ag/ 19750312 200604 1 002 | Analisis Makasyid Syar'iyah Terhadap Pensyar'iatan Zakat dalam Islam (Kajian Terhadap Pemahaman Dalil Hukum) | Madia | |
| 21 | Cut Intan Hayati, MA/ 19800310200501 2 009 | Hubungan Hasil Belajar Media Pembelajaran dengan Kemampuan Mikro Teaching (Studi Korelasi pada Mahasiswa Prodi PGRA Jurusan Tarbiyah STAIN Malikussaleh Lhokseumawe | Madia | |
| 22 | Dr.Mahli, M.Ag/ 19680905 200312 1 004 | Harmonisasi Hukum Adat dengan Hukum Pertanahan Nasional (Tinjauan Kasus Pemanfaatan dan Pelestarian Aset Tanah Negara) | Madia | |
| 23 | Iskandar, M.Si/ 19780302200710 1 004 | Risiko Operasional Pembiayaan Bagi Hasil (Studi pada Bank Aceh Syari'ah Lhokseumawe) | Madia |  |
| 24 | Dr. Nasrullah, M.Ag/ 19721231 2008011 142 | Aplikasi Teori Istislah dalam Pembagian Harta Bersama Pasca Perceraian | Madia |  |
| 25 | Muhammad Syahrial Razali, MA / 197601102006041002 | Pandangan Rasionalis dalam Tafsir An-Nur Karya Teungku Muhammad. Hasbi Ash-Shiddieqy; Studi Penafsiran Surah An- Nisa' Ayat 1 | Madia | |
| 26 | Darmadi, M.Si/ 19760708 200501 1 004 | Siomatika Komunikasi dalam Lambang STAIN Malikussaleh Lhoksumawe | Madia | |
| 27 | Nazaruddin,MA/ 19790116 200501 1006 | Kontradiktif Teori Mazhab Syafii dengan Praktek Masyarakat Aceh Terhadap Kenduri Senujoh (Analisis Berdasarkan Teori 'Uruf) | Madia |  |
| 28 | M.Jafar, MA/ 19710101 200701 1 008 | Deviasi Seksual dalam Perspektif Ushul Fiqh (Studi Kritis Terhadap Kondomisasi Nasional Menurut Teori Sadd al-Dhari'ah) | Madia |  |

| | | | | |
|----|--|--|--------|---|
| 29 | Husnaini, M.Ag/ 19810227 200801 1 006 | Dominasi Fiqh Syafi'i dalam Formulasi KHI Bidang Perkawinan | Madia |  |
| 30 | Bastiar, MA/ 19750806 200710 1 005 | Upaya Hakim Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe Mempersulit Perceraian (Menekar Efektivitas Azas Mempersulit Terjadinya Perceraian dalam UU No. 1/1974) | Madia |  |
| 31 | Saifuddin Zuhri, MA/ 19770807200501 1 004 | Simbol-simbol Suci: Memahami Hakekat Keberagaman Masyarakat Aceh Melalui Seni Ukir | Madia | |
| 32 | Mukhtasar, MA/ 19721210 200212 1 002 | Analisis Minat Masyarakat Aceh Terhadap Produk Bank Syariah "Studi Kritis Prospek Konversi Bank Aceh" | Madia |  |
| 33 | Ridawan Hasan, P.hD/ 19710413 20051 1 002 | Strategi Pendekatan Komunikasi Dakwah: Terhadap Pemahaman Relegiusitas Masyarakat Pesisir Desa Pusong Kota Lhokseumawe | Madia | |
| 34 | Marhamah, M.Kom.I/ 19690019902002 | Kata Sapaan dalam Komunikasi pada Tegur Masyarakat Gayo | Madia |  |
| 35 | Ismaulina, M.Si., Ak/ 19760313200801 2 017 | Prinsip Bagi Hasil dan Resiko Pembiayaan Menurut Fatwa DSN dan Ekonomi Islam (Studi Kasus pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Lhokseumawe) | Madia | |
| 36 | Munadi, MA/ 19830810201503 1 003 | Transgender Diskursu Hukum (LGBT) di Indonesia (Studi Komperatif Pendangan Majelis Ulama Indonesia dan Jaringan Indonesia Liberal) | Pemula |  |
| 37 | Magdalena Nasrun, MA/ 19790303200901 2 011 | Teori LGBT di Indonesia (Studi Fiqh dan Hadis) | Pemula | |
| 38 | Muhammad Arif, MA/ 19810829203 1 001 | Hukum LGBT dalam al-Qur'an: Analisis Kritis Terhadap Tafsir Konstektual Kaum Liberal | Pemula | |
| 39 | Rasyidin Muhammad, MA/ 19840302201503 1 002 | Pengaruh Sekularisme Terhadap Pendidikan Islam di Indonesia (Analisis Perpektif Teoritik) | Pemula |  |
| 40 | Suriana, MA/ 19830114201503 2 001 | Refleksi-Introspeksi: Tantangan dan Penopang Kemajuan Lembaga Pendidikan Tinggi Islam pada Masa Dinasti Abbasiyah | Pemula |  |
| 41 | Ruhama Wazna, MA/ 19830114201503 2 001 | Konsep As-Ilah Ajwibah (Telaah Hadis dalam kitab al-Jami' alShahih) | Pemula |  |
| 42 | Fakrurrazi, MA/ 198507072015031003 | Turukut Tadaris Muharatu Qir'ah Litarkiatu kafaati Talabati fi Istiabin Nasi Adab | Pemula |  |
| 43 | Afifuddin, M.Pd/ 1974 0705 200501 1003 | The Efforts of Lecturers in Increasing Students' Spiking Ability (A Descriptive Qualitative Research at English Study Program of STAIN Malikussaleh) | Pemula |  |

