

Analisa Pengalaman Mengajar Mentor terhadap Kepuasan Peserta di Kursus Komputer YMII Cileungsi

Muh. Rizal

Universitas Teknologi Digital muh11211427@digitechuniversity.ac.id

Isnaini Hijriyah Kurniasari

Universitas Teknologi Digital, isnainihijriyah@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

Tujuan_ Tujuan Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari pengalaman mengajar mentor terhadap kepuasan peserta di kursus komputer YMII Cileungsi.

Desain/Metode_ Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan observasi, survei dan wawancara sebagai metode pengumpulan data.

Temuan_ Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mentor yang berpengalaman selama 2 (dua) tahun, dinilai sudah sangat cukup untuk memberikan materi yang dibutuhkan peserta kursus komputer YMII Cileungsi merasa puas.

Implikasi_ Penelitian ini mengimplikasikan bahwa dengan semakin tinggi pengalaman dari mentor dapat meningkatkan kepuasan peserta. Hal ini didapatkan dari berbagai situasi yang sudah dilalui oleh mentor.

Originalitas_ Pengaruh dari lama mengajar serta pengalaman yang dimiliki oleh mentor terhadap kepuasan peserta terutama dalam pembelajaran kursus di YMII Cileungsi menjadi originalitas penelitian ini.

Tipe Penelitian_ Studi Literatur

Kata Kunci : Analisis, Pengalaman Mengajar, Kepuasan Pelanggan

I. Pendahuluan

Trend Pendidikan Indonesia saat ini yaitu online learning (Ahmad, 2018: 137) yang menggunakan internet sebagai penghubung antara pengajar dan murid. Peran guru atau pengajar dalam era revolusi 4.0. masih dibutuhkan keterlibatannya dalam pengajaran. Akan tetapi, peran ini juga harus diwaspadai, karena para pendidik tidak boleh hanya menitik beratkan tugasnya hanya dalam transfer ilmu, namun lebih menekankan pada Pendidikan karakter, moral dan keteladanan. Hal ini dikarenakan transfer ilmu dapat digantikan oleh teknologi, namun penerapan *softskill* dan *hardskill* tidak bisa digantikan dengan alat dan teknologi secanggih apapun (Risdianto, 2019: 17).

Pendidikan saat ini tidak cukup hanya diperoleh dari sekolah atau kampus, untuk memperoleh kesiapan kerja haruslah ditambah dengan mengambil kelas-kelas tambahan atau kursus. Saat ini, sangat banyak program kursus yang dapat diambil sesuai kebutuhan. Bagi para mahasiswa yang baru saja lulus dan belum menemukan pekerjaan, mungkin saja masih dianggap belum memiliki keahlian yang mumpuni sehingga kehadiran kursus seringkali menjadi pilihan untuk menambah keahlian sebagai nilai tambah. Setidaknya ada 10 (sepuluh) jenis kursus yang menjanjikan untuk diterima di dunia kerja, yaitu kursus *data science*, Bahasa asing, *public speaking*, *web developer*, *digital marketing*, *Microsoft office*, desain grafis, Bahasa isyarat, menulis hingga kursus editing video. Dari 10 (sepuluh) jenis kursus yang dianggap menjanjikan dalam dunia kerja ini, terdapat 6 (enam) diantaranya

yang merupakan kursus komputer. Hal ini disebabkan oleh peralihan cara kerja dari offline menuju ke online atau dari manual ke teknologi.

Hampir semua Lembaga kursus sangat tergantung pada kualitas dari pengajar atau instruktur. Seorang pengajar atau instruktur dituntut untuk memiliki kompetensi yang sesuai di bidangnya, sehingga dapat memperoleh lebih banyak peminat Lembaga kursus tersebut. Selain itu, kualitas dari seorang instruktur juga perlu dinilai dari pengalamannya, dimana pengalaman ini tidak hanya dari lama mengajar tetapi juga pengalaman dalam menyikapi dan menghadapi para peserta kursus.

Pentingnya pengalaman mengajar seorang instruktur adalah untuk dapat memenuhi kebutuhan peserta. Ilmu pengetahuan yang terus mengalami perkembangan diantaranya termasuk ilmu komputer dan teknologi. Maka disinilah dibutuhkan instruktur yang berpengalaman yang juga selalu melakukan update akan perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan. Hal ini yang kemudian menjadikan perlu untuk dilakukan penelitian tentang pengalaman instruktur. Karena dalam meningkatkan skill tidak hanya dibutuhkan materi yang bisa jadi mudah untuk didapatkan dan diakses melalui internet tetapi tidak mudah untuk diaplikasikan tanpa adanya pendamping, dalam hal ini instruktur sehingga dapat lebih mudah dalam memahami materi dan mengaplikasikannya.

