

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MAHASISWA DI UNIVERSITAS POTENSI UTAMA**

***ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING STUDENT SATISFACTION AT
POTENTIAL UNIVERSITY OF MAIN***

Shofyan Roni¹, Tri Atmaja²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Potensi Utama
Email: ronie.snr82@gmail.com

ABSTRAK Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Potensi Utama dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan analisis SWOT. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan mahasiswa dari jurusan yang sama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas pengajaran, fasilitas kampus, dan fleksibilitas jadwal kuliah. Namun, masalah seperti koneksi Wi-Fi yang lambat dan keterbatasan parkir menjadi faktor penghambat. Penelitian ini juga mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa melalui pengembangan kegiatan non-akademik dan perbaikan fasilitas kampus. Saran yang diberikan meliputi peningkatan kualitas fasilitas fisik dan pengelolaan layanan yang lebih efektif.

Kata Kunci: Kepuasan mahasiswa, analisis SWOT, pengajaran, fasilitas kampus, kegiatan non-akademik, Universitas Potensi Utama.

ABSTRACT This study aims to analyze the factors influencing student satisfaction at Universitas Potensi Utama using a qualitative approach and SWOT analysis. Data were collected through interviews with students from the same department. The results indicate that student satisfaction is influenced by teaching quality, campus facilities, and schedule flexibility. However, issues such as slow Wi-Fi and limited parking were identified as hindrances. The study also identified opportunities to improve student satisfaction through the development of non-academic activities and enhancement of campus facilities. Recommendations include improving physical facilities and more effective service management.

Keywords: Student satisfaction, SWOT analysis, teaching, campus facilities, non-academic activities, Universitas Potensi Utama.

A. PENDAHULUAN

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pendidikan dan layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Penilaian terhadap kepuasan mahasiswa mencakup berbagai dimensi, baik akademik maupun non-akademik, yang mempengaruhi pengalaman belajar mereka secara keseluruhan, penelitian yang dilakukan oleh Aliami & Hakimah (2020) menunjukkan bahwa bauran pemasaran jasa yang baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, khususnya dalam hal pelayanan akademik yang mencakup pengajaran dosen dan fasilitas yang disediakan. Mahyus et al. (2022) juga menekankan bahwa kualitas pelayanan pendidikan yang baik sangat berperan dalam kepuasan mahasiswa, dengan layanan administrasi yang cepat dan efektif menjadi salah satu faktor utama. Beberapa penelitian terbaru menunjukkan bahwa kualitas pengajaran, struktur kursus, fasilitas kampus, dan interaksi sosial antara mahasiswa dan dosen menjadi faktor-faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa (Ruffalo Noel Levitz, 2022; Pham et al., 2022). Berdasarkan beberapa penelitian terbaru, seperti yang dilakukan oleh Sudirman & Mulyani (2020), menunjukkan bahwa layanan administrasi yang efisien berhubungan erat dengan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menyoroti pentingnya pengelolaan administrasi yang baik, yang dapat memberikan pengalaman yang positif bagi mahasiswa dan mendukung mereka dalam menjalani proses akademik. Diketahui bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pendidikan yang diberikan, tetapi juga oleh kualitas layanan administrasi dan fasilitas pendukung yang tersedia di kampus. Fasilitas-fasilitas seperti ruang kelas yang nyaman, akses teknologi yang memadai, serta

fasilitas belajar lainnya, seperti perpustakaan, ruang komputer, dan akses internet, memainkan peran penting dalam meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa. Kepuasan ini tidak hanya dipengaruhi oleh aspek akademik, tetapi juga oleh layanan administrasi yang efisien dan fasilitas pendukung yang memadai, seperti ruang kelas dan akses ke teknologi (Zhang & Lin, 2020). Penelitian oleh Zhang & Lin (2020) menunjukkan bahwa kualitas fasilitas dan layanan pendukung yang memadai sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, khususnya dalam mendukung proses pembelajaran yang lebih efektif dan efisien. Penelitian Pratama & Dewi (2022) juga menemukan bahwa aksesibilitas fasilitas belajar, terutama dalam konteks pendidikan daring, dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Mereka menekankan pentingnya ketersediaan teknologi dan fasilitas belajar yang memadai untuk mendukung mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran mereka.