| | | | | |
|----|---|---|----------|---|
| 44 | Drs.IbrahimBewa,MA/ 19560602 198203 1 003 | Keterlaksanaan Kurikulum 2013 dan Kegunaan Pendekatan PKG dalam Pengajaran (Studi Kasus Pengajaran Bahasa Inggris pada SMA di Kabupaten Aceh Utara. | Pemula | |
| 45 | 1. Drs. Mahdi, MH 2. Drs. Usammah, M.Hum 3. Drs. Asnawi Abdullah, MA 4. Safriadi, MA 5. Zulhamdi, MA 6. Ismail, MA 7. Chalidin, MA 8. Murhaban 9. M. Walidin | Relevansi Kurikulum Jurusan Syari'ah STAIN . Malikussaleh Lhokseumawe Dengan Kebutuhan Stakeholders | Kelompok |  |
| 46 | 1. Rosi Manidar, M.Pd 2. Setiawan, M.Pd 3. Lisa, M.Pd 4. Nuraini, M.Pd 5. Nur Azmi, M.Pd 6. Nur Anwar, M.Pd 7. Abdul Kadir, M.Pd 8. Rozatunhur 9. Farid Fuadi | Upaya Peningkatan Kemampuan Pemecahan Masalah Matematis Melalui Pengembangan Bahan Ajar Aljabar Berbasis <i>Etnomatematika</i> | Kelompok |  |
| 47 | 1. Dr. Syarifah Rahmah, M.Ag 2. Muhammad Fadhli, M.Pd 3. Fauzan Ahmad Siregar, M.Pd 4. Dr. Amin Haris, M.Pd 5. Agussalim Salbi, MA 6. Syarboini, MA 7. Elfiadi, M.Pd 8. Aida Hayati 9. Muksalmina | Pengaruh Kepemimpinan Kepala Madrasah dan Komitmen Guru Terhadap Efektivitas Madrasah di Kota Lhokseumawe | Kelompok | |
| 48 | 1. Drs. Abbas, MA 2. Fitriah, M.Pd 3. Aina Salsabila, M.Pd.I 4. Saiful Bahri, MA 5. Taufiq Hidayah, M.Pd 6. Nuraini, M.Tsol 7. Syukran, M.Pd.I 8. Laina Rahmi 9. Maisarah | Pembelajaran Bahasa Asing (Studi Kasus Proses Pembelajaran Bahasa Arab di STAIN Malikussaleh Lhokseumawe Aceh) | Kelompok |  |
| 49 | 1. MuhammadSaleh, MA | Respon Remaja Kota Lhokseumawe Terhadap Pelaksanaan Syariat Islam | Kelompok | |

| | | | | |
|----|---|--|----------|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 2. Oknita, MA 3. Dr. Hamdani, MA 4. Nurmala, M.Kom.I 5. Zamri, S.Sos.I 6. Yuliza, M.Si 7. Yurnalisa, M.Pd 8. Jumiati 9. Nurmayati | | | |
| 50 | <ol style="list-style-type: none"> 1 Taufiq, MA 2 Siti Najma, MM 3 Hidayatina, MA 4 Bukhari, MH 5 Yoesrizal M.Yoesoef, MA 6 Ali Muhayat Syah, M.Ei 7 Juliana Putri, M.Ei 8. Lukman Hakim 9. M.Daud | <p>Analisis Kepuasan <i>Stakeholder</i> Terhadap Kompetensi Mahasiswa <i>On The Job Training</i> (OJT) Prodi Ekonomi Syari'ah STAIN Malikussaleh Lhokseumawe</p> | Kelompok |  |

Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M) STAIN
 Malikussaleh Lhokseumawe
 Kepala,

Nazaruddin, S.HI., MA
 Nip. 19790116200501 1 006

KEMENTERIAN AGAMA

KEPUTUSAN KETUA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI MALIKUSSALEH
LHOKSEUMAWE

NOMOR 1639 TAHUN 2016

TENTANG

PENUNJUKAN DOSEN PENELITIAN KELOMPOK DI LINGKUNGAN SEKOLAH
TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) MALIKUSSALEH LHOKSEUMAWE
TAHUN 2016

KETUA STAIN MALIKUSSALEH LHOKSEUMAWE

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk kelancaran Penyaluran Bantuan Biaya Penelitian Individu bagi Dosen di lingkungan STAIN Malikussaleh Lhokseumawe Tahun 2016, perlu Menunjuk Dosen Penelitian Kelompok;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan dalam suatu keputusan;
- Mengingat** :
- 1. Undang-undang Nomor: 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
 - 2. Undang-undang Nomor: 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - 3. Peraturan Pemerintah Nomor: 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - 4. Keputusan Presiden Nomor: 2 Tanggal 5 Januari 2004 tentang Pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Malikussaleh Lhokseumawe;
 - 5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 190/PMK.05/2012 tentang Tata Cara Pembayaran dalam Rangka Pelaksanaan APBN;
 - 6. Keputusan Menteri Agama Nomor: 1 Tahun 2012 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Agama Nomor: 2 Tahun 2006 tentang Mekanisme Pelaksanaan Pembayaran atas Beban APBN di lingkungan Departemen Agama;
 - 7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: 42 Tahun 2013 tentang Organisasi Tata Kerja STAIN Malikussaleh Lhokseumawe;


MEMUTUSKAN Hal : 2

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KETUA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI MALIKUSSALEH LHOKSEUMAWE TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PENELITIAN KELOMPOK DI LINGKUNGAN SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) MALIKUSSALEH LHOKSEUMAWE TAHUN 2016;
- Pertama** : Menunjuk nama - nama Dosen Penelitian Kelompok di lingkungan STAIN Malikussaleh Lhokseumawe tahun 2016, sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini.
- Kedua** : Kepada yang namanya tersebut dalam lampiran diktum pertama, melaksanakan tugas dan fungsinya bertanggung jawab kepada Ketua STAIN Malikussaleh Lhokseumawe melalui Pembantu Ketua I STAIN Malikussaleh Lhokseumawe.
- Ketiga** : Kepada nama-nama yang tersebut dalam lampiran surat keputusan ini berhak mendapatkan Bantuan Biaya Penelitian yang dibebankan pada DIPA STAIN Malikussaleh Lhokseumawe Nomor: 025.04.662614/2016 tanggal 7 Desember 2015.
- Keempat** : Keputusan ini berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Lhokseumawe
Pada tanggal 01 September 2016

KETUA STAIN MALIKUSSALEH
LHOKSEUMAWE


Dr. H. HAFIFUDDIN, M.Ag. 
NIP. 19651231 199303 1 022

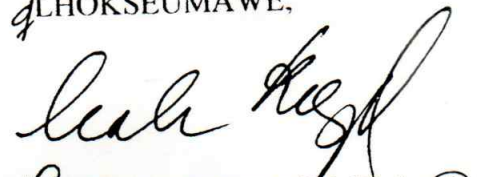
LAMPIRAN KEPUTUSAN KETUA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
 NOMOR 1639 TAHUN 2016
 TENTANG
 PENUNJUKAN DOSEN PENELITIAN KELOMPOK DI LINGKUNGAN SEKOLAH TINGGI
 AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) MALIKUSSALEH LHOKSEUMAWE
 TAHUN 2016

