Geneva - Jurnal Teologi dan Pendidikan Agama Kristen Vol. 17, No. 2, Desember 2019: 73-88
ISSN 2088-8368

PENGARUH KEMAMPUAN DOSEN PRODI PENDIDIKAN AGAMA KRISTEN (PAK) DALAM MENGOLAH PROSES BELAJAR MENGAJAR TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PARA PESERTA DIDIK SEMESTER 7 PAK

Rosnila Hura, Yafaeli Hulu[1], Dorawati Sibutar-Butar[2]
Program Studi Sarjana Pendidikan Agama Kristen, Sekolah Tinggi Teologi Injili Abdi Allah,
Jl. Raya Pacet Km. 2 Kab. Mojokerto,
E-mail: rosnilahura@gmail.com
[12]Afiliasi: Alumni Sarjana Pendidikan Agama Kristen, Sekolah Tinggi Teologi Injili Abdi Allah

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemampuan dosen Prodi Pendidikan Agama Kristen (PAK) dalam mengolah proses belajar mengajar terhadap kepuasan para peserta didik setelah mengikuti perkuliahan selama satu semester. Diharapkan kemampuan dosen dapat memberikan kepuasan kepada para peserta didik semester 7 PAK Di Sekolah Tinggi Teologi Injili Abdi Allah. Penilitian ini memusatkan pembahasan dalam dua hal, yakni: Tingkat kepuasan ditinjau dalam dua aspek, yaitu aspek nilai akademik dan aspek respons atau tindakan mahasiswa selama mengikuti proses perkuliahan bahkan sesudah mengikuti proses perkuliahan. Kesimpulannya adalah kemampuan yang dimiliki dosen dalam mengolah proses belajar-mengajar, diharapkan dapat memengaruhi tingkat kepuasan para peserta didik.

Kata kunci: kemampuan dosen PAK; mahasiswa semester 7; STTIAA;

ABSTRACT

The aim of this research is to know the effect of lecturers' abilities in Christian Education faculty (stands for PAK in Indonesian) to manage education process to all students' needs after they had been attended for a full-semester. In expecting, lecturers' ability could give needs to all PAK students of STTIAA. The research focuses on 2 things, i.e.: need level of two aspects are academic grade aspect and respond aspect. Finally, these are related to lectures' abilities to manage education process to effect all students' needs level.

Keywords: lectures' abilities; student of 7th grade semester; STTIAA

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini memperlihatkan besarnya tantangan dalam dunia pelayanan dan pendidikan Kristen. Gereja pun mulai memiliki standar bagi hamba-hamba Tuhan yang akan mereka terima, bahkan tidak terkecuali sekolah-sekolah Kristen yang menerima guru-guru agama untuk mengajar di sekolah tersebut. Selain memiliki karakter yang baik, gereja maupun sekolah Kristen mengharapkan orang-orang yang melayani maupun mengajar adalah orang-orang yang memiliki kualitas pengetahuan, keterampilan dan karakter yang baik. Apabila dulu gereja asal menerima lulusan dari sekolah teologi untuk pelayanan tanpa mempersoalkan tentang pengetahuan, keterampilan seorang lulusan, yang penting

memiliki panggilan dan sungguh-sungguh pelayanan. Tetapi sekarang, tidak sedikit gereja yang mulai memberikan standar dalam menerima lulusan untuk melayani di gereja maupun di sekolah. Biasanya gereja juga melihat latar belakang atau asal sekolah dari seorang lulusan yang akan melayani. Apabila lulusan itu berasal dari sekolah yang dinilai mutunya baik maka akan lebih muda bagi lulusan tersebut untuk diterima melayani di gereja itu, tetapi sebaliknya bila lulusan itu berasal dari sekolah yang memiliki mutu rendah maka sulit untuk bisa diterima. Terlebih-lebih sekolah Kristen, menerima calon guru dengan mensyaratkan nilai akademik yang baik.

Melihat hal ini mau tidak mau masing-masing sekolah Teologi dituntut berlomba-lomba meningkatkan kualitas akademik dan keterampilan melayani sehingga lulusannya dapat diterima dalam dunia pelayanan, baik di gereja maupun di sekolah kristen.

Sama halnya juga ketika merekrut calon-calon para peserta didik, tidak sedikit juga gereja ketika ada anak-anak pemuda atau jemaat yang mau masuk sekolah teologi, maka gereja pun sangat selektif dalam memilih dan menentukan ke sekolah mana anak-anak pemuda atau jemaat mereka direkomendasikan untuk melanjutkan studi di sekolah teologi.

Para peserta didik dapat menunjukkan mutu yang baik apabila lembaga tersebut telah mendidik dan mempersiapkan mereka dengan baik selama kuliah. Tentu saja dalam melaksanakan pendidikan ini diperlukan dosen yang memiliki kemampuan dalam mengolah proses belajar mengajar, sehingga para peserta didik memiliki kepuasan dalam belajar. Melihat hal ini, setiap sekolah teologi harus mampu bersaing dari sekolah-sekolah teologi yang lain. Sekolah teologi harus memikirkan dan menciptakan kepuasan bagi para peserta didiknya sehingga para peserta didik kelak menjadi lulusan yang bermutu, membanggakan lembaga, dan masyarakat yang menggunakan lulusan pun puas dengan hasil kerja lulusan tersebut, sehingga melalui lulusan ini gereja, masyarakat tidak ragu untuk mengirim anak-anak muda untuk melanjutkan studi di sekolah teologi tersebut. Kepuasan para peserta didik dalam belajar dapat dilihat pada pengetahuan yang dimiliki para peserta didik ada peningkatan dibandingkan secara akademik dibandingkan ketika para peserta didik tersebut baru masuk kuliah, ada kesenangan dalam belajar, ada kebanggaan terhadap lembaganya sehingga para peserta didik mau mempromosikan sekolahnya.

