

## **ANALISIS KOMUNIKASI INSTRUKSIONAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PENGAJARAN PADA PROGRAM STUDI D4 MICE POLITEKNIK NEGERI MEDAN**

**Yohana Yulianti Simbolon<sup>1</sup>, Dyah Seruni Rizqiana<sup>2</sup>, Putri Sosanti Sembiring<sup>3</sup>,  
Blangi Intan Maharani<sup>4</sup>, Annisa Dian Rahma<sup>5</sup>**

<sup>1-5</sup>Politeknik Negeri Medan

Email: [yohanayuliyanti@polmed.ac.id](mailto:yohanayuliyanti@polmed.ac.id)

Diterima: 14 Februari 2025

Direvisi: 27 Februari 2025

Disetujui: 25 Maret 2025

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi komunikasi instruksional dosen serta dampaknya terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada Program Studi D4 Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition (MICE) di Politeknik Negeri Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner tertutup. Komunikasi instruksional berperan penting dalam melatih kemampuan komunikator, untuk memahami situasi pembelajaran yang berlangsung serta menyesuaikan strategi penyampaian materi sesuai dengan kebutuhan mahasiswa sebagai peserta didik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi instruksional memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses pembelajaran. Komunikasi yang efektif antara dosen dan mahasiswa yang ditandai dengan penyampaian informasi yang jelas, penggunaan metode pengajaran yang bervariasi, serta pemberian umpan balik yang bersifat konstruktif berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan keterlibatan dan kepuasan mahasiswa selama mengikuti kegiatan perkuliahan. Beberapa kendala utama yang dihadapi meliputi kesulitan dosen dalam menyesuaikan materi ajar dengan latar belakang dan kemampuan mahasiswa yang heterogen, serta keterbatasan akses terhadap sumber referensi yang relevan dan terkini dalam bidang keilmuan MICE. Faktor-faktor ini berpotensi menurunkan efektivitas pengajaran dan, pada gilirannya, memengaruhi kepuasan mahasiswa secara negatif apabila tidak ditangani secara strategis.

**Kata Kunci:** : Komunikasi Instruksional, Teori Kepuasan, Kepuasan Mahasiswa, MICE

### **Abstract**

*This study analyse the implementation of instructional communication by lecturers and its impact on student satisfaction levels in the D4 Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition (MICE) Study Programme at the Medan State Polytechnic. This study employs a qualitative descriptive approach, with data collected through a closed-ended questionnaire. Instructional communication plays a crucial role in developing communicators' skills to understand the ongoing learning situation and adapt teaching strategies to meet students' needs as learners. The research results indicate that instructional communication plays a very important role in enhancing student satisfaction with the quality of the learning process. Effective communication between lecturers and students, characterised by clear information delivery, the use of varied teaching methods, and the provision of constructive feedback, significantly contributes to increased student engagement and satisfaction during lectures. Some of the main challenges faced include instructors' difficulties in adapting teaching materials to the diverse backgrounds and abilities of students, as well as limited access to relevant and up-to-date reference sources in the field of MICE. These factors have the potential to reduce teaching effectiveness and, in turn, negatively impact student satisfaction if not addressed strategically.*

**Keywords:** *Instructional Communication, Satisfaction Theory, Student Satisfaction, MICE*

## PENDAHULUAN

Efektivitas pembelajaran di perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas komunikasi instruksional antara dosen dan mahasiswa. Berdasarkan paradigma Lasswell (dalam Effendy, 2011), komunikasi instruksional melibatkan lima unsur kritis: komunikator (dosen), pesan (materi ajar), saluran (media), komunikan (mahasiswa), dan efek (pemahaman/perubahan perilaku akademik). Pendekatan ini menekankan pembelajaran dua arah, di mana dosen berperan sebagai fasilitator aktif dalam menyampaikan materi sementara mahasiswa diharapkan menjadi partisipan kritis (Mulyana, 2007). Keberhasilan komunikasi ini berimplikasi langsung pada kepuasan mahasiswa, yang menurut Teori Disconfirmation of Expectations (Oliver, 1980), ditentukan oleh kesesuaian antara ekspektasi awal mahasiswa (terhadap kompetensi dosen, kejelasan materi, fasilitas, dan interaksi) dengan pengalaman pembelajaran aktual. Jika realitas memenuhi atau melampaui harapan (positive disconfirmation), kepuasan muncul sebaliknya, ketidaksesuaian (negative disconfirmation) memicu ketidakpuasan (Elkhani & Bakri, 2012).

Dalam konteks pendidikan vokasi, Program Studi D4 MICE Politeknik Negeri Medan (Polmed) sebagai prodi berakreditasi A yang fokus pada industri strategis pariwisata menghadapi tantangan khusus. Prodi ini bertujuan menghasilkan lulusan kompeten di bidang Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition (MICE), sektor yang menjadi penggerak ekonomi nasional. Namun, efektivitas komunikasi instruksional dosen dalam menyampaikan materi berbasis industri (seperti manajemen acara dan logistik) belum dievaluasi secara komprehensif

terhadap kepuasan mahasiswa. Padahal, karakteristik pembelajaran vokasi menuntut pendekatan praktikal dan interaktif, di mana kesenjangan antara harapan mahasiswa (misalnya akan metode pengajaran yang relevan dengan dunia kerja) dan realitas di kelas berpotensi mengurangi motivasi belajar.

Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2017) untuk menganalisis implementasi komunikasi instruksional dan dampaknya pada kepuasan mahasiswa D4 MICE Polmed. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang dirancang berdasarkan model Expectancy Disconfirmation (EDT), menjangkau respons sampel mahasiswa terpilih secara purposive terhadap empat aspek kunci: (1) ekspektasi awal, (2) persepsi kinerja aktual dosen, (3) tingkat diskonfirmasi, dan (4) kepuasan akhir. Hasilnya diharapkan menjadi dasar perbaikan strategi pembelajaran yang responsif terhadap kebutuhan vokasi dan kepuasan mahasiswa, sekaligus mendukung visi Polmed sebagai institusi pendidikan berbasis kompetensi dan industri.

Kajian terdahulu oleh Misnawaty Usman, Ambo Dalle, Ernawati, Selsi Bongga, Nirwana, dimuat dalam JIKAP PGSD: Jurnal Ilmiah Ilmu Kependidikan Vol, 9. No, 1. Tahun 2025. berjudul Peran Komunikasi Instruksional Dalam Meningkatkan Kemampuan Berbahasa Jerman Di Kelas XI. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode observasi partisipatif terhadap proses pembelajaran di kelas bahasa Jerman. Fokus utama pengamatan adalah pada dinamika interaksi verbal dan nonverbal antara pengajar dan siswa, serta bagaimana elemen-elemen komunikasi instruksional diterapkan dalam kegiatan belajar. Data yang dikumpulkan dianalisis untuk mengidentifikasi strategi komunikasi

yang efektif serta dampaknya terhadap keterampilan berbahasa siswa.

Penggunaan strategi komunikasi instruksional yang tepat, seperti penyampaian instruksi dengan bahasa yang sederhana dan jelas, variasi dalam teknik penyajian materi (misalnya melalui penggunaan media audiovisual, permainan bahasa, atau simulasi percakapan), serta pemberian umpan balik yang konstruktif dan spesifik, secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan pemahaman dan penguasaan bahasa Jerman oleh siswa. Umpan balik yang disampaikan secara positif juga terbukti mampu meningkatkan motivasi belajar dan kepercayaan diri siswa dalam menggunakan bahasa Jerman secara aktif. Pengajar tidak hanya berperan sebagai penyampai materi, tetapi juga sebagai fasilitator yang mampu menciptakan interaksi edukatif yang bermakna. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan komunikasi instruksional secara profesional perlu menjadi bagian integral dari pelatihan dan pengembangan kompetensi guru bahasa asing, agar proses pembelajaran dapat berlangsung lebih efektif, menyenangkan, dan berorientasi pada hasil belajar yang optimal.

Kajian terdahulu selanjutnya penelitian oleh Gita Tresna Sakti, Asep Suryana, Agus Setiawan dimuat dalam jurnal Unpad Vol 1, No 1 (2012) berjudul Komunikasi Instruksional Pengajar Dalam Membentuk Sikap Anggota Untuk Melestarikan Aksara Sunda Sebagai Budaya Sunda. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran komunikasi instruksional yang dilakukan oleh pengajar dalam membentuk sikap anggota terhadap pelestarian aksara Sunda sebagai bagian integral dari budaya Sunda. Fokus utama terletak pada analisis terhadap kredibilitas pengajar, isi pesan yang disampaikan, metode pengajaran yang digunakan, jenis media

pembelajaran, strategi pembelajaran, serta lingkungan belajar di Gedung Indonesia Menggugat, Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, observasi langsung terhadap proses pembelajaran, serta wawancara mendalam dengan para peserta didik.

Populasi penelitian berjumlah 49 orang yang seluruhnya dijadikan sampel dengan teknik sensus, sehingga data yang diperoleh mencerminkan keseluruhan dinamika pembelajaran di kelas aksara Sunda tersebut. Hasil penelitian menunjukkan adanya kecenderungan hubungan yang erat antara aspek-aspek komunikasi instruksional dengan sikap anggota terhadap pelestarian aksara Sunda, baik dari dimensi kognitif (pengetahuan), afektif (sikap), maupun konatif (perilaku). Hal ini tercermin dari tingginya penilaian terhadap kredibilitas pengajar, relevansi dan kekuatan pesan pembelajaran, keberagaman metode dan media yang digunakan, serta lingkungan belajar yang mendukung proses pembelajaran secara holistik.

## **METODE PENELITIAN**

Berdasarkan tujuan penelitian dan konstruksi kerangka konseptual yang digunakan, strategi penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah strategi penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2017:35), metode penelitian deskriptif dilakukan untuk mengungkap keberadaan variabel secara mandiri, baik hanya pada satu variabel maupun lebih, tanpa melakukan perbandingan antar variabel atau mencari hubungan sebab-akibat di antara variabel-variabel tersebut. Dengan kata lain, pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai karakteristik atau kondisi suatu variabel

sebagaimana adanya, serta memberikan penjelasan mengenai potensi pengaruh masing-masing variabel terhadap fenomena yang dikaji.

