



ANALISIS CSI TENTANG KEPUASAN STAKEHOLDER TERHADAP KINERJA MAGANG MAHASISWA JURUSAN PERBANKAN SYARIAH FEBI

Oleh

Fiti Yenti¹⁾, Elfina Yenti²⁾

^{1,2}Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batusangkar

Email: fitriyenti@iainbatusangkar.ac.id, elfinayenti@iainbatusangkar.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian untuk mengetahui kepuasan *stakeholder* terhadap kemampuan (*capacity*), perilaku (*behavior*), dan kemampuan (*capacity*) mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah *field Research* dengan pendekatan *deskriptif kuantitatif*. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah kuisisioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang penulis gunakan adalah menggunakan *Customer Satisfaction Index*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan *stakeholder* terhadap kemampuan mahasiswa magang jurusan perbankan syariah adalah puas, kepuasan *stakeholder* terhadap perilaku mahasiswa magang jurusan perbankan syariah adalah puas, dan kepuasan *stakeholder* terhadap perilaku mahasiswa magang jurusan perbankan syariah adalah puas..

Kata Kunci: Kepuasan, Stakeholder, kinerja, Magang Mahasiswa

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan memiliki peranan yang sangat besar dalam pengembangan dan peningkatan kualitas unggul. Agar peranan strategis dan mulia tersebut dapat dijalankan maka Sumber Daya Manusia (SDM) perguruan tinggi haruslah memiliki kualitas yang unggul. Hal ini dapat diperoleh dengan usaha meningkatkan kemampuan profesional, pengetahuan, keterampilan serta mengembangkan wawasan dan *soft skill* para mahasiswa melalui optimalisasi proses Pelaksanaan Belajar Mengajar (PBM) serta praktik kerja lapangan (magang).

Target perkuliahan disebuah perguruan tinggi tidak hanya melalui proses belajar mengajar, akan tetapi praktek lapangan (magang) mempunyai peran yang tidak dapat diabaikan. Magang merupakan bagian tak terpisahkan dari proses pendidikan pada Program Sarjana Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Batusangkar. Hal ini bertujuan agar mahasiswa siap pakai di lapangan dan professional dalam keahlian masing-masing. Mahasiswa diberikan teori-

teori pengembangan *soft skill* untuk di lapangan, sehingga mahasiswa memiliki bekal pengalaman yang dapat dijadikan panduan di lapangan nantinya.

Magang sebagai wujud dari praktik lapangan oleh Jurusan Perbankan Syariah dirancang untuk memberikan pengalaman praktis kepada para mahasiswa dalam menggunakan aplikasi teori ke dalam praktik lapangan. Eksistensi magang diharapkan dapat melengkapi atau menggenapi pengetahuan teoritis yang telah diperoleh mahasiswa di bangku perkuliahan. Sehingga mahasiswa tidak hanya memahami teori-teori perbankan pada tataran teori semata, tetapi juga memahami paktiknya dalam aplikasi perbankan (Buku Pedoman Magang Perbankan Syariah, 2018).

Target kegiatan magang Jurusan Perbankan Syariah yang ingin dicapai adalah agar mahasiswa memiliki kemampuan terciptanya keahlian dasar dan keterampilan bagi mahasiswa peserta magang dalam melaksanakan operasional perbankan syariah sehari-hari. Di samping itu agar mahasiswa mampu untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh dalam perkuliahan di kelas, agar terwujudnya sumber daya manusia yang handal



dalam bidang Keuangan syariah (Buku Panduan Magang Perbankan Syariah, 2017).

Pelaksana kegiatan magang Jurusan Perbankan Syariah adalah Laboratorium Perbankan dan Ekonomi Islam bekerjasama dengan Lembaga-Lembaga Keuangan Syariah, yaitu Bank Syariah, BPRS, BMT, KSPPS, dan Pegadaian Syariah yang ada di Sumatera Barat (Buku Panduan Magang Perbankan Syariah, 2017).