Salah satu sekolah tinggi teologi yang ada di Jawa Timur adalah Sekolah Tinggi Teologi Injili Abdi Allah tidak dapat

menghindari dari persaingan global tersebut. Sejak prodi PAK di STTIAA dibuka pada tahun 2008 hingga saat ini. STTIAA telah telah meluluskan 5 angkatan dengan jumlah 52 orang lulusan. Saat ini STTIAA masih terus mempersiapkan para peserta didik Prodi PAK sebagai calon-calon guru masa yang akan datang. Para peserta didik sebagai elemen setral dalam proses belajar mengajar memiliki latar belakang yang berbeda-beda, baik dari budaya, bahasa, kualitas pendidikan dari SMA dan juga karakteristik yang relatif komplek dan beragam, bahkan juga memiliki perbedaan dalam hal kepuasan terhadap sesuatu termasuk kepuasan dalam belajar. Mengenai kepuasan para peserta didik terhadap lembaga, tentu saja dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor tersebut akan di bahas dalam penelitian ini tentang kemampuan dosen dalam mengolah proses belajar-mengajar.

Pada umumnya banyak pendidik atau pun dosen melaksanakan tugas pengajaran, namun belum tentu semua dosen yang mengajar itu memberikan tingkat kepuasan kepada para peserta didik maupun para peserta didik. Padahal salah satu tingkat keberhasilan dari proses belajar mengajar yang dilakukan oleh dosen dalam kelas adalah ketika para peserta didik memiliki kepuasan dalam proses belajar mengajar tersebut.

Indikator dari kepuasan dalam proses belajar-mengajar dapat dilihat dari dua aspek yaitu hasil belajar (nilai akademik) dan aspek tindakan dari para peserta didik seperti faktor kesenangan. Rasa senang dibuktikan dalam kesenangannya dalam belajar, semangat ikut kuliah, semangat mengerjakan tugas dan lain-lain) para peserta didik bangga, para peserta didik menghargai, para peserta didik mempromosikan kepada orang lain dan para peserta didik merekomendasikan kepada orang lain tentang institusi tempat yang bersangkutan kuliah. Berkenaan dengan indikator di atas hanya dapat dirasakan dan dimiliki oleh para peserta didik apabila dosen sebagai pendidik memiliki kemampuan dalam mengolah proses belajar-mengajar.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kemampuan dosen dalam mengelolah proses belajar-mengajar.
2. Bagaimana pengaruh kemampuan dosen dalam mengelolah proses belajar-mengajar terhadap tingkat kepuasan para peserta didik.

Dalam penelitian ini diharapkan bahwa dengan kemampuan dosen dalam mengolah proses belajar-mengajar memberikan kepuasan kepada para peserta didik semester 7 PAK Di sekolah tinggi teologi injili abdi Allah setelah

menyelesaikan perkuliahan.

KAJIAN TEORETIK

1.1.Kepuasan Para peserta didik

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 menyebutkan bahwa tujuan pendidikan tinggi adalah:

> (a) Membentuk insan yang: 1. beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, dan berkepribadian luhur; 2. sehat, berilmu, dan cakap; 3. kritis, kreatif, inovatif, mandiri, percaya diri dan berjiwa wirausaha, serta 4. toleran, peka sosial dan lingkungan, demokratis, dan bertanggung jawab; dan (b) menghasilkan produk-produk ilmu pengetahuan, teknologi, seni atau olahraga yang memberikan kemaslahatan bagi masyarakat, bangsa, negara, umat manusia, dan lingkungan.[1]

Yang tersirat dalam peraturan tersebut adalah pemahaman tentang tanggung jawab pendidik yang tidak bisa ditawar-tawar untuk membentuk manusia sesuai dengan Peraturan Pemerintah. Berdasarkan peraturan ini maka kepuasan para peserta didik dalam mendapatkan pendidikan dan pembinaan seharusnya menjadi perhatian utama para pendidik. Kepuasan para peserta didik bisa memengaruhi kemajuan suatu lembaga.

Supranto mengungkapkan pengertian kepuasan yang diibaratkan seorang penjual dan pelanggan, yang mana menurutnya kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya[2]. Sebagai mana diketahui bahwa dalam dunia pendidikan, khususnya tingkat perguruan tinggi dikenal istilah *civitas akademika*, yaitu para peserta didik dan dosen. Apabila diilustrasikan dengan pengertian yang diungkapkan oleh Supranto, maka dalam dunia pendidikan dosen diibaratkan sebagai penyalur atau penjual. Dosen disebut sebagai penyalur atau penjual karena dosen memiliki peran sebagai pemberi ilmu, yang membagikan pengetahuan kepada para peserta didik, yang mentransfer ilmu kepada anak didiknya. Sedangkan para peserta didik disebut sebagai konsumen, pemakai atau pelanggan. Disebut sebagai konsumen karena para peserta didiklah yang menjadi objek dari pendidikan itu sendiri. Sebagai penyalur tentu saja harus berusaha mempertahankan kualitas produk maupun barang yang dijual kepada konsumen demi kepuasan para konsumen. Hal ini berarti bahwa dosen sebagai pemberi ilmu, yang

[1] Peraturan Pemerintah Nomor 17, Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan. Tertuang dalam Bab III, Pasal 84 ayat (2).

[2] J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 233.

mentransfer pengetahuan harus mampu mempertahankan kualitas ilmu yang diberikannya melalui proses pembelajaran.