Dari perspektif metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sebagaimana dijelaskan oleh Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2012:4), metode penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang menghasilkan data deskriptif berupa narasi atau pernyataan verbal dari individu, serta perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini dipilih karena data yang dikumpulkan berkaitan dengan pandangan, opini, komentar, dan alasan-alasan subyektif dari responden, yang mencerminkan persepsi mereka terhadap topik penelitian.

Ditinjau dari lokasi pelaksanaan, penelitian ini tergolong sebagai penelitian lapangan (field research) karena data dikumpulkan secara langsung dari subjek penelitian di lingkungan alami mereka. Adapun dari jenisnya, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yang berfokus pada penggambaran secara sistematis dan faktual mengenai objek yang dikaji. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi D4 Meeting, Incentive, Convention, Exhibition (MICE) di Politeknik Negeri Medan terhadap kualitas pengajaran dosen. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis dalam pengembangan mutu pembelajaran pada pendidikan vokasi, khususnya dalam konteks industri MICE yang terus berkembang.

Penetapan populasi dan sampel memegang peranan penting dalam menjamin validitas dan generalisasi hasil penelitian. Mengacu pada definisi

yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017:80), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam konteks ini, populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi D4 MICE Politeknik Negeri Medan, yang terlibat langsung dalam proses pembelajaran dan berinteraksi dengan dosen dalam berbagai mata kuliah. Mahasiswa pada program ini memiliki karakteristik spesifik yang sesuai dengan bidang vokasi pariwisata dan industri kreatif, serta telah mengikuti pengajaran dalam konteks pendidikan terapan yang sangat erat kaitannya dengan aspek praktikal dan profesionalisme.

Namun, dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu, tenaga, dan sumber daya, maka dilakukan penarikan sampel, yang didefinisikan oleh Sugiyono (2017:81) sebagai sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik serupa dan representatif terhadap keseluruhan populasi. Pendapat ini juga didukung oleh Arikunto dalam Riduwan (2014:8), yang menyatakan bahwa sampel adalah bagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, sampel terdiri dari sebagian mahasiswa Program Studi D4 MICE yang dipilih berdasarkan teknik sampling tertentu, seperti purposive sampling atau stratified random sampling, tergantung pada tujuan dan distribusi data mahasiswa per angkatan.

Pengambilan sampel yang representatif dari mahasiswa D4 MICE sangat penting untuk memperoleh gambaran yang objektif tentang tingkat kepuasan mereka terhadap pengajaran dosen, termasuk dalam hal kejelasan penyampaian materi, relevansi metode

pengajaran dengan industri MICE, kualitas interaksi akademik, serta ketersediaan sarana pendukung pembelajaran. Hasil penelitian dari sampel ini diharapkan dapat digeneralisasikan ke seluruh populasi mahasiswa prodi MICE, sehingga memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan mutu pendidikan vokasi di Politeknik Negeri Medan, khususnya dalam mendukung pencapaian kompetensi lulusan yang siap bersaing di industri Meeting, Incentive, Convention, dan Exhibition (MICE).

Penggunaan angket atau kuesioner merupakan metode yang sangat relevan dan efektif dalam mengumpulkan data persepsi mahasiswa secara sistematis. Menurut Sugiyono (2017:142), angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Metode ini sangat cocok digunakan dalam pengukuran kepuasan, karena memungkinkan peneliti untuk menjangkau persepsi, pengalaman, dan evaluasi mahasiswa secara luas dan terukur terhadap berbagai aspek pengajaran dosen.

Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan termasuk dalam kategori pertanyaan tertutup, yaitu jenis pertanyaan yang menyajikan sejumlah alternatif jawaban dan mengharuskan responden memilih salah satu yang paling sesuai dengan persepsinya. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2017:143), bahwa pertanyaan tertutup digunakan untuk menghasilkan data yang berbentuk nominal, ordinal, interval, atau rasio, tergantung pada tujuan analisis. Penggunaan kuesioner tertutup sangat tepat untuk menilai kepuasan mahasiswa, karena mempermudah proses kuantifikasi data dan memungkinkan analisis statistik

lebih lanjut, seperti penilaian frekuensi, distribusi, hingga korelasi antar variabel.

Lebih lanjut, pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pengajaran dosen berdasarkan teori Expectancy Disconfirmation dapat dimodelkan melalui pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang mencerminkan empat elemen utama model tersebut, yaitu: ekspektasi mahasiswa terhadap kinerja dosen, persepsi terhadap kinerja aktual, bentuk diskonfirmasi (positif, negatif, atau netral), dan tingkat kepuasan akhir. Misalnya, pernyataan dalam kuesioner dapat mencakup aspek ekspektasi awal terhadap kejelasan penyampaian materi, interaksi dosen dalam kelas, dan pemanfaatan metode pembelajaran yang relevan. Selanjutnya, mahasiswa diminta mengevaluasi sejauh mana pengalaman mereka selama proses pembelajaran sesuai dengan harapan awal tersebut.