Pada proses pembelajaran magang dilapangan, ada banyak hal yang menjadi permasalahan dalam upaya pengembangan *soft skill* mahasiswa. Hal ini dapat diketahui dengan masih banyak kritikan terhadap kinerja mahasiswa magang yang kurang dipersiapkan dengan baik untuk memasuki lapangan kerja. Berdasarkan pengamatan lapangan dan wawancara dengan *stakeholder* perbankan syariah, masih dijumpai mahasiswa yang kemampuan komunikasinya rendah, sehingga berdampak negatif terhadap nasabah bank (BPRS Haji Miskin, Nadin, wawancara). Juga masih ditemui mahasiswa masih kurang ada inisiatif untuk bertanya dan mempelajari proses kegiatan magang (BSM Batusangkar; Arsyad, wawancara). Perilaku personal dan interpersonal dalam bekerjasama, bersosialisasi, disiplin, tanggung jawab dan atribut *soft skill* lainnya yang harus dipersiapkan, karena di dunia kerja dengan dunia kampus ada beberapa hal yang berbeda tentang ini (BMI, Fitra Nirwan).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "*Analisis Kepuasan Stakeholder Terhadap Kinerja Magang Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*".

Penelitian relevan

Penelitian Tika Prihastanti tentang Kepuasan Pemustaka Terhadap Mahasiswa Magang Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Muria Kudus Berdasarkan Dimensi Affect Of Service Pada Metode Libqual+TM. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pemustaka terhadap mahasiswa magang di layanan sirkulasi. Jenis penelitian ini yaitu

kuantitatif deskriptif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode Libqual+TM (Library Service Quality). Dari metode tersebut diambil satu dimensi yaitu Affect of Service yang menilai tentang sikap dan kemampuan mahasiswa magang dalam melayani pemustaka di layanan sirkulasi. Metode Libqual+TM yang diciptakan oleh Collen Cook, Fred Head, Bruce Thomson yang terinspirasi dari metode ServQual (Service Quality). Metode Libqual ini dibuat sebagai salah satu metode khusus untuk mengetahui, memetakan dan bertindak atas dasar opini pemustaka terhadap layanan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kepuasan pemustaka terhadap mahasiswa magang berdasarkan pada AG (Aquacy Gap) mendapatkannilai 0,315338, yang artinya kualitas mahasiswa magang tergolong hanya memenuhi harapan minimum pemustaka dan belum melebihi harapan dari pemustaka. Berdasarkan SG (Superiority Gap) mendapatkan nilai - 0,60878, yang artinya mahasiswa magang berada di Zone of tolerance atau batas toleransi yang juga dilihat empati, ketanggapan, jaminan dan keandalan.

Penelitian yang dilakukan oleh Otong Karyono, Memen Parman dengan judul Kepuasan Nasabah Diukur dari Kinerja Pelayanan dan Kinerja Karyawan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan kepuasan nasabah serta hubungan kausalitasnya di antara variabel tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif untuk menggambarkan terhadap kondisi eksisting dari variabel penelitian, sedangkan penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengkonfirmasi dari hipotesis yang diajukan. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan penarikan sampel adalah random sampling yang ditujukan pada pelanggan internal yaitu mahasiswa Universitas Majalengka. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*) yang dilengkapi dengan pengujian instrumen penelitian. Hasil penelitian ini menggambarkan kualitas pelayanan berada pada kategori baik, kinerja pegawai dan



kepuasan nasabah berada pada kategori cukup baik.