Selain itu, analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) sering digunakan untuk mengevaluasi faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Kekuatan internal seperti kualitas pengajaran dan fasilitas kampus dapat menjadi faktor penentu yang meningkatkan kepuasan, sementara kelemahan seperti keterbatasan teknologi dan fasilitas yang tidak memadai dapat mengurangi pengalaman belajar mahasiswa. Faktor eksternal seperti perkembangan teknologi dan persaingan antar perguruan tinggi juga dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa (Alnusairat et al., 2020; Schuwer et al., 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Potensi Utama menggunakan pendekatan kualitatif dan analisis SWOT. Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi faktor internal (kekuatan dan kelemahan) yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terkait layanan kampus, pengajaran, dan fasilitas.
2. Menganalisis peluang dan ancaman eksternal yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti persaingan, perubahan teknologi dan tren pendidikan.
3. Merumuskan strategi berbasis hasil analisis SWOT untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, termasuk rekomendasi untuk memperbaiki fasilitas kampus dan peningkatan layanan administrasi.

Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi bagi pihak universitas dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa dan menciptakan lingkungan kampus yang lebih mendukung bagi mahasiswa dalam menjalani kegiatan akademik dan non-akademik mereka. Seiring dengan berkembangnya teknologi dan perubahan dalam kebijakan pendidikan, universitas perlu menyesuaikan strategi dan kebijakan mereka untuk menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang yang ada demi peningkatan kualitas layanan pendidikan yang berkelanjutan.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Potensi Utama. Pendekatan ini memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap pengalaman mahasiswa, terutama terkait kualitas pengajaran, fasilitas, dan layanan administrasi. Metode ini relevan karena menyesuaikan dengan kebutuhan penelitian yang bertujuan memahami persepsi mahasiswa secara mendalam melalui tema dan kategori berbasis wawancara.

Penelitian terdiri dari 20 mahasiswa yang dipilih menggunakan metode deskriptif, yang memungkinkan peneliti untuk mempermudah responden dengan tahu karakteristik responden yang beragam. Pemilihan responden dari jurusan, fakultas, dan semester yang sama bertujuan untuk meminimalkan variabel eksternal dan fokus pada faktor internal dan eksternal yang relevan. Data dikumpulkan melalui hasil wawancara, yang memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk mendalami pengalaman dan pandangan mahasiswa. Teknik ini digunakan untuk menggali informasi terkait kualitas pengajaran, fasilitas kampus, dan layanan administrasi, serta ekspektasi mahasiswa terhadap pengalaman belajar mereka, yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa di Universitas Potensi Utama”.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan kerangka Analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Pendekatan ini membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal universitas serta peluang dan ancaman eksternal yang dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa. Keterbatasan penelitian ini terletak pada jumlah responden yang terbatas dan homogenitas latar belakang mereka, yang membuat hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk seluruh mahasiswa di Universitas Potensi Utama. Penelitian lebih lanjut dengan sampel yang lebih besar dan beragam disarankan untuk memperluas cakupan temuan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa di Universitas Potensi Utama

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting yang mencerminkan kualitas pendidikan dan layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Berdasarkan wawancara dengan mahasiswa di Universitas Potensi Utama, beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan mereka dapat dibagi menjadi beberapa aspek, baik yang berkaitan dengan dimensi akademik maupun non-akademik.

1. Kualitas Pengajaran

Sebagian besar mahasiswa menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan kualitas pengajaran yang diberikan oleh dosen di Universitas Potensi Utama. Dosen dianggap mampu menyampaikan materi kuliah dengan jelas, terstruktur, dan efektif. Metode pengajaran yang melibatkan diskusi aktif serta pengajaran berbasis masalah nyata sangat dihargai, karena hal ini memungkinkan mahasiswa untuk memahami materi dengan lebih baik dan terlibat dalam proses pembelajaran. Keterlibatan mahasiswa dalam diskusi yang dipandu oleh dosen juga memperkaya pengalaman belajar mereka, membuat suasana kelas lebih dinamis dan interaktif.

2. Fleksibilitas Jadwal Kuliah

Fleksibilitas dalam pemilihan jadwal kuliah juga menjadi faktor yang sangat dihargai oleh mahasiswa. Adanya kelas pagi, siang, dan malam memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memilih waktu yang paling sesuai dengan kegiatan pribadi mereka, seperti pekerjaan atau kegiatan sosial lainnya. Fleksibilitas ini tidak hanya membantu mahasiswa mengatur waktu mereka dengan lebih efisien tetapi juga mengurangi stres akibat jadwal yang padat, memberikan mereka kesempatan untuk lebih seimbang antara belajar dan aktivitas di luar kampus.