Penggunaan instrumen kuesioner tertutup tidak hanya memungkinkan proses pengumpulan data yang efisien dan terstandarisasi, tetapi juga menjadi alat utama untuk mengkaji dinamika kepuasan mahasiswa berdasarkan pendekatan teoretis yang valid. Data yang diperoleh melalui kuesioner tersebut dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan mutu pengajaran di lingkungan perguruan tinggi, serta sebagai bahan evaluasi kinerja dosen dalam konteks pendidikan tinggi berbasis akuntabilitas dan partisipasi mahasiswa.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Komunikasi Instruksional

Lasswell (dalam Effendy, 2011:10) merumuskan kerangka komunikasi melalui lima pertanyaan kunci: siapa

(komunikator), mengatakan apa (pesan), melalui saluran apa (media), kepada siapa (komunikan), dan dampak apa yang dihasilkan (efek). Hal ini sangat relevan dalam konteks pengajaran di perguruan tinggi, khususnya dalam interaksi antara dosen dan mahasiswa. Dalam proses ini, dosen berperan sebagai komunikator (siapa) yang menyampaikan materi pembelajaran sebagai pesan (mengatakan apa), melalui berbagai media pembelajaran seperti presentasi, diskusi, platform daring, atau modul cetak (melalui saluran apa). Mahasiswa menjadi komunikan atau penerima pesan (kepada siapa), dengan harapan tercipta efek berupa pemahaman, partisipasi aktif, dan perubahan perilaku akademik (dampak apa yang dihasilkan). Dengan demikian, paradigma Lasswell menekankan pentingnya setiap unsur komunikasi dalam memastikan efektivitas pengajaran di lingkungan kampus, agar proses belajar tidak hanya berlangsung satu arah, tetapi benar-benar mencapai tujuan pembelajaran yang diharapkan.

Dalam bukunya Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, Deddy Mulyana (2007:5) mengutip pemikiran William I. Gordon, yang menjelaskan bahwa komunikasi instrumental memiliki sejumlah tujuan utama, antara lain untuk menyampaikan informasi, mengedukasi, memotivasi, mengubah sikap dan keyakinan, mempengaruhi perilaku, serta memberikan hiburan secara persuasif. Salah satu bentuk komunikasi yang mengemban fungsi instrumental tersebut adalah komunikasi instruksional, yang berkaitan langsung dengan proses pembelajaran. Istilah "instruksional" berasal dari kata *instruction*, yang dapat diartikan sebagai pengajaran, pelajaran, atau instruksi (Yusuf, 2010:57). Namun dalam konteks pendidikan, istilah ini lebih dimaknai sebagai pengajaran, bukan perintah. Dalam praktiknya, pengajaran

menekankan pada peran aktif pengajar dosen, sementara "pelajaran" merujuk pada isi atau materi yang disampaikan (Yusuf, 2010:60). Oleh karena itu, proses belajar mengajar merupakan interaksi dua arah yang terjadi dalam suasana pembelajaran untuk mencapai tujuan tertentu.

Komunikasi dalam proses pembelajaran sebaiknya berlangsung secara alami, terbuka, dan bersahabat, serta didukung oleh berbagai fasilitas dan sarana penunjang lainnya, guna menciptakan pengaruh yang besar terhadap perubahan perilaku mahasiswa. Efektivitas kegiatan instruksional sangat bergantung pada kelancaran komunikasi yang terjalin selama kegiatan pembelajaran (Susanto, 2021). Oleh sebab itu, di era informasi saat ini, pendekatan instruksional semakin diarahkan pada fokus pembelajaran berbasis mahasiswa sebagai peserta didik, dengan mengoptimalkan penggunaan berbagai sumber belajar yang tersedia, sehingga tidak sepenuhnya pada peran dosen sebagai satu-satunya sebagai sumber informasi pengetahuan.

Dalam bidang ilmu komunikasi, salah satu pendekatan yang digunakan dalam proses pengajaran adalah metode komunikasi instruksional. Setiap pendidik cenderung mengembangkan metode tersendiri dalam menyampaikan materi pelajaran agar dapat dipahami dengan mudah oleh peserta didik. Metode komunikasi instruksional berperan penting dalam melatih kemampuan komunikator, untuk memahami situasi pembelajaran yang berlangsung serta menyesuaikan strategi penyampaian materi sesuai dengan kebutuhan mahasiswa sebagai peserta didik. Penggunaan metode pengajaran yang tepat tidak hanya memudahkan penyampaian materi, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap peningkatan motivasi belajar mahasiswa.

Oleh karena itu, keberhasilan proses belajar mengajar sangat dipengaruhi oleh efektivitas metode komunikasi instruksional yang diterapkan oleh guru. Menurut Soekartawi (1995:17) dalam bukunya Meningkatkan Efektivitas Mengajar, terdapat beberapa metode pengajaran yang dapat digunakan oleh dosen dalam komunikasi instruksional, antara lain:

- a. Metode Ceramah, yaitu metode klasik yang masih banyak diterapkan, di mana dosen menyampaikan materi perkuliahan dalam sesi yang sudah ditentukan durasinya.
- b. Metode Demonstrasi, yang melibatkan penggunaan alat bantu untuk memudahkan mahasiswa memahami materi perkuliahan yang diajarkan.
- c. Metode Diskusi, yang mendorong partisipasi aktif mahasiswa selama perkuliahan.
- d. Metode Belajar Mandiri, berupa pemberian materi kepada mahasiswa untuk dipelajari secara mandiri tanpa adanya intervensi dari dosen.
- e. Metode Tanya Jawab, yang berfungsi sebagai teknik untuk meningkatkan keterlibatan mahasiswa melalui pertanyaan yang menstimulus pemahaman dan partisipasi mereka.
- f. Pemberian Pekerjaan Rumah, digunakan sebagai sarana agar mahasiswa dapat memperdalam pemahaman mereka terhadap materi yang telah diajarkan melalui latihan di luar jam perkuliahan.
- g. Metode Studi Kasus, yang bertujuan mengembangkan ranah kognitif mahasiswa dengan mempelajari dan menganalisis kasus nyata yang relevan dengan materi perkuliahan.