LANDASAN TEORI

Kepuasan Stakeholder dalam kepuasan kerja merupakan sikap yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja, kepuasan lebih menyukai situasi kerjanya dibandingkan yang tidak. Lebih lanjut diungkap oleh Jewell & Siegell, mengingat kepuasan kerja adalah sikap, dan karenanya merupakan konstruksi hipotesis sesuatu yang tidak dilihat, tetapi ada atau tidak adanya diyakini berkaitan dengan pola perilaku tertentu. Sebagai sesuatu yang bersifat hipotesis dan karenanya tidak dapat dilihat –meski keberadaannya diyakini, serta akan berdampak pada perilaku individu, maka batasan puas tidaknya seseorang serta bagaimana cara mengukur tingkat kepuasan tersebut bervariasi tergantung pada siapa dan kapan hal tersebut dilakukan. Ada tiga konsep batasan tentang kepuasan kerja, yaitu pertama kepuasan kerja sebagai konsep global, ke dua yaitu kepuasan kerja sebagai konsep permukaan, dan ke tiga kepuasan kerja sebagai kebutuhan yang terpenuhi (Jewell & Siegell, 1990).

Bagi Jewell & Siegell (1990) kepuasan kerja sebagai konsep global dimaknai sebagai penilaian positif dari situasi kerja tertentu, untuk mengetahui hubungan antara kualitas kerja dan kepuasan kerja, yaitu “secara keseluruhan bagaimana kepuasan anda dengan kerja yang anda lakukan – apakah anda akan mengatakan bahwa anda sangat puas, cukup puas, agak tidak puas atau sangat tidak puas”.

Kemampuan (capacity) Kinerja. dapat dilihat dari kualitas kerja, keandalan, pemecahan masalah, dan inisiatif. **Kualitas kerja dapat didefinisikan** mutu dilihat dari segi kepuasan pelanggan. Sejalan dengan itu, Brahmasari (2008) mengemukakan bahwa pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat berbentuk out put kuantitatif, kreatifitas, fleksibilitas, dapat diandalkan atau hal lainnya. Penekanan kinerja dapat dilakukan pada tingkatan individu atau kelompok. Hal senada juga disampaikan Fuad Mas’ud (2004) bahwa penilai terhadap kinerja sumber daya manusia

berdasarkan perilaku spesifik dengan melakukan kriteria yaitu kuantitas kerja karyawan, kualitas kerja karyawan, efisiensi karyawan, standar kualitas karyawan, usaha karyawan, standar profesional karyawan, kemampuan karyawan terhadap pekerja inti, kemampuan karyawan menggunakan akal sehat, ketepatan karyawan, pengetahuan karyawan dan kreativitas karyawan.

Keandalan yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, (Shihab: 2008: 58). Artinya, apa yang diberikan dengan sopan dan ramah. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktivitas. **Pemecahan Masalah** adalah sebuah proses penyelesaian masalah, dengan mengetahui masalah kemudian diselesaikan dengan cara menentukan masalah, mengurangi atau menghilangkan masalah yang diajukan oleh para ahli. **Inisiatif** adalah kemampuan untuk menolong pelanggan dari ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi (Rangkuti: 2008: 30). Artinya suatu respon atau kesigapan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan. Apabila tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka nasabah yang sudah kita miliki akan berpaling.

Perilaku (behavior) Kinerja adalah sistem formal untuk memeriksa atau mengkaji dan mengevaluasi kinerja seseorang atau kelompok, atau prestasi kerja, sehingga hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode akan diperoleh berdasarkan perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan berdasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. (Marwansyah, 2014; Rivai dan Basri: 2005).



METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kuantitatif, yaitu menjelaskan tingkat kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja magang mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.

Populasi dari penelitian yang penulis lakukan adalah seluruh mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batusangkar. Berdasarkan data statistik labor magang Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batusangkar, peneliti memperoleh data populasi bank syariah tempat mahasiswa magang adalah 23 bank, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Penempatan Mahasiswa Magang Jurusan Perbankan Syariah