Kotler mengungkapkan bahwa pada umumnya kepuasan konsumen diekspresikan pada perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah memperbandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.[3] Demikian juga diungkapkan oleh Simamora bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen setelah membandingkan harapan (*pre purchase expectation*) dengan kinerja aktual (*actual performance*) dari produk tersebut.[4] Menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan antara yang dirasakan dengan harapannya[5]. Dari semua pendapat ini mengarah pada arti dan konsep yang sama, sehingga tersirat pengertian bahwa kepuasan pelanggan tercapai bila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi.

Bila penggambaran di atas dihubungkan dengan dunia pendidikan, maka sebagaimana Peraturan Pemerintah yang disebutkan di atas, yaitu PP Nomor 17 Tahun 2010 menjelaskan bahwa yang tergolong *civitas akademika* adalah komunitas dosen dan para peserta didik pada perguruan tinggi.[6] Sebagai unsur *civitas akademika*, maka para peserta didik memiliki peranan penting pada suatu perguruan tinggi. Masyarakat dapat menilai sebuah institusi baik atau tidak dengan melihat para peserta didik (dalam hal ini lulusan) yang dihasikan oleh lembaga tersebut. Dalam hal ini, kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh kualitas yang dimiliki oleh para peserta didik dari perguruan tinggi yang bersangkutan.

Bertitik tolak dari peran pentingnya para peserta didik dalam mengukur kemajuan suatu lembaga serta tujuan pendidikan secara umum maupun tujuan penyelenggaraan pendidikan tinggi tersebut, maka tampak bahwa para peserta didik merupakan obyek pendidikan utama yang harus dikelola dengan baik oleh setiap institusi perguruan tinggi dengan penuh tanggung jawab, agar menghasilkan sumberdaya manusia (SDM) yang terdidik, dengan memenuhi berbagai kriteria yang disebutkan dalam tujuan pendidikan.

Para peserta didik merupakan bagian dari stakeholder dan pelanggan utama sebuah perguruan tinggi yang harus diperhatikan kepuasannya. Melalui kepuasan para peserta didik inilah yang kemudian akan menentukan

[3] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, edisi kedelapan (Jakarta: Salemba Empat, 1995), 42.

[4] Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 1990), 18.

[5] Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2005), 129.

[6] *Ibid*. Tertuang dalam Bab I Pasal 1 butir 30.

keberlangsungan dan kesuksesan dari sebuah perguruan tinggi. Sebagai pelanggan, para peserta didik akan menilai kinerja dari jasa pendidikan yang mereka terima dan dibandingkan dengan harapan-harapannya. Peserta didik akan menilai seluruh faktor yang ada di perguruan tinggi tersebut, seperti dosen, pimpinan, staf administrasi, sarana dan prasarana, unit pelayanan, lingkungan, proses pembelajaran, kegiatan ekstra kurikuler, kehidupan akademik, dan lainnya.

Berdasarkan beberapa definisi dan konsep sebagaimana yang telah diungkapkan, maka penulis menarik kesimpulan bahwa kepuasan para peserta didik adalah respons para peserta didik terhadap proses dan hasil kinerja dari seluruh faktor yang memengaruhi berhasil tidaknya proses pendidikan di sekolah tersebut setelah membandingkan kinerja perguruan tinggi secara keseluruhan dengan harapan-harapan mereka sebelumnya. Kepuasan ini diwujudkan melalui melalui dua aspek yaitu:

a. Respons dan Tindakan terhadap proses pembelajaran memperlihatkan: Perasaan Senang, Bangga, Menghargai, Keinginan Merekomendasikan Kepada Pihak Lain.
b. Nilai Akademik semakin lebih baik

1.2. Kemampuan Dosen Dalam Mengolah Proses Belajar Mengajar

Salah satu masalah yang dihadapi dunia pendidikan di Indonesia sekarang ini adalah masalah lemahnya proses pembelajaran. Dalam proses pembelajaran, peserta didik kurang didorong untuk mengembangkan kemampuan berpikir. Proses pembelajaran di dalam kelas diarahkan kepada kemampuan untuk menghafal informasi; otak anak dipaksa untuk mengingat dan menimbun berbagai informasi tanpa dituntut untuk memahami informasi yang diingatnya itu untuk menghubungkannya dengan kehidupan sehari-hari. Bahkan sampai dalam pembuatan soal ujian, kuis dan tes-tes lainnya lebih cenderung jawaban dari hafalan dan jarang atau pun sedikit bahkan hapir tidak ditemukan soal-soal analisis, penerapan, aplikatif dan lain-lain. Sehingga tidak sedikit lulusan perguruan tinggi pintar secara teoritis, tetapi miskin secara aplikasi.

Belajar dan mengajar merupakan dua konsep yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain. Belajar menunjukkan kepada apa yang harus dilakukan seseorang sebagai yang menerima pelajaran sedangkan mengajar menunjukkan kegiatan apa yang harus dilakukan oleh seorang dosen yang menjadi pengajar. Dalam proses ini, maka terjadilah interaksi antara kedua belah pihak, baik dosen sebagai pengajar maupun mahasiswa sebagai peserta didik.

Skinner berpandangan bahwa belajar adalah suatu perilaku. Sehingga pada saat

orang belajar, maka responnya menjadi lebih baik, sebaliknya bila tidak belajar maka responnya menurun. Dalam belajar ditemukan beberapa hal: pertama, kesempatan terjadinya peristiwa yang menimbulkan respon pembelajar, respons si pembelajar dan konsekuensi yang bersifat menguatkan respons tersebut.[7] Dari apa yang diungkapkan oleh Skinner maka belajar dapat dilihat sebagai tindakan dan perilaku yang kompleks. Sebagai tindakan, maka belajar hanya dialami oleh peserta didik. Peserta didik menjadi penentu terjadinya proses belajar. Proses belajar terjadi berkat para peserta didik memperoleh sesuatu yang ada di lingkungan sekitar.