3. Fasilitas Kampus

Fasilitas yang tersedia di kampus, terutama perpustakaan, menjadi aspek penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Banyak mahasiswa yang merasa puas dengan kondisi perpustakaan yang nyaman dan koleksi buku yang memadai. Fasilitas lainnya seperti akses internet dan ruang komputer juga turut mendukung kegiatan akademik mahasiswa. Mahasiswa mengungkapkan bahwa fasilitas yang ada memungkinkan mereka untuk belajar dengan lebih fokus, baik secara individu maupun dalam kelompok.

4. Kegiatan Non-Akademik

Selain aspek akademik, kegiatan non-akademik juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Banyak mahasiswa yang merasa bahwa lomba, workshop, dan seminar yang diadakan oleh universitas memberikan mereka peluang untuk mengembangkan keterampilan praktis yang berguna dalam dunia profesional. Kegiatan-kegiatan tersebut juga meningkatkan keterlibatan sosial mahasiswa, yang membantu mereka membangun jejaring dengan sesama mahasiswa dan dosen, serta memberikan mereka kesempatan untuk berkembang di luar ruang kelas.

5. Penurunan Kepuasan di Beberapa Aspek

Meskipun ada banyak faktor yang mendukung kepuasan mahasiswa, beberapa kelemahan juga teridentifikasi. Salah satu yang paling sering dikeluhkan adalah kerusakan fasilitas ruang kelas, terkadang AC yang tidak berfungsi dengan optimal, monitor yang tidak terkoneksi dengan baik, serta peralatan yang kurang terawat. Hal ini mengurangi

kenyamanan mahasiswa selama mengikuti kuliah dan berpotensi mengganggu konsentrasi mereka.

Selain itu, koneksi Wi-Fi yang lambat menjadi masalah utama, terutama dalam akses materi pembelajaran daring yang semakin banyak digunakan. Koneksi yang tidak stabil menghambat mahasiswa dalam mengakses materi kuliah secara efisien, yang pada gilirannya mengganggu proses pembelajaran mereka. Beberapa mahasiswa juga mengungkapkan keluhan terhadap layanan administrasi yang perlu ditingkatkan dalam merespons permintaan mahasiswa, khususnya dalam hal pengurusan pembayaran dan dokumen akademik lainnya.

Analisis SWOT Faktor Internal dan Eksternal

a. Analisis SWOT Faktor Internal Kekuatan (Strengths)

1. Kualitas pengajaran: dosen kompeten dalam metode pembelajaran
2. Fasilitas Kampus : sarana modern seperti ruang kelas, perpustakaan, aula, lift dan lain sebagainya
3. Layanan Mahasiswa : dukungan akademik, dan administrasi
4. Lingkungan Belajar : Budaya akademik sportif
5. Biaya Pendidikan : Beasiswa dan program pembiayaan yang kompetitif

b. Analisis SWOT Faktor Internal Kelemahan (Weaknesses)

1. Perubahan trend pendidikan : beberapa kurikulum kampus kurang responsif terhadap kebutuhan industri terkini
2. Fasilitas Kampus : Beberapa peralatan yang mengalami kerusakan, serta koneksi internet yang cenderung lambat, dan lokasi parkir yang kurang memadai disaat ada event tertentu di kampus
3. Tekanan ekonomi : biaya pendidikan yang meningkat dapat mengurangi daya saing

c. Analisis SWOT Faktor Eksternal Peluang (Opportunities)

1. Kemajuan Teknologi : Penggunaan e-learning, sistem manajemen kampus, dan inovasi digital
2. Kerja sama eksternal : peluang kolaborasi dengan industri, alumni, dan institusi global
3. Kebutuhan Pasar Kerja : Pengembangan Program Studi yang sesuai tren industri
4. Program Pemerintah : Dukungan Beasiswa, Akreditasi pendidikan Tinggi
5. Tren Internasionalisasi : Peningkatan Peluang Pertukaran mahasiswa dan kerja sama internasional

d. Analisis SWOT Faktor Eksternal Ancaman (Threats)

1. Persaingan antar perguruan tinggi : kampus lain menawarkan program dan fasilitas keunggulan kampus
2. Perubahan Regulasi : kebijakan pemerintah yang kurang mendukung institusi pendidikan tinggi tertentu
3. Kemajuan Teknologi : Kampus lambat beradaptasi dengan tren digital dan teknologi baru
4. Kondisi Ekonomi : kondisi ekonomi mahasiswa yang dapat mempengaruhi keberlanjutan studi mahasiswa yang bersangkutan.
5. Perubahan Kebutuhan Pasar Kerja : beberapa kurikulum yang kurang sesuai dengan tren dan tuntutan industri saat ini sehingga perlu di revisi atau di update.