### **Teori Kepuasan Mahasiswa**

Teori ini pertama kali

dikembangkan oleh Richard L. Oliver pada tahun 1980, dan secara luas digunakan untuk menjelaskan terbentuknya kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk atau layanan. EDT merupakan model teoritik yang menjelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil dari proses evaluasi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal dan kinerja aktual dari produk atau layanan yang digunakan (Elkhani & Bakri, 2012). Teori ini mengembangkan konsep tersebut dalam konteks perilaku konsumen, khususnya dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan berdasarkan hasil dari perbandingan antara harapan dan pengalaman nyata.

Model Disconfirmation of Expectations yang dikembangkan oleh Elkhani dan Bakri (2012) dapat diterapkan secara relevan dalam konteks pendidikan tinggi, khususnya dalam memahami kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran. Model ini terdiri dari empat komponen utama, yakni ekspektasi, persepsi kinerja, diskonfirmasi, dan kepuasan, yang dapat dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

#### **1. Ekspektasi (*Expectations*)**

Dalam konteks pengajaran, ekspektasi merujuk pada harapan awal mahasiswa terhadap proses belajar-mengajar yang akan mereka jalani. Harapan ini dapat terbentuk berdasarkan pengalaman sebelumnya selama menempuh pendidikan, reputasi dosen atau institusi, informasi dari mahasiswa senior, atau bahkan promosi institusi melalui media sosial dan brosur kampus. Mahasiswa baru cenderung membentuk ekspektasinya berdasarkan informasi eksternal, sedangkan mahasiswa yang lebih senior membangun ekspektasi berdasarkan pengalaman empiris sebelumnya. Ekspektasi ini dapat mencakup kualitas pengajaran, kejelasan penyampaian materi, ketersediaan fasilitas pembelajaran, hingga cara dosen

berinteraksi dalam kelas.

## 2. Persepsi Kinerja (*Perceived Performance*)

Setelah mengikuti proses pembelajaran, mahasiswa akan membentuk persepsi terhadap kinerja aktual yang mereka alami. Persepsi ini mencerminkan bagaimana mahasiswa menilai efektivitas pengajaran dosen, kelengkapan materi yang disampaikan, kecakapan komunikasi, serta dukungan fasilitas belajar seperti laboratorium, media pembelajaran, dan akses terhadap sumber belajar digital. Apabila proses pembelajaran memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi, maka persepsi kinerja akan bernilai tinggi. Sebaliknya, jika mahasiswa merasa bahwa apa yang mereka alami tidak sesuai dengan harapan, maka persepsi kinerja akan bernilai rendah.

## 3. Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)

Diskonfirmasi terjadi ketika mahasiswa membandingkan ekspektasi awal mereka dengan kinerja aktual dari pengalaman belajar yang dijalani. Tiga kondisi dapat muncul:

- a) Diskonfirmasi positif, jika kinerja aktual pengajaran melebihi ekspektasi mahasiswa, yang dapat meningkatkan rasa puas dan kepercayaan terhadap institusi.
  - b) Diskonfirmasi negatif, jika kualitas pembelajaran yang diterima berada di bawah ekspektasi, yang dapat menyebabkan kekecewaan dan bahkan berdampak pada motivasi belajar.
  - c) Konfirmasi netral, ketika pengalaman belajar sesuai dengan harapan mahasiswa, yang meskipun tidak mengejutkan, tetap memperkuat kepuasan yang stabil.
- ## 4. Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan mahasiswa merupakan hasil akhir dari proses evaluasi terhadap kesesuaian antara harapan dan

pengalaman belajar. Kepuasan yang tinggi akan muncul ketika terdapat diskonfirmasi positif, yaitu ketika proses pembelajaran melebihi ekspektasi mahasiswa dalam aspek seperti kompetensi dosen, kejelasan penyampaian materi, penggunaan metode pembelajaran interaktif, serta dukungan infrastruktur pembelajaran. Sebaliknya, ketidakpuasan akan muncul jika harapan mahasiswa tidak terpenuhi akibat ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realitas pembelajaran.

Dalam konteks pendidikan tinggi, teori ini dapat diterapkan untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran yang mereka alami. Mahasiswa sebagai penerima layanan pendidikan secara aktif membentuk harapan tertentu terhadap kualitas pengajaran, baik yang berkaitan dengan kompetensi dosen, kejelasan penyampaian materi, interaksi dalam kelas, maupun dukungan sarana dan prasarana. Apabila pengalaman belajar mereka memenuhi atau melampaui ekspektasi tersebut, maka mahasiswa cenderung merasakan kepuasan. Sebaliknya, jika harapan tidak terpenuhi, misalnya karena komunikasi instruksional yang kurang efektif atau fasilitas yang tidak memadai, maka ketidakpuasan pun dapat muncul.