| No | Nama | NIP | Judul Penelitian |
|----|----------------------------|-----------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Drs. Mahdi, MH | 19680404 200501 1 006 | Relevansi Kurikulum Jurusan Syari'ah STAIN Malikussaleh Lhokseumawe Dengan Kebutuhan Stakeholders |
| 2 | Drs. Usammah, M.Hum | 19690314 200501 1 006 | |
| 3 | Zulhamdi, MA | 19840215 201503 1 000 | |
| 4 | Safriadi, MA | - | |
| 5 | Drs. Asnawi Abdullah, MA | - | |
| 6 | Ismail, MA | - | |
| 7 | Chalidin, MA | - | |
| 8 | Murhaban | - | |
| 9 | Muhammad Walidin | - | |
| 10 | Alhusaini | - | |
| 1 | Rosimanidar, M.Pd | 19790724 200501 2 010 | Upaya Peningkatan Kemampuan Pemecahan Masalah Matematis Melalui Pengembangan Bahan Ajar Aljabar Berbasis Etnomatematika |
| 2 | Setiawan, M.Pd | - | |
| 3 | Lisa, M.Pd | - | |
| 4 | Nuraini, M.Pd | - | |
| 5 | Nur Azmi, M.Pd | - | |
| 6 | Nur Anwar, M.Pd | - | |
| 7 | Abdul Kadir, M.Pd | - | |
| 8 | Rozatunnur | - | |
| 9 | Farid Fuadi | - | |
| 1 | Dr. Syarifah Rahmah, M.Ag | 19710620 200701 2 023 | Pengaruh Kepemimpinan Kepala Madrasah dan Komitmen Guru Terhadap Efektivitas Madrasah di Kota Lhokseumawe |
| 2 | Muhammad Fadhli, M.Pd | 19880201 201503 1 005 | |
| 3 | Fauzan Ahmad Siregar, M.Pd | 19830910 201503 1 000 | |
| 4 | Dr. Amin Haris, M.Pd | - | |
| 5 | Agussalim Salbi, MA | 19750823 201503 1 001 | |
| 6 | Syarboini, MA | - | |
| 7 | Elfiadi, M.Pd | - | |
| 8 | Aida Hayati | - | |
| 9 | Muksalmina | - | |
| 1 | Drs. Abbas, MA | 19661231 200501 1 049 | Pembelajaran Bahasa Asing (Studi Kasus Proses Pembelajaran Bahasa Arab di STAIN Malikussaleh Lhokseumawe Aceh) |
| 2 | Fitriah, M.Pd | 19751028 200501 2 005 | |
| 3 | Aina Salsabila, M.Pd.I | 19880123 201503 2 009 | |
| 4 | Saiful Bahri, MA | - | |
| 5 | Taufiq Hidayah, M.Pd | - | |
| 6 | Nuraini, M.Tsol | - | |
| 7 | Syukran, M.Pd.I | - | |
| 8 | Laina Rahmi | - | |
| 9 | Maisarah | - | |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|-------------------------|-----------------------|---|
| 1 | Muhammad Saleh, MA | 19790115 200604 1 004 | Respon Remaja Kota Lhokseumawe Terhadap Pelaksanaan Syariat Islam |
| 2 | Oknita, MA | 19791018 200710 2 002 | |
| 3 | Dr. Hamdani, MA | - | |
| 4 | Nurmala, M.Kom.I | - | |
| 5 | Zamri, S.Sos.I | 19760502 200604 1 003 | |
| 6 | Yuliza, M.Si | 19770712 200501 2 004 | |
| 7 | Yurnalisa, M.Pd | - | |
| 8 | Jumiati | - | |
| 9 | Nurmayati | - | |
| 1 | Taufiq, MA | 19790114 200604 1 001 | Analisis Kepuasan Stakeholder Terhadap Kompetensi Mahasiswa On The Job Training (OJT) Prodi Ekonomi Syari'ah STAIN Malikussaleh Lhokseumawe |
| 2 | Siti Najma, MM | 19770626 201110 2 007 | |
| 3 | Hidayatina, MA | 19800903 200912 2 003 | |
| 4 | Yoesrizal M.Yoesoef, MA | - | |
| 5 | Bukhari, MH | - | |
| 6 | Ali Muhayat Syah, M.Ei | - | |
| 7 | Juliana Putri, M.Ei | - | |
| 8 | Lukman Hakim | - | |
| 9 | M.Daud | - | |