Nasution mendefinisikan belajar sebagai perubahan dalam sistem syaraf penambahan pengetahuan, dan perubahan kelakuan bakat pengalaman dan latihan.[8] Menurut Sadiman, belajar adalah suatu proses yang komples yang terjadi pada semua orang dan berlangsung seumur hidup, sejak ia masih bayi sampai ke liang lahat nanti. Menurutnya belajar ini dapat terjadi di rumah, di sekolah, di tempat kerja, di tempat ibadah, dan di masyarakat, serta berlangsung dengan cara apa saja, dari apa, dan siapa saja.[9] Sedangkan Menurut Bambang Warsito, belajar merupakan suatu proses pribadi yang tidak harus dan atau merupakan akibat kegiatan mengajar.[10] Dari pengertian ini disimpulkan Warsito menyebutkan bahwa tanpa seorang guru pun mengajar maka peserta tetap dapat belajar melalui proses pribadinya sendiri berusaha mencari pengalaman belajar. Baginya bahwa konsep belajar sebagai suatu upaya atau proses perubahan perilaku seseorang sebagai akibat interaksi peserta didik dengan berbagai sumber belajar yang ada di sekitarnya. Bagi Warsito, salah satu tanda seseorang telah belajar adalah adanya perubahan tingkah laku dalam dirinya yang meliputi perubahan pengetahuan (kognitif), keterampilan (psikomotor), dan nilai sikap (afektif).

Sama halnya dengan konsep Gredler, belajar adalah proses orang memperoleh berbagai kecakapan, keterampilan dan sikap.[11] Pidarta juga memiliki pandangan tentang belajar. Menurutnya belajar adalah perubahan perilaku yang relatif permanen sebagai hasil pengalaman dan bisa melaksanakannya pada pegetahuan lain serta mampu mengomukasikannya kepada orag lain.[12]

---

[7] Dimyati & Mudjiono, *Belajar dan Pembelajaran* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 9.

[8] S.Nasution, *Didaktik Asas-asas Mengajar* (Jakarta: Bui Aksara, 1995), 35.

[9] Arief s. Sadiman., Rahardjo R., Haryono Anug, Hardjito, *Media Pendidikan, Pengertian, Pengembangan, dan Pemanfaatannya* (Jakarta: Rajawali, 1986), 2.

[10] Bambang Warsito, *Teknologi pembelajaran –landasan & Aplikasi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 63.

[11] Gredler Bell., E Margaret, *Belajar dan Pembelajaran* (Jakarta: Grafindo Persada, 1994). 1.

[12] Made Pidarta, *Landasan Pendidikan, Stimulus Ilmu Pendidikan Bercorak Indonesia* (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 197.

Dengan demikian belajar menuntut adanya perubahan yang relatif permanen pada pengetahuan atau perilaku seseorang karena pengalaman, baik pengalaman yang diperoleh secara pribadi, maupun pengalaman yang diperolehnya melalui orang lain.

Mengajar adalah proses membimbing kegiatan belajar, bahkan kegiatan mengajar hanya bermakna apabila terjadi kegiatan belajar murid. Menurut Sardiman, mengajar diartikan sebagai suatu aktivitas mengorganisasikan atau mengatur lingkungan sebaik-baiknya dan menghubungkan dengan anak, sehingga terjadi proses belajar. Dengan kata lain bahwa belajar merupakan upaya menciptakan kondisi yang kondusif untuk berlangsungnya kegiatan belajar bagi para peserta didik.[13] Dadang Suhardan berpendapat bahwa mengajar pada dasarnya merupakan kegiatan akademik yang berupa interaksi komunikasi antara pendidikan dan peserta didik.[14]

Sementara proses belajar-mengajar dapat diartikan hubungan antara pihak pengajar (dosen/guru) dan pihak yang diajar (peserta didik/para peserta didik), sehingga terjadi suasana di mana pihak para peserta didik aktif belajar dan pihak dosen aktif mengajar.[15] Dalam pengertian ini berarti proses belajar mengajar ini merupakan proses interaksi secara aktif antara pendidik (dosen) dengan pelajar (para peserta didik) pada saat pengajaran berlangsung. Dalam proses interaksi, ada dua unsur yang penting yaitu memberi dan menerima baik dari dosen maupun dari para peserta didik. Dalam proses belajar mengajar yang berlangsung perlu mempertimbangkan tentang kepuasan peserta didik. Sekalipun terjadi proses belajar mengajar dalam kelas tetapi jika peserta didik tidak mendapatkan kepuasan dalam proses belajar mengajar tersebut maka hanya menghasilkan kesia-siaan. Artinya tidak memberi manfaat. Oleh karena itu agar proses belajar mengajar yang dilakukan oleh pendidik memberi kepuasan kepada peserta didik maka perlu kemampuan dari setiap pendidik untuk mampu mengelolah proses belajar mengajar tersebut.

Yang dimaksud dengan "kemampuan" dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan.[16] Istilah kemampuan bila dihubungan dengan akademik adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental, berpikir, menalar, dan memecahkan masalah.[17] Menurut

[13] A.M. Sardiman, *Interaksi & Motivasi Belajar Mengajar* (Jakarta: Grafindo Persada, 2004), 48.

[14] Dadang Suhadan, *Supervisi Bantuan Profesional: Layanan Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di Era Otonomi Daerah* (Bandung: Alfabeta CV, 2006), 53.