Teori *Disconfirmation of Expectations* memberikan kerangka konseptual yang relevan untuk mengevaluasi kualitas layanan akademik, khususnya dalam upaya peningkatan mutu pembelajaran dan kepuasan mahasiswa. Penerapan teori ini juga mendorong institusi pendidikan untuk terus memperhatikan persepsi dan harapan mahasiswa sebagai dasar dalam merancang strategi pembelajaran yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik.

Dalam konteks pembelajaran di pendidikan tinggi, teori ini menjadi

sangat relevan untuk memahami bagaimana mahasiswa menilai pengalaman akademiknya. Mahasiswa datang ke institusi pendidikan dengan ekspektasi tertentu terhadap kualitas pengajaran yang akan diterima. Faktor-faktor seperti kompetensi dosen dalam menyampaikan materi, kejelasan dan sistematika penyampaian konten, kualitas interaksi antara dosen dan mahasiswa, serta ketersediaan fasilitas pendukung pembelajaran, menjadi elemen-elemen utama yang membentuk persepsi mahasiswa terhadap pembelajaran. Apabila pengalaman aktual mahasiswa dalam proses belajar mengajar melebihi atau sesuai dengan ekspektasi mereka terhadap aspek-aspek tersebut, maka akan muncul kepuasan belajar (positive disconfirmation). Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan realitas dalam hal kualitas pengajaran, kejelasan materi, atau dukungan fasilitas dapat memicu ketidakpuasan (negative disconfirmation). Oleh karena itu, penerapan teori ini memberikan landasan penting bagi institusi pendidikan dalam mengelola mutu layanan pembelajaran agar mampu memenuhi harapan mahasiswa serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka terhadap lembaga.

Program Studi D4 Meeting, Incentive, Convention, Exhibition (MICE) Politeknik Negeri Medan

Sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi negeri di wilayah Sumatera Utara, Politeknik Negeri Medan (Polmed) berperan strategis dalam penyelenggaraan pendidikan vokasi yang berorientasi pada pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Polmed mengusung visi global dan turut berkontribusi dalam peningkatan angka partisipasi kasar (APK) pendidikan tinggi di Indonesia, khususnya melalui pendekatan pendidikan berbasis keterampilan dan keahlian.

Dengan total 26 program studi aktif

dan didukung oleh fasilitas kampus seluas 8,5 hektare, Politeknik Negeri Medan menerapkan kurikulum berbasis kompetensi yang dirancang agar selaras dengan tuntutan dunia industri. Selain fokus pada penguatan akademik, Polmed juga memberikan dukungan sosial berupa beasiswa kepada mahasiswa yang berasal dari keluarga kurang mampu, serta mendorong pengembangan jiwa kewirausahaan di kalangan peserta didik. Hingga saat ini, Polmed telah mendidik lebih dari 5.500 mahasiswa aktif, dan meluluskan lebih dari 20.000 alumni yang tersebar di berbagai sektor industri nasional maupun global.

Selain menjalankan fungsi pendidikan, Politeknik Negeri Medan juga aktif dalam kegiatan penelitian terapan, yang relevan dengan kebutuhan masyarakat dan sektor industri. Dosen-dosen Polmed secara konsisten terlibat dalam program pengabdian kepada masyarakat sebagai bentuk implementasi tanggung jawab sosial institusi. Dalam rangka memperluas jejaring kerja sama, Politeknik Negeri Medan juga menjalin kemitraan strategis dengan berbagai lembaga, baik di tingkat regional, nasional, maupun internasional, guna mendukung pengembangan pendidikan vokasi yang berkualitas dan berdaya saing tinggi.

Program Studi (Prodi) Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition (MICE) merupakan salah satu dari 23 program studi jenjang Sarjana Terapan (D4) yang diselenggarakan oleh Politeknik Negeri Medan (Polmed). Prodi D4 MICE Polmed berdiri sejak 10 Agustus 2007 memiliki akreditasi A dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT).

Program ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan industri terhadap sumber daya manusia yang kompeten di bidang MICE, sebagai bagian integral dari sektor pariwisata nasional.

Keberadaan program ini juga merupakan bentuk respons terhadap arah kebijakan pemerintah yang menjadikan sektor pariwisata sebagai salah satu penggerak utama perekonomian nasional. Industri MICE memiliki sejumlah keunggulan strategis, antara lain kemampuan untuk mendatangkan wisatawan bisnis dalam jumlah besar, durasi kunjungan yang relatif lebih lama, dampak promosi internasional yang signifikan, serta tingkat pengeluaran yang lebih tinggi dibanding wisatawan biasa.

Selain itu, kegiatan MICE juga berkontribusi terhadap pengembangan infrastruktur, serta menghasilkan efek berganda (*multiplier effect*) yang berdampak positif terhadap berbagai sektor usaha lainnya. Secara keseluruhan, industri MICE berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, menarik devisa, dan membuka peluang lapangan kerja baru, menjadikannya salah satu sektor yang prospektif untuk dikembangkan lebih lanjut.