Kepuasan pelanggan berawal dari penilaian konsumen terhadap kualitas produk atau jasa yang diterimanya (persepsi) berdasarkan harapan yang telah terkonsep dalam pikirannya (**Afnina & Hastuti, 2018: 21**). Kepuasan peserta sangat penting untuk mempertahankan peserta di Lembaga kursus, khususnya di Lembaga Pendidikan. Perusahaan atau Lembaga dapat memperoleh banyak keuntungan dengan tercapainya tingkat kepuasan peserta yang tinggi. Hal ini dapat diperoleh salah satunya dengan mempersiapkan para instructor yang berpengalaman sehingga diharapkan dapat melayani kebutuhan peserta dengan sebaik-baiknya. Di sisi lain, tentunya dengan meningkatkan kualitas layanan, seperti jadwal yang baik, perangkat pembelajaran yang lengkap dan lain-lain.

Mengingat pentingnya pengalaman mengajar seorang instruktur dalam suatu kursus terhadap kepuasan peserta kursus, maka penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisa bagaimana pengaruh pengalaman mengajar mentor/instruktur terhadap kepuasan peserta di Kursus computer YMI Cilengsi.

II. Kajian Teori

Pengalaman menurut **Cascio dalam Alamsyah, Ahmad & Harris (2020: 184)** adalah suatu factor untuk menilai seberapa lama seseorang mengetahui/bertukar pengetahuan dengan orang lain untuk bisa melaksanakan pekerjaannya secara efektif. Menurut Djamarah dalam Wiranti (2021: 29) pengalaman mengajar merupakan bekal yang mumpuni bagi seorang pendidik dalam membuka seluas-luasnya kemampuan guru ketika menjalankan proses belajar mengajar di dalam ruang kelas. Pengalaman mengajar merupakan salah satu factor yang dalam mendukung pelaksanaan kegiatan belajar mengajar (Kasmawati, 2021: 19). Menurut Eliyanto dan Wibowo dalam Wiranti (2021: 29) menyatakan bahwa pengalaman mengajar seorang guru dapat ditinjau dari lamanya mengajar atau mengabdikan sebagai guru dimulai ketika pertama kali seseorang diangkat menjadi seorang guru. Sedangkan menurut Kasmawati (2021: 19) menyatakan bahwa pengalaman mengajar yang cukup, dalam arti waktu yang telah dilalui oleh guru dalam melaksanakan tugasnya akan mendukung pencapaian hasil belajar. Sedangkan menurut Alamsyah, Ahmad & Harris (2020: 185) semakin banyak pengalaman mengajar guru, maka semakin banyak pula pengetahuan-pengetahuan yang dimiliki sehingga semakin bertambah masa kerjanya, maka diharapkan guru semakin banyak pula pengalamannya.

Kepuasan adalah hasil dari perbedaan antara kinerja yang diperoleh dengan harapan seseorang (Bahari & Basalamah, 2019: 11). Menurut Sasongko (2021: 106) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Sedangkan menurut Herlambang dalam

Bahari & Basalamah (2019: 14) kepuasan pelanggan adalah persepsi seseorang/tingkat pelanggan. Lebih lanjut Kotler dalam Bahari & Basalamah (2019: 14) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah penilaian karakteristik suatu produk atau layanan, baik itu lebih rendah atau lebih tinggi dari yang diharapkan, kepuasan permintaan dapat dipenuhi dengan mengukur kinerja, penerapan, kejelasan dan estetika.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan Afnina & Hastuti (2018: 23). Menurut Priansa (2017: 210) terdapat 5 (lima) elemen yang menyangkut kepuasan konsumen, yaitu: (1) Harapan (*Expectation*); (2) Kinerja (*Performance*); (3) Perbandingan (*Comparison*); (4) Pengalaman (*Experience*); (5) Konfirmasi (*Confirmation*) dan Dikonfirmasi (*Disconfirmation*). Sedangkan menurut Lupiyoadi dalam Afnina & Hastuti (2018: 24) dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima factor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Factor pertama adalah kualitas produk, jika hasil evaluasi pelanggan menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas tinggi, maka pelanggan akan puas; factor kedua adalah kualitas layanan, terutama untuk industry jasa, jika pelanggan mendapatkan hasil yang memuaskan. Pelayanan yang baik atau memenuhi harapan pelanggan. Factor ketiga adalah factor emosional, kepuasan yang dirasakan pelanggan ketika menggunakan produk tertentu dari merek yang cenderung memiliki tingkat tinggi, dan percaya bahwa orang lain akan mengejutkannya. Dalam hal ini, kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas produk, melainkan nilai social atau rasa harga diri yang membuat pelanggan senang dengan merek tertentu. Factor keempat adalah harga, suatu produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan. Factor kelima adalah biaya, yaitu keadaan dimana pelanggan cenderung puas dengan produk atau layanan tanpa mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkannya.

III. Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Yang menjadi objek penelitian yaitu para pengajar/instruktur pada Kursus Komputer YMII Cileungsi. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data menggunakan observasi langsung serta survei terhadap para peserta kursus untuk mengukur kepuasan selaku pelanggan kursus dan wawancara terhadap pengajar/instruktur. Data primer dikumpulkan langsung dengan melakukan survei terhadap total terdapat 10 peserta kursus sebagai responden dan wawancara terhadap 2 pengajar/instruktur. Metode analisis dari penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu dengan memaparkan data dari hasil penelitian.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Kepuasan Peserta Kursus YMII Cileungsi dari Sisi Peserta

Dari hasil survei terhadap 10 responden peserta kursus yang dilakukan dengan menggunakan acuan lima factor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan (Lupiyoadi dalam Afnina & Hastuti, 2018: 24) sebagai berikut:

a. Kualitas Produk

Berdasarkan hasil survey terhadap 10 (sepuluh) responden, seluruh responden menyatakan bahwa materi yang diberikan sudah sesuai dengan harapan. Hal ini terbukti dengan kemungkinan para responden untuk belajar kembali di kursus YMII Cileungsi dengan mengambil pake yang berbeda. Seluruh responden juga menyatakan bahwa paket kursus di YMII Cileungsi dianggap sudah lengkap dan sesuai dengan kebutuhan. Materi yang diberikan oleh instruktur dianggap telah sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

b. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil survei terhadap 10 (sepuluh) responden, seluruh responden menyatakan bahwa kursus YMII Cileungsi telah memberikan pelayanan dengan baik, sopan dan ramah. Dari segi mentor, terdapat total 9 (Sembilan) orang responden yang menyatakan bahwa cara mengajar dalam kursus dinilai menyenangkan. Hanya 1 (satu) responden yang menyatakan bahwa cara mengajar

instruktur dinilai biasa saja. Akan tetapi seluruh responden setuju bahwa seluruh instruktur/pengajar telah memberikan yang terbaik dalam pengajaran.

c. Emosional

Setiap instruktur/pengajar memberikan pengalaman dan kesan yang berbeda-beda seperti mengulang kembali materi yang mungkin terlupakan oleh peserta kursus; memberikan pemahaman tentang hal baru yang belum diketahui oleh peserta serta mendampingi peserta yang membuat kesalahan terkait materi dengan penuh kesabaran. Selain itu dari 10 (sepuluh) responden, terdapat 3 (tiga) responden yang menyatakan bahwa selama belajar, walaupun sesekali merasa bosan, akan tetapi instruktur/pengajar selalu dapat mencairkan suasana. Tidak hanya itu, instruktur/pengajar juga memberikan waktu jeda untuk istirahat atau sekedar mengajak bercerita sejenak. Sedangkan 7 (tujuh) responden yang lain menyatakan tidak pernah merasakan bosan selama belajar di kursus YMII Cileungsi.

d. Harga

Dari segi harga, seluruh responden menyatakan bahwa harga dari paket belajar yang ditawarkan dinilai cukup terjangkau dan sesuai dengan materi serta ilmu yang didapatkan oleh para peserta kursus YMII Cileungsi.

e. Biaya

Dari segi biaya, seluruh responden menyatakan bahwa tidak ada biaya tambahan selain dari biaya paket belajar yang telah disampaikan di awal.

Kepuasan Peserta Kursus dari sisi Instruktur

Dari hasil wawancara terhadap 2 (dua) instruktur/pengajar di kursus YMII Cileungsi dengan mengacu pada 5 (lima) elemen yang menyangkut kepuasan konsumen oleh **Priansa (2017: 210)**

a. Harapan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kedua instruktur menyatakan bahwa bergabung sebagai instruktur di kursus YMII Cileungsi tidak hanya bertujuan untuk *sharing* ilmu dan *skill* yang dimiliki oleh para instruktur tetapi juga bertujuan untuk menambah relasi pengalaman. Selain itu, para instruktur berharap bahwa setiap peserta yang mengikuti kursus memiliki semangat belajar yang tinggi yang didukung dengan persiapan yang dilakukan oleh para peserta seperti mempersiapkan alat tulis dan laptop.

b. Kinerja

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dari 2 (dua) instruktur, salah satunya menyatakan bahwa di YMII Cileungsi bekerja sebagai pengajar *full time*, sedangkan yang lain menyatakan bekerja sebagai *part time* (paruh waktu). Dari segi metode pembelajaran, para instruktur menggunakan metode pembelajaran yang disesuaikan dengan kebutuhan para peserta yang memiliki kemampuan bervariasi, yaitu dengan menggunakan metode teori dan langsung praktek.