[15] Iskandar W, dan J. Mandalika, *Kumpulan dan Pikiran-Pikiran dalam Pendidikan.* (Jakarta: Rajawali, 1982), 37.

[16] Kamus Besar Bahasa Indonesia 1993, *s.v.* "kemampuan".

[17] Robbins, Stephen P; Judge, Timothy A.,

Thoha yang dikutip oleh Gibson, kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan suatu pengalaman. Menurutnya, "kemampuan" menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan. Kemampuan itu mungkin dimanfaatkan atau mungkin juga tidak. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan dan bukan yang ingin dilakukannya.[18] Berdasarkan pengertian ini maka apabila pendidik ingin mencapai hasil yang maksimal dalam proses belajar mengajar sehingga para peserta didik mendapatkan kepuasan maka pendidik harus mempersiapkan dengan sungguh-sungguh beserta segenap kemampuan yang dimiliki ditunjang oleh sarana-prasarana yang ada untuk melaksanakan proses belajar mengajar. Jika seorang pendidik mengajar dengan setengah hati maka proses belajar-mengajar yang dihasilkan tidaklah semaksimal yang diharapkan dan tidak memberikan kepuasan bagi para peserta didik. Artinya bahwa kemampuan seorang pendidik tidak hanya diukur dari tingginya gelar dan ilmu pengetahuan yang dimilikinya tetapi juga diukur dari tingkat keterampilan dan kemampuan yang dimiliki dalam melaksanakan tugas yang dibebankan melalui proses belajar-mengajar. Dengan keterampilan dan kemampuan yang ada, pendidik akan berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitas dalam mengajarnya.

Ada banyak kemampuan dosen yang diharapkan dalam mengolah proses belajar-mengajar sehingga memberikan kepuasan bagi para peserta didik adalah:

1. Kemampuan dosen mengolah bahan ajar.
2. Kemampuan dosen dalam menguasai materi ajar
3. Kemampuan dosen dalam menguasai keterampilan menyampaikan materi ajar.
4. Kemampuan dosen dalam memberikan tugas.
5. Kemampuan dosen dalam memberikan umpan balik
6. Kemampuan dosen dalam memilih metode ajar yang sesuai dengan konteks materi ajar.
7. Kemampuan dosen dalam menentukan alternati metode ajar ketika melihat kelas tidak kondusif (ada yang mulai ngantuk).
8. Kemampuan dosen dalam membangkitkan semangat para peserta didik untuk mengikuti proses pembelajaran setiap kali kuliah.
9. Kemampuan dosen dalam mendampingi,

Perilaku Organisasi Buku 1 (Jakarta: Salemba Empat, 2008), 56-66.

[18] Gibson & Ivancevich & Donnely, *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Proses,* edisi keempat (Jakarta: Erlangga, 1994), 104.

membimbing dan mendidik anak yang memiliki

10. Kemampuan dosen dalam memberi penilaian kepada para peserta didik

1.3.Kerangka Berpikir

Kemampuan dosen dalam mengolah proses pembelajaran sangat penting bagi berlangsungnya pendidikan dan memberi pengaruh positif bagi para peserta didik. Apabila dosennya mampu mengolah proses pembelajaran dengan baik, hasil belajar yang diharapkan dan direncanakan oleh dosen di awal semester dapat tercapai, tetapi jika dosennya tidak memiliki kemampuan dalam mengolah proses pembalajaran dengan baik, hasil yang diperoleh pun tidak maksimal, bahkan dosen akan menemukan kelasnya tidak hangat, tidak hidup, kaku, para peserta didiknya ngantuk tidak ada semangat dan kemauan mengerjakan tugas dengan tulus dan dengan senang hati. Kemampuan dosen dalam merancang proses belajar-mengajar sedemikian rupa yang memusatkan pembelajaran itu kepada para peserta didik serta dosen mampu menciptakan suasana yang menyenangkan dalam proses pembelajaran sangat diperlukan untuk menghasilkan kepuasan para peserta didik dalam mengikuti proses pembelajaran. Kepuasan para peserta didik dapat dilihat dalam rasa senang dan keaktifan mereka ketika para peserta didik mengikuti proses pembelajaran. Apabila para peserta didik memiliki kepuasan terhadap proses pembelajaran karena disebabkan dosen yang mampu mengolah proses pembelajaran dengan baik, hal ini akan semakin menyemangati para peserta didik dalam belajar hingga akhirnya berdampak pada nilai akademik mereka yang semakin lebih meningkat.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1.1 Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden

SM = Sangat Mampu
M = Mampu
KM = Kurang Mampu
TM = Tidak Mampu
STM = Sangat Tidak Mampu

No	Pertanyaan	Jumlah Responden Menjawab				
		SM	M	KM	TM	STM
1	Kemampuan dosen mengolah bahan ajar.	8	2	0	0	0
2	Kemampuan dosen dalam menguasai materi ajar	8	1	1	0	0
3	Kemampuan dosen dalam menguasai keterampilan menyampaikan materi ajar.	6	2	2	0	0
4	Kemampuan dosen dalam memberikan	7	2	1	0	0

	tugas					
5	Kemampuan dosen dalam memberikan umpan balik	5	3	2	0	0
6	Kemampuan dosen dalam memilih metode ajar yang sesuai dengan konteks materi ajar.	7	2	1	0	0
7	Kemampuan dosen dalam menentukan alternati metode ajar ketika melihat kelas tidak kondusif (ada yang mulai ngantuk).	9	1	0	0	0
8	Kemampuan dosen dalam membangkitkan semangat para peserta didik untuk mengikuti proses pembelajaran setiap kali kuliah.	7	1	2	0	0
9	Kemampuan dosen dalam mendamping i, membimbing dan mendidik para peserta didik yang memiliki kemampuan rendah dalam belajar.	8	2	0	0	0
10	Kemampuan dosen dalam memberi penilaian kepada para peserta didik	9	1	0	0	0
	Jumlah	**74**	**17**	**9**	**0**	**0**

1.2 **Uraian Hasil Penelitian**

Pada bagian ini akan diuraikan hasil dari penelitian berdasarkan hasil rekapitulasi hasil angket yang telah dibagikan kepada responden.