NO	NAMA BANK	Kabupaten/Kota
1	Bukopin Syariah Bukittinggi	Bukittinggi
2	Bank Nagari syariah Bukittinggi	Bukittinggi
3	BPRS Carana Kiat Andalas	Padang Panjang
4	BSM Padang Panjang	Padanga Panjang
5	BPRS Haji Miskin Padang Panjang	Padang Panjang
6	Bank Nagari Syariah Padang Panjang	Padang Panjang
7	Bank Nagari syariah Batusangkar	Tanah Datar
8	BSM Batusangkar	Tanah Datar
9	BPRS Haji Miskin Batusangkar	Tanah Datar
10	Bank Nagari Syariah Batusangkar	Tanah Datar
11	BPRS 4 Angkek Candung	Payakumbuh

12	Bank Nagari Syariah Payakumbuh	Payakumbuh
13	BPRS Al-Makmur Limbanang	Lima Puluh Kota
14	Bank Nagari Solok	Solok
15	BMI Solok	Solok
16	BPRS Nawaitu Ikhlas	Solok
17	Bank Nagari Syariah Padang	Padang
18	BPRS Gajah Tongga Silungkang	Sawah Lunto
19	BSM Pariaman	Pariaman
20	Bank Nagari Syariah Pariaman	Pariaman
21	BRIS Sei. Rumbai	Sei Rumbai
22	Bank Nagari Syariah Dhamasraya	Dhamasraya
23	BSM Damasraya	Dhamasraya

Sumber. Buku Pedoman Magang Perbankan Syariah

Sampel menurut Sugiyono (2010:118) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Karena populasi kurang dari 100 maka penelitian ini menggunakan teknik total sampling.

Jadi sampel penelitian sebanyak 23 bank syariah, yang terdiri dari Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mandiri, Bank Nagari Syariah, Bank Rakyat Indonesia Syariah, dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah baik kantor pusat maupun kantor cabang sesuai penempatan magang mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah. Masing-masing bank mengisi dua buah kuisisioner yang di isi oleh pimpinan bank dan petugas bank yang ditunjuk sebagai pembimbing mahasiswa magang.

Teknik Analisis Data dalam analisis kuantitatif-deskriptif, yaitu penafsiran dan pemecahan masalah penelitian dengan menggunakan statistik. Statistik yang digunakan adalah statistik deskriptif dengan distribusi frekuensi. Langkah-langkah dalam memberikan skor sampai dengan memberikan



predikat adalah memberikan skor jawaban dari setiap responden pada butir, menentukan kriteria sebagai patokan penilaian, dalam hal ini menggunakan mean (M) dan standar deviasi/simpangan baku (SD), distribusi frekuensi disajikan dalam bentuk tabel frekuensi yang digunakan untuk membantu dalam perhitungan. Untuk memudahkan perhitungan data, dibantu juga dengan program SPSS untuk pembuktian setelah dihitung manual dan excel.

Setelah itu akan dilakukan pengukuran CSI meliputi tahapan, yaitu: menghitung *importance weighting factors* (faktor kepentingan terbobot), yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka presentase dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total *importance weighting factors* 100%, menghitung *weighted score* (skorer bobot) yaitu nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut dengan *importance weighting factor* masing-masing atribut, menghitung *weighted total* (total terbobot), yaitu menjumlahkan *weighted score* dari semua atribut mutu jasa, menghitung *satisfaction index* (indeks kepuasan), yaitu *weighted total* dibagi skala maksimal yang digunakan (skala maksimal 5), kemudian dikalikan 100%.

Berdasarkan perhitungan tersebut, untuk menjawab masalah mengenai tingkat kepuasan *stakeholder* terhadap kemampuan (*capacity*) mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batusangkar dan kepuasan *stakeholder* terhadap perilaku (*behavior*) mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batusangkar dengan menggunakan **Customer Satisfaction Index**. Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan konsumen. Adapun kriterianya berdasarkan Aditiawarman, dengan kriteria:

0,00–0,34	=	Tidak puas
0,35–0,50	=	Kurang puas
0,51–0,65	=	Cukup puas
0,66–0,80	=	Puas

0,81–1,00 = Sangat Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam secara terperinci dapat dilihat dari data kemampuan dan perilaku mahasiswa magang yang di tempatkan di lembaga perbankan syariah di Sumatera Barat.