c. Perbandingan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa lama pembelajaran di setiap pertemuan berlangsung selama 2 (dua) jam. Hal ini ada kalanya membuat peserta merasa bosan. Dalam menyikapi peserta yang mulai merasa bosan, para instruktur memilih untuk merubah suasana agar menjadi lebih asik dan tidak kaku serta dengan mengurangi penyampaian teori. Penyampaian materi secara praktek membuat para instruktur merasa cukup puas dengan yang telah diberikan kepada peserta terutama ketika peserta dapat menguasai materi yang telah disampaikan.

d. Pengalaman

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, kedua instruktur menyebutkan bahwa telah memiliki pengalaman mengajar di YMII Cileungsi setidaknya selama 2 (dua) tahun. Adapun materi yang diberikan di kursus YMII Cileungsi meliputi desain grafis, video editing dan Pemrograman berbasis web.

e. Konfirmasi dan dikonfirmasi

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kedua instruktur sepakat menyatakan bahwa lama mengajar memiliki pengaruh terhadap cara mengajar karena dapat membuat lebih percaya diri. Keduanya juga setuju bahwa memberikan pengajaran kepada peserta yang memiliki semangat belajar dan mudah dalam memahami materi, merupakan bagian dari suka selama mengajar di kursus YMII Cileungsi. Selain ada suka, tentunya ada duka yang dialami oleh para instruktur, yaitu ketika mendapatkan peserta yang tidak memiliki semangat belajar dan ketika terdapat peserta yang sudah merasa hebat sehingga cenderung meremehkan materi yang diberikan oleh instruktur/pengajar.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat dikemukakan bahwa pengalaman mengajar, baik dari lama mengajar maupun metode mengajar yang telah dilakukan oleh instruktur/pengajar memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan peserta kursus di YMII Cileungsi. Pengalaman mengajar tidak hanya mempengaruhi dari sisi emosional tetapi juga kualitas pelayanan dalam memberikan pembelajaran terhadap para peserta kursus.

V. Penutup

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan peserta sangat dipengaruhi oleh pengalaman mengajar para instruktur/pengajar di kursus YMII Cileungsi. Karena instruktur/pengajar yang berpengalaman dapat membuat suasana belajar menjadi lebih asik dan nyaman. Serta dari instruktur/pengajar yang berpengalaman juga dapat menyampaikan materi dengan baik dan jelas kepada peserta sehingga peserta memperoleh ilmu sesuai harapan dan kebutuhan.

Penelitian ini juga mengimplikasikan bahwa semakin tinggi pengalaman instruktur/pengajar dapat meningkatkan kepuasan peserta karena berbagai pengalaman yang sudah dilalui oleh instruktur/pengajar dapat menyikapi lebih baik dalam menghadapi peserta kursus. Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka disarankan untuk penelitian selanjutnya menggunakan factor lain selain kepuasan peserta seperti kualitas pelayanan

Daftar Pustaka

- Afnina & Hastuti, Y. 2018. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*. Vol 9 (1) pp 21-30
- Ahmad, I. 2018. *Pendidikan Tinggi "4.0" yang Mampu Meningkatkan Daya Saing Bangsa*. Direktur Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan, Kementerian Riset Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. Bahan Presentasi.
- Alamsyah, M., Ahmad, S., & Harris, H. 2020. Pengaruh Kualifikasi Akademik dan Pengalaman Mengajar terhadap Profesionalisme Guru. *Journal of Education Research*. Vol 1 (3) pp 183-187.
- Bahari, A. F., & Basalamah, J. 2019. Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Customer Relationship Management serta Dampaknya pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan kota Makassar. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol 6 (1) pp 11-21.
- Kasmawati. 2021. Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelatihan dan Pengalaman Mengajar terhadap Profesionalisme Guru SMP Negeri di Kabupaten Bone. *JUPE: Jurnal Pendidikan Mandala*. Vol 6 (1) pp 18-28
- Priansa, D.J. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Risdianto, E. 2019. Analisis Pendidikan Indonesia di Era Evolusi Industri 4.0. *Jurnal Academia Edu*. Pp 1-16
- Sasongko, S.R. 2021. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *JIMT: Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*. Vol 3 (1), 104-114
- Wiranti, R. 2021. Pengaruh Pengalaman Mengajar dan Motivasi Mengajar terhadap Profesionalisme Guru Taman Kanak-kanak se-Kecamatan Way Jepara. *Jurnal Humaniora dan Ilmu Pendidikan (Jahidik)*. Vol 1 (1), 27-37