1. Kemampuan Dosen Mengolah Bahan Ajar.

   Mengolah bahan ajar ibarat mengolah bahan makanan. Bila bahan makanan diolah sesuai dengan ukuran yang pas, bahan yang seimbang, serta disertai dengan bumbu-bumbu yang sesuai dengan takarannya maka makanan itu akan enak dimakan dan sangat dinikmati oleh orang yang memakannya. Tetapi sebaliknya sekalipun bahan makanan itu mahal tetapi bila pengolahanya tidak benar maka siapapu orang yang memakannya pasti akan merasakan tidak nikmat, bahkan mungkin tidak ingin mengkonsumsi makanan tersebut. Demikian pelajaran yang guru berikan kepada peserta didik. Walaupun pelajaran itu sederhana atau pun sulit tetapi jika seorang guru mengolah

bahan ajar itu dengan baik maka peserta didik akan tertarik mengikuti proses belajar-mengajar bahkan menikmatinya. Namun sebaliknya jika bahan ajar yang diberikan tergolong ringan, karena pengolahannya kurang tepat, peserta didik akan merasa bosan dalam mengikuti pelajaran tersebut. Dalam hal ini, mahasiswa akan puas mengikuti pelajaran bila dosen yang mengajar mampu mengelolah bahan ajar yang diberikan dengan baik dan sistematik. Dari penelitian yang dilakukan, maka mahasiswa memberikan respons bahwa para dosen prodi PAK di STTIAA telah mengolah bahan ajar dengan sangat sistematik dan membuat mahasiswa puas mengikuti perkuliahan. Dalam arti bahwa dosen Prodi PAK di STTIAA sangat mampu mengolah bahan ajar yang diberikan kepada mahasiswa.

2. Kemampuan Dosen Dalam Menguasai Materi Ajar

   Menurut Undang-Undang RI No.14 tahun 2005 menjelaskan bahwa seorang guru maupun pendidik termasuk dosen harus memiliki kompetensi yang berkaitan dengan tugasnya. Kompetensi yang dimaksudkan adalah kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional yang diperoleh melalui pendidikan profesi. Kompetensi pedagogik adalah kemampuan mengelola pembelajaran peserta didik. Kompetensi kepribadian adalah kemampuan kepribadian yang mantap, berakhlak mulia, arif, dan berwibawa serta menjadi teladan peserta didik. Kompetensi professional adalah kemampuan penguasaan materi pelajaran secara luas dan mendalam. Kompetensi sosial adalah kemampuan guru untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dan efesien dengan peserta didik, sesama guru, orang tua/wali peserta didik, dan masyarakat sekitar. Kemampuan mengajar guru yang sesuai dengan tuntutan standar tugas yang diemban memberikan efek positif bagi hasil yang ingin dicapai seperti perubahan hasil akademik peserta didik, sikap peserta didik, keterampilan peserta didik, dan perubahan pola kerja guru yang makin meningkat. Tetapi sebaliknya jika kemampuan mengajar yang dimiliki guru sangat sedikit akan berakibat bukan saja menurunkan prestasi belajar peserta didik tetapi juga menurunkan tingkat kinerja guru itu sendiri. Untuk itu kemampuan mengajar pendidik atau pun dosen menjadi sangat penting dan menjadi keharusan baginya untuk dimiliki dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dari penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa dengan kemampuan dosen dalam

menguasai materi ajar sehingga dosen mampu menyampaikan materi ajar dengan baik dan lancar. Bahkan pertanyaan para peserta didik pun dapat direspons dan diberi jawaban sejelas-jelasnya sehingga para peserta didik merasa puas dan senang dari setiap jawaban yang diberikan.

3. Kemampuan Dosen Dalam Menguasai Keterampilan Menyampaikan Materi Ajar.

   Dalam menyampaikan materi ajar diperlukan keterampilan dalam menguraikan, menjelaskan. Keterampilan ini terdiri dari: intonasi, nada, volume suara, mimik, bahasa, tatapan pengajar kepada peserta didik, dan lain-lain. keterampilan ini diperlukan supaya materi ajar dapat mengena di hati peserta didik dan memudahkan mereka mendengar dan menyimak materi ajar yang disampikan.

   Dari penelitian yang dilakukan diperoleh gambaran bahwa dengan kemampuan yang dimiliki dosen dalam menguasai keterampilan materi ajar memberi pengaruh bagi para peserta didik dalam mengikuti perkuliahan.