Lokasi pelaksanaan penelitian pada Program Studi D4 Meeting, Incentive, Convention, Exhibition (MICE) di Politeknik Negeri Medan terhadap kualitas pengajaran dosen. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi D4 MICE Politeknik Negeri Medan dari angkatan 2022-2025 yang terlibat langsung dalam proses pembelajaran dan berinteraksi dengan dosen dalam berbagai mata kuliah. Mahasiswa pada program ini memiliki karakteristik spesifik yang sesuai dengan bidang vokasi pariwisata dan industri kreatif, serta telah mengikuti pengajaran dalam konteks pendidikan terapan yang sangat erat kaitannya dengan aspek praktis dan profesionalisme. Dalam penelitian ini, sampel terdiri dari sebagian mahasiswa Program Studi D4 MICE yang dipilih berdasarkan teknik *random sampling*, tergantung pada tujuan dan distribusi data mahasiswa per

angkatan Program Studi D4 MICE Politeknik Negeri Medan.

Penggunaan angket atau kuesioner merupakan metode yang sangat relevan dan efektif dalam mengumpulkan data persepsi mahasiswa secara sistematis. Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan termasuk dalam kategori pertanyaan tertutup, yaitu jenis pertanyaan yang menyajikan sejumlah alternatif jawaban dan mengharuskan responden memilih salah satu yang paling sesuai dengan persepsinya. Berikut pertanyaan yang disampaikan:

1. Selalu memberi tugas pada setiap akhir pokok bahasan
2. Sistematis penyampaian materi kuliah
3. Materi kuliah jelas (mis. dengan menggunakan contoh-contoh)
4. Menggunakan media dan referensi mata kuliah (mis. buku, handout, dll)
5. Menggunakan Alat bantu mengajar (Laptop, LCD)
6. Mampu memotivasi mahasiswa
7. Menggunakan Alat bantu mengajar (Laptop, LCD)
8. Memiliki kemampuan menjawab pertanyaan
9. Mampu menguasai kelas
10. Materi kuliah yang disampaikan sesuai dengan RPS
11. Masuk/keluar ke/dari kelas tepat waktu
12. Penampilan Dosen
13. Persentase kehadiran dosen di kelas mencapai 100%
14. Mahasiswa mendapatkan banyak pengetahuan dan keterampilan dari pembelajaran mata kuliah yang diajarkan
15. Dosen Selalu memberi tugas dan mengoreksi serta mengembalikan lembar jawaban tugas/ujian ke mahasiswa
16. Aktif dalam penggunaan MLS (SIPADI) dalam penyampaian RPS, topik per minggu, mengisi daftar

- hadir, instruksi tugas, dll
17. Selalu menjelaskan mata kuliah dengan cara menghubungkannya dengan kenyataan di lapangan
  18. Mahasiswa mengerti semua topik yang diajarkan
  19. Di awal perkuliahan, dosen dengan jelas memberitahukan tujuan pembelajaran dan kompetensi yang ingin dicapai
  20. Dosen selalu menyampaikan pesan moral yang mengingatkan mahasiswa tentang etika, kompetensi dalam memasuki dunia kerja, dsb.

REKAPITULASI EVALUASI PROSES BELAJAR MENGAJAR													
		JURISAN		ADMINISTRASI		MIPA		No. Poin: P-AJAK-00-01B					
		PRODI		MICE		MICE		Revisi: 01					
		NAMA DOSEN		YINI		REGISTRASI							
		MATA KULIAH		MICE-4C		MICE-4C							
		KELAS		MICE-4C		MICE-4C							
NO	PERTANYAAN	PENILAIAN				SCORING				PERSENTAS			
		Lebih Baik	Cukup	Kurang	Buruk	Total	5	4	3		2	1	Total
DOSEN:													
1	Selalu memberi tugas pada setiap akhir pokok bahasan	5	5			10	25	20	0	0	0	45	90
2	Sistematis penyampaian materi kuliah	4	6			10	20	24	0	0	0	44	88
3	Materi kuliah jelas (mis. dengan menggunakan contoh-contoh)	3	7			10	15	28	0	0	0	43	86
4	Menggunakan media dan referensi mata kuliah (mis. buku)	3	7			10	15	28	0	0	0	43	86
5	Menggunakan alat bantu mengajar (Laptop, LCD)	2	8			10	10	32	0	0	0	42	84
6	Mampu memotivasi mahasiswa	4	6			10	20	24	0	0	0	44	88
7	Menggunakan Alat bantu mengajar (Laptop, LCD)	4	6			10	20	24	0	0	0	44	88
8	Memiliki kemampuan menjawab pertanyaan	3	7			10	15	28	0	0	0	43	86
9	Mampu menguasai kelas	2	8			10	10	32	0	0	0	42	84
10	Materi kuliah yang disampaikan sesuai dengan FPS	6	4			10	30	16	0	0	0	46	92
11	Masukkuler kelain kelas tepat waktu	6	4			10	30	16	0	0	0	46	92
12	Pemanggilan Dosen	4	6			10	20	24	0	0	0	44	88
13	Persentase kehadiran dosen di kelas mencapai 100%	6	4			10	30	16	0	0	0	46	92
14	Mahasiswa mendapatkan banyak pengetahuan dan keterampilan dari pembelajaran mata kuliah yang diajarkan	3	7			10	15	28	0	0	0	43	86
15	Dosen Selalu memberi tugas dan mengprakti serta mengembalikan lembar jawaban lugatukan ke mahasiswa	4	5	1		10	20	20	3	0	0	43	86
16	Aktif dalam penggunaan MES (SPAD) dalam penyampaian FPS, baik per minggu maupun dalam hadir, instruksi tugas, dll	4	5	1		10	20	20	3	0	0	43	86
17	Selalu menjelaskan mata kuliah dengan cara menghubungkannya dengan kenyataan di lapangan	3	6	1		10	15	24	3	0	0	42	84
18	Mahasiswa mengerti semua topik yang diajarkan	5	4	1		10	25	16	3	0	0	44	88
19	Di awal perkuliahan, dosen dengan jelas memberitahukan tujuan pembelajaran dan kompetensi yang ingin dicapai	4	5	1		10	20	20	3	0	0	43	86
20	Dosen selalu menyampaikan pesan moral yang mengingatkan mahasiswa tentang etika, kompetensi dalam memasuki dunia kerja, dsb.	4	6			10	20	24	0	0	0	44	88
TOTAL													
GRAND TOTAL													
Kesimpulan:													
Percapaian Dosen terhadap pertanyaan FRM adalah: *** Sangat Baik													

Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pengajaran dosen berdasarkan teori Expectancy Disconfirmation dapat dimodelkan melalui pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang mencerminkan empat elemen utama model tersebut, yaitu: ekspektasi mahasiswa terhadap kinerja dosen, persepsi terhadap kinerja aktual, bentuk diskonfirmasi seperti lebih baik, baik, cukup, kurang, dan buruk dengan skala penilaian 1-5 hingga didapatkan tingkat kepuasan akhir. Mahasiswa diminta mengevaluasi sejauh mana pengalaman mereka selama proses pembelajaran sesuai dengan harapan awal tersebut. Misalnya, pernyataan dalam kuesioner dapat mencakup aspek ekspektasi awal terhadap selalu memberi tugas pada setiap akhir pokok bahasan, sistematis

penyampaian materi kuliah, memberikan materi kuliah jelas dengan menggunakan contoh-contoh, menggunakan media dan referensi mata kuliah seperti buku, handout. Selanjutnya menggunakan apakah dosen mampu memotivasi mahasiswa, menggunakan Alat bantu mengajar (Laptop, LCD) serta memiliki kemampuan menjawab pertanyaan mahasiswa.

Berdasarkan data yang ditemukan, mahasiswa menilai proses belajar mengajar dengan penilaian baik (skor 84,7). Melalui penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi instruksional tidak hanya ditentukan oleh kemampuan dosen dalam menyampaikan materi, tetapi juga oleh kejelasan pesan yang disampaikan, kepekaan terhadap pertanyaan dan kebutuhan mahasiswa, serta variasi dalam penggunaan media pembelajaran. Kejelasan pesan memungkinkan mahasiswa menerima informasi secara tepat dan mengurangi potensi kesalahpahaman. Responsivitas dosen terhadap pertanyaan mencerminkan keterbukaan komunikasi dua arah, yang penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang inklusif. Selain itu, penggunaan berbagai media pembelajaran seperti video interaktif, presentasi digital, dan platform e-learning dapat meningkatkan keterlibatan mahasiswa dan memperkaya pengalaman belajar mereka. Namun, masih terdapat kendala dalam penerapan komunikasi instruksional yang efektif. Banyak dosen belum mendapatkan pelatihan khusus dalam keterampilan komunikasi pedagogis. Di sisi lain, belum semua institusi pendidikan tinggi menyediakan dukungan infrastruktur dan teknologi yang memadai untuk menunjang komunikasi berbasis digital dalam pembelajaran.



pendidikan untuk memberikan dukungan yang berkelanjutan bagi pengembangan profesional dosen, khususnya dalam hal keterampilan komunikasi dan penggunaan media pembelajaran yang kreatif. Dengan demikian, proses belajar mengajar dapat berlangsung secara lebih efektif, relevan dengan kebutuhan industri, serta menyenangkan bagi mahasiswa, yang pada akhirnya akan menciptakan lulusan yang kompeten dan siap bersaing di dunia kerja MICE yang dinamis.

Dalam Meningkatkan Kemampuan Berbahasa Jerman Di Kelas XI.

JGita Tresna Sakti, Asep Suryana, Agus Setiawan dimuat dalam jurnal Unpad Vol 1, No 1 (2012) berjudul Komunikasi Instruksional Pengajar Dalam Membentuk Sikap Anggota Untuk Melestarikan Aksara Sunda Sebagai Budaya Sundaurnal Ilmiah Ilmu Kependidikan Vol, 9, No, 1. Tahun 2025

## REFERENSI

- Effendy, Onong Uchjana. 2011. Ilmu Komunikasi. Teori dan Praktek, Bandung,. Rosda.
- Mulyana, Deddy. 2007. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Naimeh Elkhani and Aryati Bt Bakri, (2012). "Review On Expectancy Disconfirmation Theory (EDT) Model In B2C E-Commerce". Journal of Research and Innovation in Information Systems 2, 3-4.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive Model of the Antecedent and Consequences of. Satisfaction Decisions. American Marketing Association, 17(9), 460–469
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Soekartawi. (1995). Analisis Usahatani. Jakarta: UI-PRESS.
- Yusuf, M. 2010.Langkah Pengelolaan Aset Daerah Menuju Pengelolaan Keuangan Daerah Terbaik.Jakarta: Salemba Empat
- Misnawaty Usman, Ambo Dalle, Ernawati, Selsi Bongga, Nirwana, dimuat dalam JIKAP PGSD: Peran Komunikasi Instruksional