a. Analisis kepuasan *stakeholder* terhadap kemampuan (*capacity*) mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Hasil penghitungan data faktor kemampuan mahasiswa magang diperoleh rata-rata (mean) = 63, standar error rata-rata = 1,318; median = 63, mode sebesar = 55; standart deviasi = 8,33. Berdasarkan hasil penelitian analisis kepuasan *stakeholder* dengan kemampuan mahasiswa magang dilihat dari kualitas kerja, keandalan, pemecahan masalah, dan inisiatif mahasiswa terhadap kinerja mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah berdasarkan faktor kemampuan diketahui mempunyai sikap Puas sebesar 46%, sikap cukup puas sebesar 40,%, sikap kurang Puas sebesar 9%, sikap sangat puas 5%, dan sikap tidak puas 0%. Kemampuan mahasiswa magang dapat dinilai berdasarkan pelayanan yang sesuai dengan target yang ingin dicapai dengan segera, akurat dan memuaskan sehingga dapat meningkatkan kualitas kerja, keandalan, inisiatif dan kemampuan pemecahan masalah.

b. Analisis kepuasan *stakeholder* terhadap perilaku (*behavior*) mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

1. Analisis kepuasan *stakeholder* terhadap kemampuan (*capacity*) mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun 2018

a. Kualitas kerja

Berdasarkan hasil penelitian analisis kepuasan *stakeholder*, dimensi kemampuan mahasiswa magang berdasarkan faktor kualitas kerja diperoleh hasil kepuasan *stakeholder*:



sikap puas 53%, cukup puas 36%, kurang puas 5,5%, sangat puas 5,5% dan tidak puas 0%.

Kualitas kerja mahasiswa magang dapat terlihat dari kreatifitas mahasiswa magang saat melaksanakan magang, kemampuan mahasiswa magang dalam menyelesaikan pekerjaan, pengetahuan mahasiswa magang terhadap perbankan syariah dalam menjalankan kerja di tempat magang, ketepatan mahasiswa magang dalam menyelesaikan permasalahan di tempat magang, kemampuan mahasiswa magang dalam mengoperasikan komputer, dan kualitas kerja mahasiswa magang juga akan terlihat ketika mengaplikasikan teori perbankan di lapangan.

Hasil berdasarkan penelitian pada faktor kualitas kerja diartikan bahwa mahasiswa magang sudah mempunyai kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*. Akan tetapi beberapa hal masih membuat *stakeholder* kurang puas karena mahasiswa magang masih kurang kreatif,,...dan masih ada yang kurang memahami teori perbankan syariah sehingga mengalami kesulitan dalam mengaplikasikannya pada saat praktek lapangan di perbankan syariah, . Hal ini dibuktikan masih ditemukan mahasiswa yang banyak diam saja, diperintahkan dulu baru bergerak.

b. Keandalan

erdasarkan hasil penelitian analisis kepuasan *stakeholder*, *dimensi* kemampuan mahasiswa magang berdasarkan faktor keandalan diketahui mempunyai sikap cukup puas 45%, puas 44,5%, kurang puas 5,5%, sangat puas 5% dan tidak puas 0%.

Keandalan mahasiswa magang dapat terlihat dari keramahan mahasiswa magang berhadapan dengan nasabah bank, pelayanan kerja yang dilakukan mahasiswa magang diselesaikan dengan baik, kemampuan mahasiswa dalam memberikan pemahaman kepada nasabah terkait operasional perbankan syariah, tingkat kritis dan interaktif mahasiswa magang.

Berdasarkan faktor keandalan diartikan bahwa mahasiswa magang sudah mempunyai kemampuan yang cukup sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*. Beberapa hal yang

membuat *stakeholder* kurang puas karena masih ada ditemukan mahasiswa magang yang kurang tepat memilih kata-kata sehingga kesannya kurang ramah terhadap nasabah, dan pegawai bank.

c. Pemecahan masalah

Berdasarkan hasil penelitian analisis kepuasan *stakeholder*, *dimensi* kemampuan mahasiswa magang berdasarkan faktor pemecahan masalah diketahui mempunyai sikap puas 43,33%, cukup puas 40,83%, kurang puas 15%, sangat puas 0,84% dan tidak puas 0%.