   Dalam pembelajaran pun seorang guru harus mampu membangkitkan partisipasi peserta didik dalam belajar, sehingga pembelajaran berlangsung secara baik dan menyenangkan. Ada banyak keterampilan dasar mengajar yang harus dikuasai oleh dosen serta mampu mengomunikasikan dengan baik. Dosen tidak hanya sekadar mengetahui keterampilan yang harus dimiliki, tetapi dosen juga harus mampu memanfaatkan keterampilan itu dalam mengomunikasikan materi ajar dengan baik. Ada delapan keterampilan dasar mengajar yang harus dimiliki oleh guru agar dalam pembelajaran dapat terjadi interaksi timbal-balik antara peserta didik dan guru serta sesama peserta didik:

   a. Keterampilan Membuka dan Menutup Pelajaran
   b. Keterampilan Bertanya
   c. Keterampilan Menjelaskan
   d. Keterampilan Memberi Penguatan
   e. Keterampilan Mengadakan Variasi
   f. Keterampilan Membimbing Diskusi Kelompok Kecil
   g. Keterampilan Mengelola Kelas
   h. Keterampilan Mengajar Kelompok Kecil dan Perorangan

4. Kemampuan Dosen Dalam Memberikan Tugas.

   Tugas adalah salah satu bagian dari tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh peserta didik. Sering kali tugas yang diterima oleh peserta didik tidak berhubungan dengan pokok mata kuliah yang dipelajari, dan kadang kala dosen memberikan tugas dengan semena-mena. Karena dalam pemberian tugas diperlukan keahlian dari seorang dosen. Hal ini

bertujuan agar mahasiswa tidak merasa bahwa tugas itu seperti beban yang berat yang tidak sanggup untuk dipikul. Sebaiknya para peserta didik melihat tugas itu sebagai proses belajar untuk mencari tahu ilmu lebih dalam lagi melalui tugas yang dikerjakan dan bukan hanya sekadar memenuhi syarat mata kuliah tersebut. Apabila para peserta didik melihat tugas itu hanya sekadar memenuhi persyaratan untuk mengikuti perkuliahan dari salah satu mata kuliah maka ketika ia mengerjakan tugas tersebut hanya sekadar dikerjakan tanpa dipahami isi dari tugas yang dikerjakan. Tetapi ketika dosen memberikan dorongan dan motivasi yang jelas bahwa tugas ini tidak hanya sekadar dikerjakan sebagai syarat kelulusan mata kuliahnya melainkan diharapkan para peserta didik mengerti isi dan tulisan yang ditulisnya.

5. Kemampuan Dosen Dalam Memberikan Umpan Balik

   Umpan balik ini berupa pertanyaan dari dosen yang akan dijawab oleh para peserta didik, atau sebaliknya para peserta didik menanyakan dan didiskusikan bersama-sama. Hal ini bertujuan untuk semakin menajamkan materi ajar yang sudah disampaikan. Untuk bagian ini tentu diharapkan seluruh anggota kelas harus berani berbicara. Persoalannya adalah banyak para peserta didik yang memilih diam dan takut bicara, karena mereka takut memberikan jawaban atau tanggapan yang dia berikan. Dalam menangani keadaan ini diperlukan keahliah dari seorang dosen bagaimana dia memberikan umpan balik dan akan direspons seluruh para peserta didik termasuk para peserta didik yang tidak banyak bicara dalam kelas.

6. Kemampuan Dosen Dalam Memilih Metode Ajar Yang Sesuai Dengan Konteks Materi Ajar.

   Metode berasal dari Bahasa Yunani *methodos* yang berarti cara atau jalan yang ditempuh. Sehubungan dengan upaya ilmiah, maka, metode menyangkut masalah cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan. Fungsi metode berarti sebagai alat untuk mencapai tujuan, atau bagaimana cara melakukan atau membuat sesuatu. Metode adalah suatu cara yang sistematis dan komples yang ditentukan oleh pendidik atau dosen dalam menyampaikan materi ajar kepada peserta didik. Metode ini berfungsi untuk membantu memahami materi ajar, menjadikan suasana mengajar lebih hidup dan dinikmati. Karena itu pemilihan metode yang tepat sangat memengaruhi keadaan kelas dan proses belajar-mengajar yang sedang berlangsung.

7. Kemampuan Dosen Dalam Menentukan Alternatif Metode Ajar Ketika Ia Melihat Kelas Tidak Kondusif.

   Alternatif metode diperlukan untuk mengantisipasi situasi kelas yang mulai gaduh atau pun mulai ada yang kelelahan dalam kelas. Kadang dosen menyalahkan para peserta didik bila ada para peserta didik yang ngantuk, tanpa mengevaluasi metode yang dipakai dalam mengajar. Metode yang sudah ditentukan untuk dipakai pada saat mengajar bisa diubah oleh dosennya ketika dosen melihat bahwa kelas tidak kondusif lagi. Jadi dosen harus memiliki kecekatan dalam menentukan dan mengubah kembali metode yang dipakai agar suasana kelas tetap kondusif dan para peserta didik tetap semangat dalam mengikuti proses belajar-mengajar.

8. Kemampuan Dosen Dalam Membangkitkan Semangat Para Peserta Didik Untuk Mengikuti Proses Pembelajaran Setiap Kali Kuliah.

   Ada kalanya para peserta didik memiliki kejenuhan dalam mengikuti proses perkuliahan, semangat mulai menurun yang disebkan kondisi kelelahan, sakit ataupun mungkin ada masalah. Dalam hal ini dosen perlu memiliki keahlian dalam membangkitkan semangat para peserta didik kembali agar mereka tetap mengikuti perkuliahan dengan baik.

9. Kemampuan Dosen Dalam Mendampingi, Membimbing Dan Mendidik Para Peserta Didik Yang Memiliki Kemampuan Rendah Dalam Belajar.

   Pada umumnya Hal yang paling membuat pendidik tidak sabar adalah menangani peserta didik yang memiliki kemampuan belajar sangat rendah bila dibandingkan dengan peserta didik lainnya. Dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh bahwa seharusnya dosen memiliki kemampuan dalam mendampingi dengan maksimal peserta didik yang memiliki masalah dalam belajar. Justru kemampuan seorang dosen teruji ketika dosen tersebut mampu membuat peserta didik yang kemampuan belajar sangat rendah menjadi seorang yang berhasil dalam studinya dan terlebih berhasil dalam dunia kerjanya di masa yang akan datang. Kalau hanya membimbing orang yang sudah pintar dan sudah punya modal belajar yang bagus maka justru tidak terlihat kemampuan dosen yang sesungguhnya.