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kualitas pengajaran dan fasilitas kampus adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Potensi Utama. Pengajaran yang baik dan fasilitas yang memadai meningkatkan kepuasan dan pengalaman mahasiswa secara keseluruhan. Namun, masalah seperti beberapa kerusakan fasilitas ruang kelas, Wi-Fi yang cenderung lambat, serta keterbatasan tempat parkir perlu segera diatasi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Selain itu, meskipun universitas memiliki peluang besar untuk meningkatkan kegiatan non-akademik dan fasilitas pendukung, beberapa ancaman seperti keterbatasan parkir dan kualitas pembelajaran daring perlu ditangani dengan lebih serius, yang menunjukkan bahwa perubahan dalam

kebijakan pendidikan dan pengelolaan teknologi dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa secara signifikan.

D. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Potensi Utama dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan analisis SWOT. Berdasarkan hasil wawancara dengan 20 mahasiswa yang berasal dari jurusan dan fakultas yang sama, temuan menunjukkan bahwa kualitas pengajaran dan fasilitas kampus merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan mahasiswa. Sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan kualitas pengajaran dosen, yang dianggap inovatif dan komunikatif, serta dengan fleksibilitas jadwal kuliah yang memungkinkan mereka menyeimbangkan antara kuliah dan aktivitas lain.

Namun, terdapat kelemahan yang signifikan terkait dengan koneksi Wi-Fi yang lambat, kerusakan beberapa fasilitas kelas seperti AC yang kurang berfungsi dengan baik, monitor yang kurang terkoneksi (tv), teknisi kurang merespon, serta keterbatasan fasilitas parkir yang mengurangi kenyamanan mahasiswa.

Beberapa peluang yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa termasuk pengembangan kegiatan non-akademik, peningkatan fasilitas kampus, dan peningkatan pelayanan administrasi. Namun, ancaman seperti perkembangan teknologi yang cepat dan keterbatasan infrastruktur perlu segera diatasi untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Aliami, M., & Hakimah, N. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 15(3), 104-113.
- Mahyus, M., Hidayat, F., & Sulaiman, A. (2022). Pengaruh Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus di Universitas Terbuka. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 18(1), 45-58.
- Ruffalo Noel Levitz. (2022). 2022 National Student Satisfaction and Priorities Report.
- Pham, T. T. H., Nguyen, T. P., & Vu, N. H. (2022). Impact of e-learning service quality on student satisfaction. *Computers in Human Behavior*, 120, 106735.
- Sudirman, H., & Mulyani, D. (2020). Hubungan Layanan Administrasi dengan Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Pendidikan*, 9(2), 189-201.
- Zhang, L., & Lin, T. (2020). Factors influencing student satisfaction in higher education: A review. *Journal of Education and Learning*, 9(3), 118-125.
- Pratama, I., & Dewi, N. (2022). Pengaruh Aksesibilitas Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*, 14(4), 311-320.
- Alnusairat, M., Al-Zoubi, M., & Al-Kilidar, H. (2020). The role of interaction in enhancing student satisfaction in higher education institutions. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 17(1), 15-29.
- Schuer, R., et al. (2022). Exploring the SWOT of MOOC in higher education: A critical analysis. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 19(1), 23-40.
- Isik, M. (2022). Expectations and Level of Satisfaction of University Students from the Higher Education System. *International Journal of Educational Methodology*, 8(1), 163-178.
- Flick, U. (2020). *An Introduction to Qualitative Research* (6th ed.). SAGE Publications.
- Frontiers. (2020). Why students feel competent in the classroom: A qualitative content analysis of students' views. *Frontiers in Education*.

- Priyo, S., Nopianti, F., & Widiono, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 3(2), 310-324.
- Fadhlurohman, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Negeri. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 12(2), 403-420.
- Tullock, G., Kearl, J. R., & Hanke, S. H. (2020). *The Economics of Public Choice and Political Science*. Edward Elgar Publishing.
- Tirta, S., & Hasanah, Z. (2023). Pengelolaan Fasilitas Kampus dan Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 17(1), 22-34.
- Wang, Y., Li, J., & Zhang, Y. (2022). Analyzing the challenges of online education in higher learning institutions: Insights from a SWOT perspective. *Educational Technology Research and Development*, 70(1), 143-160.
- Gray, M., & DiLoreto, M. (2022). The impact of online learning on student satisfaction: A review of the literature. *International Journal of Teaching and Learning in Higher Education*, 34(3), 273-282.
- Lestari, R. (2020). Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi di Universitas XYZ. *Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, 10(4), 123-138.
- Hwang, J., & Choi, M. (2021). Understanding student satisfaction in higher education: A critical review. *Journal of Educational Management*, 29(3), 15-28.