Pemecahan masalah oleh mahasiswa magang dapat terlihat dari kemampuan mahasiswa magang dalam menghadapi permasalahan kesulitan kerja di tempat magang, sikap kooperatif mahasiswa magang dalam menghadapi permasalahan tersebut, dan kemampuan mahasiswa dalam memberikan saran pada saat menemui permasalahan di tempat magang.

Berdasarkan hasil penelitian pada faktor pemecahan masalah diartikan bahwa mahasiswa magang sudah mempunyai kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*. Akan tetapi beberapa hal masih membuat *stakeholder* kurang puas karena mahasiswa magang masih kurang terbuka dan kurang berani menyampaikan ide ketika menemukan hal-hal yang seharusnya bisa diskusikan dengan baik.

d. Inisiatif

Berdasarkan hasil penelitian analisis kepuasan *stakeholder* berdasarkan kemampuan mahasiswa magang berdasarkan faktor inisiatif diketahui mempunyai sikap puas 42%, cukup puas 41%, sangat puas 9%, kurang puas 8% dan tidak puas 0%.

Inisiatif mahasiswa magang dapat terlihat dari kemampuan mahasiswa magang mau bertanya ketika tidak mengerti dengan kinerja perbankan syariah, mahasiswa magang berinisiatif untuk meminta kerja berikutnya setelah kerja sebelumnya selesai, dan mahasiswa aktif berdiskusi dengan pegawai bank tentang perbankan syariah.

Berdasarkan hasil penelitian pada faktor inisiatif diartikan bahwa sebagian mahasiswa



magang sudah mempunyai kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*. Akan tetapi beberapa hal masih membuat *stakeholder* kurang puas karena mahasiswa magang masih tidak bertanya ketika kurang mengerti dengan kerja yang akan dilakukan, dan setelah menyelesaikan pekerjaan, mahasiswa menunggu dulu perintah untuk melanjutkan pekerjaan berikutnya.

2. Analisis kepuasan *stakeholder* terhadap perilaku (*behavior*) mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun 2018.

a. Kerjasama

Berdasarkan hasil penelitian analisis kepuasan *stakeholder* berdasarkan perilaku mahasiswa magang berdasarkan faktor kerjasama diketahui mempunyai sikap puas 58%, cukup puas 32,5%, sangat puas 7,5%, kurang puas 2% dan tidak puas 0%.

Kerjasama oleh mahasiswa magang dapat terlihat dari perilaku mahasiswa magang dalam menjalin hubungan kerjasama dalam berinteraksi antar sesama mahasiswa magang, kerjasama dalam mahasiswa magang dengan pembimbing magang, kerjasama mahasiswa magang dengan seluruh pegawai bank, kerjasama mahasiswa magang dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh pihak bank, dan kerjasama mahasiswa magang dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian pada faktor kerjasama diartikan bahwa mahasiswa magang sudah mempunyai perilaku yang sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*. Akan tetapi beberapa hal masih membuat *stakeholder* kurang puas karena masih ada mahasiswa magang masih kurang kurang bekerjasama dengan temannya sesama magang dan pegawai bank.

b. Pelayanan mahasiswa magang

Berdasarkan hasil penelitian analisis kepuasan *stakeholder* berdasarkan perilaku mahasiswa magang berdasarkan faktor pelayanan mahasiswa magang diketahui mempunyai sikap puas 58%, cukup puas 32,5%, sangat puas 7,5%, kurang puas 2% dan tidak puas 0%.