Ditetapkan di Lhokseumawe
pada tanggal 01 September 2016

KETUA STAIN MALIKUSSALEH
LHOKSEUMAWE,


Dr. H. HAFIFUDDIN, M.Ag
NIP. 19651231 199303 1 022

Lhokseumawe, 31 Agustus 2016
Yang bersangkutan,

Taufiq, S. HL, MA
NIP. 1971112519930115

BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Taufiq, S. HI., MA
NIP : 19790114 2006041001
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat/Tgl. Lahir : Ds. Raya/14 Januari 1979
Pangkat/Golongan : Penata (III/c)
Jabatan Fungsional : Lektor
Bidang Keahlian : Ekonomi Islam
Alamat Kantor : Jurusan Syari'ah STAIN Malikussaleh Lhokseumawe
No. Tlp Kantor : 0645-47267
Alamat Rumah : Kampung jawa lama, Lhokseumawe
Email :
No. Hp : 08126924680
Pendidikan :
Strata 1 : Fakultas Syari'ah IAIN Ar-Raniry
Strata 2 : IAIN Sumatera Utara
Strata 3 :
Matakuliah yang diasuh pada Prodi Ekonomi Syariah:

1. Fiqh Muamalah

Lhokseumawe, 31 Agustus 2016
Yang Bersangkutan,

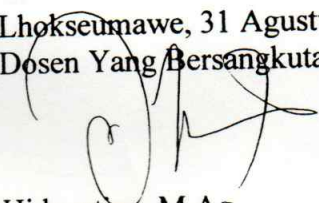


Taufiq, S. HI., MA
NIP. 19711125199703100

BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Hidayatina, M.Ag
NIP : 198009032009122003
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 03 September 1980
Pangkat/Golongan : Penata (III/c)
Jabatan Fungsional : Lektor
Bidang Keahlian : Ekonomi Syari'ah
Email : hidayatinatina@ymail.com
Pendidikan :
Strata 1 : Syari'ah, Jurusan Muamalah IAIN Imam Bonjol
Strata 2 : Ekonomi Islam Pascasarjana IAIN Imam Bonjol
Mata Kuliah Yang diasuh pada Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah (HES):
1. Lembaga Keuangan syariah
2. Ekonomi Moneter
3. Fiqih Muamalah II

Lhokseumawe, 31 Agustus 2016
Dosen Yang Bersangkutan,


Hidayatina, M.Ag
Nip. 198009032009122003

Lhokseumawe, 31 Agustus 2016
Dosen Yang Bersangkutan,


Yusrijal Yusuf, L.C., M.Sh


BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Yoesrijal Yoesof, LC., M.Sh
NIP : -
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat/Tgl. Lahir : Desa Hueng, 26 Juli 1984
Pangkat/Golongan :
Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
Bidang Keahlian :
Alamat Kantor : Jurusan Syari'ah STAIN Malikussaleh Lhokseumawe
No. Tlp Kantor : 0645-47267
Alamat Rumah : Batuphat Barat
Email : pondok_rizal@yahoo.com
No. Hp : 085260890258
Pendidikan :
Strata 1 : Jur. Syari'ah Al Azhar Universiti
Strata 2 : Universiti Malaya
Strata 3 : -

Matakuliah yang diasuh pada Prodi Ekonomi Syariah:

1. Masaial Fiqhiyah Muamalah
2. Studi Naskah Ekonomi
3. Praktek Perbankan Syariah

Lhokseumawe, 31 Agustus 2016
Dosen Yang Bersangkutan,


Yoesrijal Yoesof, LC., M.Sh

**BIODATA DOSEN TIDAK TETAP
PROGRAM STUDI AHWAL AL-SYAKHSIYYAH
JURUSAN SYARI'AH STAIN MALIKUSSALEH
LHOKSEUMAWE**

Nama Lengkap : Bukhari, SHI., MH
NIP : -
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat/Tgl. Lahir : Mns. Dayah / 31 Desember 1979
Pangkat/Golongan :
Jabatan Fungsional : Lektor
Bidang Keahlian : Ilmu Hukum
Alamat Kantor : Jurusan Syari'ah STAIN Malikussaleh Lhokseumawe
No. Tlp Kantor : 0645-47267
Alamat Rumah : Jl. Medan Banda Aceh. Blang Pria Aceh Utara
Email : bukhari_muhammad ali@yahoo.co.id
No. Hp : 08126979554
Pendidikan :
 Strata 1 : Jur. Syari'ah STAIN Malikussaleh
 Strata 2 : PPs. Unsyiah Banda Aceh
 Strata 3 : -