10. Kemampuan Dosen Dalam Memberi Penilaian Kepada Para Peserta Didik

    Nilai yang dimaksudkan adalah nilai akhir akademik pada setiap akhir semester setelah mengikuti perkuliahan. Ada kalanya dosen memberikan nilai tidak dengan objektif. Ada kalanya juga nilai akademik dicampur dengan nilai karakter.

Misalnya ketika anak itu mengantuk dalam kelas, atau mungkin ada pelanggaran, atau murid tersebut kedapatan tidak taat, kadang kala hal ini dihubungkan dengan pemberian nilai. Pada hal masalah tersebut sebenarnya berhubungan dengan nilai karakter. Maka seharunya nilai akademik tetap harus diberikan sebagaimana seharusnya ia peroleh dan masalah pelanggaran atau karakter diberikan pada penilaian karakter. Selain itu juga disini diperlukan keahlian dosen dalam menolong para peserta didik yang memiliki nilai rendah. Dalam hal ini bukan berarti dosen langsung mendobrak nilai tetapi perlu dipikirkan cara supaya para peserta didik tersebut dapat mendapat nilai kelulusan yang maksimal, misalkan diberikan remidi, diberikan tugas dan lain-lain.

1.3 Dampak Atas Kepuasan Mahasiswa terhadap Kemampuan Dosen dalam Mengolah Proses Belajar-Mengajar.

a. Nilai Akademik (IPK) yang diperoleh Mahasiswa setiap semester.
b. Ada Peningkatan Kesenangan dalam Belajar Setiap Semester

SS = Sangat Senang
S = Senang
KS = Kurang Senang
TS = Tidak Senang
STS = Sangat Tidak Senang

Semester	**Tanggapan Responden**				
	Sangat Senang	**Senang**	**Kurang Senang**	**Tidak Senang**	**Sangat Tidak Senang**
I	5	4	1	0	0
II	8	2	0	0	0
III	8	1	1	0	0
IV	9	1	0	0	0
V	6	4	0	0	0
VI	8	2	0	0	0
VII	10	0	0	0	0
VIII	10	0	0	0	0
Rata-Rata	**6,4**	**1,4**	**0,2**	**0**	**0**

c. Ada kebanggaan terhadap lembaganya sehingga para peserta didik mau mempromosikan sekolahnya.

Kesenangan dan kepuasan mahasiswa mengikuti proses belajar mengajar di STTIAA mahasiswa mempromosikan STTIAA kepada gereja asal mereka, keluarga dan teman-pemuda-pemudi yang ada di daerah asalnya, bahkan mahasiswa juga mempromosikan STTIAA di gereja tempat mahasiswa melakukan PPL. Dalam hal ini, mahasiswa semester 7 Prodi Pendidikan Agama Kristen STTIAA bukan hanya sekadar mempromosikan tetapi mahasiswa juga mengajak pemuda-pemudi yang mereka kenal

dari daerah mereka untuk mendaftar di STTIAA.

KESIMPULAN

Kemampuan dosen dalam mengolah proses belajar mengajar sangat mempengaruhi tingkat kepuasan para peserta didik semester 7 Program Pendidikan Agama Kristen di Sekolah Tinggi Teologi Injili Abdi Allah. Dan sebagai dampak dari tingkat kepuasan tersebut mempengaruhi peningkatan nilai akademik mahasiswa, kesenangan mahasiswa dalam belajar, serta semangat mahasiswa dalam mempromosikan sekolah.

Dengan melihat pengaruh ini maka diharapkan kepada dosen-dosen prodi PAK untuk terus memacu diri dalam meningkatkan kemampuan dalam pengelolaan proses belajar mengajar di kelas sehingga Prodi PAK STTIAA dapat menghasilkan peserta didik atau mahasiswa yang semakin meningkat kualitas secara akademik dan memiliki kecintaan kepada prodinya yang ditujukan dengan tindakannya dalam mempromosikan prodinya.

DAFTAR PUSTAKA

Bambang Warsito. *Teknologi Pembelajaran – Landasan & Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

Bell, Gredler., Margaret E. *Belajar dan Pembelajaran.* Jakarta: Grafindo Persada, 1994.

Dadang Suhadan. *Supervisi Bantuan Profesional. Layanan Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di Era Otonomi Daerah.* Bandung: Alfabeta CV, 2006.

Dimyati & Mudjiono. Belajar dan Pembelajaran. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, edisi kedelapan*. Jakarta: Salemba Empat, 1995

Nasution S. *Didaktik Asas-asas Mengajar*. Jakarta: Bui Aksara, 1995.

Pidarta, Made. *Landasan Pendidikan, Stimulus Ilmu Pendidikan Bercorak Indonesia.* Jakarta: Rineka Cipta, 2000.

Supranto J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011

Simamora, Bilson. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 1990.

Tjiptono, Fandy. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi, 2005.

Warsita, Bambang. *Teknologi Pembelajaran: Landasan dan Aplikasinya.* Jakarta: Rineka Cipta, 2008.

Sadiman, Arief S. Rahardjo R. Haryono Anug., Hardjito. *Media Pendidikan, Pengertian, Pengembangan, dan Pemanfaatannya*. Jakarta: Rajawali, 1986.

S Nasution. *Berbagai Pendekatan Dalam Proses belajar & Mengajar*. Bandung: Bumi Aksara, 2010.