Pelayanan mahasiswa magang dapat terlihat dari perilaku mahasiswa magang dalam

memberikan pelayanan kepada nasabah, bahasa yang digunakan mahasiswa magang dalam memberikan pelayanan mahasiswa magang terhadap nasabah sesuai dengan kode etik pelayanan nasabah, keramahan mahasiswa magang dengan nasabah dalam memberikan pelayanan, respon mahasiswa magang terhadap nasabah yang bertransaksi di tempat magang, etika sopan santun mahasiswa magang dengan seluruh pegawai bank, tingkat perhatian mahasiswa magang terhadap instruksi pendamping lapangan, dan tingkat perhatian mahasiswa magang terhadap instruksi pimpinan bank tempat mahasiswa magang.

Berdasarkan hasil penelitian pada faktor pelayanan nasabah diartikan bahwa mahasiswa magang sudah mempunyai perilaku yang sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*. Akan tetapi beberapa hal masih membuat *stakeholder* kurang puas karena mahasiswa masih magang dalam pelayanan dalam berbahasa, masih terbiasa berbahasa daerah yang kental. Masih ditemukan mahasiswa magang yang berperilaku kurang sopan kepada pegawai bank yang berusia masih muda.

c. Kedisiplinan

Berdasarkan hasil penelitian analisis kepuasan *stakeholder* berdasarkan perilaku mahasiswa magang berdasarkan faktor kedisiplinan diketahui mempunyai sikap puas 53%, cukup puas 34%, sangat puas 11%, kurang puas 2% dan tidak puas 0%.

Kedisiplinan mahasiswa magang dapat terlihat dari perilaku mahasiswa magang dalam ketertiban mahasiswa magang di tempat magang, tingkat kedisiplinan mahasiswa magang di tempat magang, dan tingkat kerapian mahasiswa magang di tempat magang.

Berdasarkan hasil penelitian pada faktor kedisiplinan diartikan bahwa mahasiswa magang sudah mempunyai perilaku yang sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*. Akan tetapi beberapa hal masih membuat *stakeholder* kurang puas karena mahasiswa masih magang dalam penampilan masih seperti mahasiswa di



lokasi magang, sebaiknya mengikuti penampilan pegawai bank seperti memakai wewangian, berias sederhana dan bersahaja, atau ada seragam khusus magang yang mirip dengan penampilan pegawai bank.

3. Analisis kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun 2018

Berdasarkan hasil penelitian analisis kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam diketahui mempunyai tingkat puas sebesar 50%, cukup puas sebesar 38%, dan sangat puas sebesar 6%, dan kurang puas sebesar 6% dan tidak puas 0%.

Analisis kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam berdasarkan hasil penelitian secara simultan adalah sedang, yaitu 60%. Hasil ini ditambah dengan keluhan dan saran dari *stakeholder* yang disampaikan paling banyak ditemukan adalah masalah keaktifan mahasiswa magang yang masih kurang dan pemahaman teori dan aplikasi perbankan syariah

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan, yaitu:

1. Kepuasan *stakeholder* terhadap kemampuan (*capacity*) mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun 2018 sebagian besar mempunyai sikap puas sebesar 46%, sikap cukup puas sebesar 40%, sikap kurang Puas sebesar 9%, sikap sangat puas 5%, dan sikap tidak puas 0%. Maka dapat disimpulkan kepuasan *stakeholder* terhadap kemampuan mahasiswa magang jurusan perbankan syariah adalah puas.
2. Kepuasan *stakeholder* terhadap perilaku (*behavior*) mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun 2018 sebagian besar mempunyai sikap puas sebesar 54%, sikap cukup puas sebesar 36%, sangat puas

sebesar 7%, kurang puas sebesar 3% dan tidak puas 0%. Maka dapat disimpulkan kepuasan *stakeholder* terhadap perilaku mahasiswa magang jurusan perbankan syariah adalah puas.