Matakuliah yang diasuh pada Prodi Ahwal al-Syakhshiyyah (AS):

1. Pengantar Ilmu Hukum
2. Met. Penulisan Karya Ilmiah
3. Pengantar Tata Hukum Indonesia
4. Hukum Keluarga di Negara Muslim

Lhokseumawe, 31 Agustus 2016
Dosen Yang Bersangkutan,

Lhokseumawe, 31 Agustus 2016
Dosen Yang Bersangkutan,


Bukhari, SHI., MH

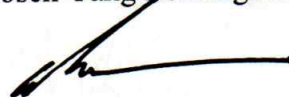
BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Ali Muhayatsyah, M.El
NIP : -
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat/Tgl. Lahir : Lhokseumawe, 27 Juli 1988
Pangkat/Golongan :
Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
Bidang Keahlian :
Alamat Kantor : Jurusan Syari'ah STAIN Malikussaleh Lhokseumawe
No. Tlp Kantor : 0645-47267
Alamat Rumah : Tumpok Teungoh
Email : muhayatsyah@gmail.com
No. Hp : 085292779888
Pendidikan :
Strata 1 : UIN Sunan Kalijaga Jogjakarta
Strata 2 : UIN Sunan Kalijaga Jogjakarta
Strata 3 : -

Matakuliah yang diasuh pada Prodi Ekonomi Syariah:

1. Praktek Bank Mini
2. Ekonomi Makro Islam
3. Ekonomi Mikro Islam

Lhokseumawe, 31 Agustus 2016
Dosen Yang Bersangkutan,



Ali Muhayatsyah, M.El

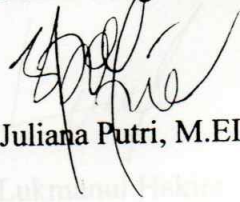
BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Julaina Putri, M.El
NIP : -
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tgl. Lahir : Kreung Geukuh, 22 juli 1988
Pangkat/Golongan :
Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
Bidang Keahlian :
Alamat Kantor : Jurusan Syari'ah STAIN Malikussaleh Lhokseumawe
No. Tlp Kantor : 0645-47267
Alamat Rumah : Tumpok Teungoh
Email : juliana.putri8822@yahoo.com
No. Hp : 085277317705
Pendidikan :
Strata 1 : STAIN Malikussaleh Lhokseumawe
Strata 2 : UIN Sunan Kalijaga Jogjakarta
Strata 3 : -

Matakuliah yang diasuh pada Prodi Ekonomi Syariah:

1. Pengantar Perbankan Syariah
2. Seminar Ekonomi Syariah
3. Manajemen Dana Bank

Lhokseumawe, 31 Agustus 2016
Dosen Yang Bersangkutan,


Juliana Putri, M.El

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Lukmanul hakim
Nim : 121206272
Prodi : ES
Tempat/ Tgl Lahir : Gampong Jambo Mesjid, 01 Desember 1991
Alamat : Gampong Jamboe Mesjid Kecamatan Blang Mangat

Pendidikan :

1. SD Negeri 5 Blang Cut
2. SMP Ummul Aiman Samalanga
3. SMA Ummul Aiman Samalanga
4. Strata 1 STAIN Malikussaleh Jurusan Syariah

Lhokseumawe, 31 Agustus 2016
Mhs Yang Bersangkutan,



Lukmanul Hakim

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Muhammad Daod

Nim : 111205389

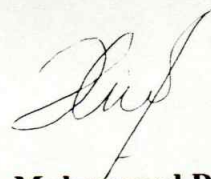
Tempat/ Tgl Lahir : Gampong Bl Cruem, 1 Oktober 1992

Alamat : Gampong Bl Cruem Kecamatan Muara Dua Kota Lhokseumawe

Pendidikan :

1. SD Negeri 12 Kutamakmur
2. MTSN Punteut
3. SMA Negeri 5 Lhokseumawe
4. Strata 1 STAIN Malikussaleh Jurusan Syariah Prodi Ekonomi Syariah

Lhokseumawe, 12 November 2014
Mhs Yang Bersangkutan,



Muhammad Daod