3. Kepuasan *stakeholder* terhadap kemampuan (*capacity*) dan perilaku (*behavior*) mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun 2018 sebagian besar mempunyai sikap puas sebesar 50%, cukup puas sebesar 38% dan Sangat puas sebesar 6%, kurang puas sebesar 6% dan tidak puas 0%. Maka dapat disimpulkan kepuasan *stakeholder* terhadap perilaku mahasiswa magang jurusan perbankan syariah adalah puas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdul, Halim. 2009. *Sistem pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- [2] Bangun, W. 2012. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: Erlangga.
- [3] Blocher, E. J. 2012. *Manajemen Biaya*. Jakarta: Salemba Empat.
- [4] Cahyadi, Ek. 2003. *Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Industri Perbankan Islam dengan Metode CARTER*, Universitas Indonesia. Jakarta.
- [5] Cecily A. Raiborn, M. R. (2011). *Akuntansi Biaya*. Jakarta: Salemba Empat.
- [6] Charles T. Horngren, S. M. (2008). *Akuntansi Biaya Penekanan Manajeria-jilid 2*. Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- [7] Efferin, S. 2012. *Metode Penelitian Akuntansi Mengungkap Fenomena dengan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- [8] Fahmi, I. 2013. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- [9] Fredly, Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.



- [10] Halim, A. 2009. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- [11] Husaini Usman. 2008. *Manajemen: teori, praktik, dan riset pendidikan*. Bumi Aksara: Jakarta
- [12] Ibnu Subiyanto. 2000. *Metodologi Penelitian Manajemen dan Akuntansi*. UPP AMP YKPN: Yogyakarta
- [13] Irawan, Handi, 2008. *Sepuluh Prinsip kepuasan Pelanggan*. Alex Media Komputindo. Jakarta
- [14] Irawan. Handi. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi kepuasan Pelanggan Merk Pemenang ICSA*. PT. Gramedia. Jakarta.
- [15] Kaplan, R. S. 2000. *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga.
- [16] Lupiyadi, Rambat. A. Hamdani. 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, Edisi Ke- 2.
- [17] Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- [18] Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- [19] Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- [20] Marwansyah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- [21] Masyhuri. 2007. *Ekonomi Mikro*. Cetakan Pertama. UIN Malang Press. Yogyakarta
- [22] Moeharjo. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Raja Wali Pers.
- [23] Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Askara.
- [24] Mulyadi. 2015. *Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- [25] Philip Kotler. 1997. *Dasar-dasar Manajemen*: Terjemahan Buku Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Principles of Marketing*. Jakarta: Prenhallindo. Edisi Indonesia.
- [26] Pohan, A. 2010. *Menata Strategi, Memacu Kinerja*. JakartaPT. Buana Ilmu Populer.
- [27] Prasetyo, Bambang dan Lina M.J. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- [28] Purwanto. 2010. *Instrumen Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [29] Riani, A. L. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [30] Rivai, V. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- [31] Septiasari, Melita Isti, Dwi Putra Dermawan dan I Wayan Suarhana. 2015. *Balance Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja Koperasi Perikanan Segaraning Harum Kabupaten Bandung*. *Jurnal Manajemen Agribisnis*As.
- [32] Septiasari, Melita Isti, Dwi Putra Dermawan dan I Wayan Suarhana. 2015. *Balance Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja Koperasi Perikanan Segaraning Harum Kabupaten Bandung*. *Jurnal Manajemen Agribisnis* 3 (2): 1.
- [33] Soeprihanto, J. 2002. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- [34] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- [35] Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- [36] Sukirno, Sadono. 2015. *Mikro Ekonomi Teori Pengantar*, Edisi Ketiga. Cetakan Ketiga puluh. PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta
- [37] Supriyanto, Achmad Sani. 2010. *Metodologi Riset Manajemen Sumberdaya Manusia*. UIN-Maliki Press: Malang
- [38] Supriyanto, A. S. 2010. *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN- Malik Perss
- [39] Syahputra. F. 2014. *Analisis Kinerja Keuangan dengan Menggunakan*



Laporan Arus Kas Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI. Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Padang. Padang.

- [40] Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- [41] Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- [42] Wilson, Bangun. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.