

**LAPORAN PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI  
PEMBELAJARAN  
SEMESTER GASAL 2021/2022**



Disusun oleh:

**Mitra Sami Gultom, S.E.I., M.E.I**

Ketua Unit Penjaminan Mutu

Program Studi Perbankan Syariah

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PEMBELAJARAN**

Ketua Program Studi

- a. Nama lengkap : Nur Melinda Lestari, S.E.I., M.H
- b. Jenis Kelamin : Perempuan
- c. NIDN : 0409028301
- d. Jabatan Struktural : Kaprodi Perbankan Syariah
- e. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
- f. Fakultas/Prodi : Agama Islam/Perbankan Syariah
- g. Alamat Rumah : Kota Tangerang, provinsi Banten
- h. No HP/Email : 081280002344

Waktu Pelaksanaan : September 2021 – Januari 2022

Jumlah Dosen yang dimonev : 14 Dosen

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Agama Islam**



**(Ai Fatimah Nur Fuad, L.c. M.Si., MA., P.hD)**

NIDN. 0305087602

**Ketua Program Studi**

A black ink signature of Nur Melinda Lestari, consisting of several horizontal and curved strokes.

**(Nur Melinda Lestari, S.E.I., M.H)**

NIDN. 0409028301

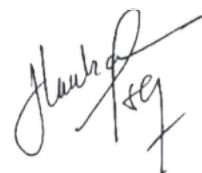
## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur atas izin dan karunia dari Allah SWT. Kami, selaku Unit Penjamin Mutu di program studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA dapat menyelesaikan laporan monitoring dan evaluasi pembelajaran ini dengan baik. Shalawat beserta Salam semoga tetap tercurah kepada Nabi junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW.

Tim penjamin mutu program studi mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran pelaksanaan monitoring dan evaluasi pembelajaran ini diantaranya Lembaga Penjamin Mutu Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang telah memfasilitasi survei ini. Selain itu, ucapan terimakasih juga kepada Dekan Fakultas Agama Islam, ibu Fitri Liza, M.A dan Ketua Prodi Perbankan Syariah ibu Nur Melinda Lestari, M.H yang selalu mendukung dan membantu dalam menyelesaikan laporan survei ini, serta semua pihak yang turut serta dalam membantu penyusunan laporan ini.

Tim menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga laporan survey ini dapat mengenai sarannya dan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi prodi, fakultas dan Universitas untuk meningkatnya layanan di masa yang akan datang. Terimakasih.

Jakarta, 1 Februari 2022



**Mitra Sami Gultom, S.E.I, M.EI**

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II KAJIAN TEORI.....	4
BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN .....	10
BAB IV TEMUAN .....	11
4.1. Temuan pada Perencanaan Pembelajaran .....	12
4.2. Temuan pada Proses Pembelajaran .....	15
4.3. Temuan pada Penilaian Pembelajaran.....	17
4.4. Rencana Tindak Lanjut dan Rekomendasi .....	19
BAB V SIMPULAN .....	22
DAFTAR PUSTAKA .....	24
LAMPIRAN.....	26

## **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam menyelenggarakan pendidikan tinggi, seluruh institusi pendidikan yang ada diinternal membutuhkan tatakelola yang baik. Tatakelola ini memiliki berbagai bentuk, salah satunya adalah tatakelola dalam pembelajaran. Hal ini tentu sudah mengikuti dasar hukum yang berlaku di Indonesia, yaitu Undang-undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, Peraturan Presiden RI Nomor 8 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI), Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015, dan Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Tujuan utama dilakukannya tatakelola ini supaya pelaksanaan pembelajaran sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sehingga dapat menghasilkan lulusan yang sesuai dengan kompetensinya. Selain itu, juga sebagai bahan acuan dalam melakukan monitoring dan evaluasi pembelajaran yang lebih baik lagi.

Dalam pengelolaan program pembelajaran ini diperlukan stakeholder yang mampu menjalani dan mengevaluasi proses pembelajaran ini dengan baik. Stakeholder tersebut adalah Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan bersama dengan dosen-dosen yang ada di universitas dan program studi bersangkutan. Hal ini dilakukan dalam rangka tercapainya proses monitoring dan evaluasi pembelajaran yang berlandaskan pada dasar hukum, kompetensi lulusan, isi pembelajaran, proses pembelajaran, hasil pembelajaran, dosen dan tenaga kependidikan, pengelolaan pembelajaran, sarana dan prasarana, serta pembiayaan. Sementara manfaat bagi program studi adalah yang pasti menjadi panduan utama dalam melakukan monitoring dan evaluasi serta menjadi bahan masukan untuk meningkatkan kinerja program studi.

Adapun proses yang dilalui untuk memperoleh monitoring dan evaluasi pembelajaran dapat dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu: tahap persiapan atau perencanaan, tahap pelaksanaan, dan terakhir tahap penilaian atau evaluasi.

Tahapan persiapan dan perencanaan adalah tahap awal yang harus dilalui oleh dosen dalam pembelajaran. Pada tahap ini dosen mempersiapkan segala sesuatu agar pembelajaran yang akan dilaksanakan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Proses pembelajaran dikatakan efisien apabila penyampaian bahan pembelajaran sesuai dengan waktu yang tersedia. Sedangkan yang dimaksud dengan pembelajaran yang efektif adalah semua bahan pelajaran dapat dipahami siswa. Agar proses pembelajaran yang dilakukan efektif dan efisien, dan anak didik aktif mengikuti pelajaran, dosen perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut: tujuan pembelajaran yang diberikan, ruang lingkup dan urutan bahan yang dimiliki, sarana dan fasilitas yang dimiliki, jumlah siswa yang akan mengikuti pelajaran, waktu jam pelajaran yang tersedia, dan sumber bahan pelajaran yang bisa digunakan.

Tahapan selanjutnya adalah pelaksanaan. Dalam tahapan ini, aktivitas belajar mengajar berpedoman pada persiapan pengajaran yang dibuat. Pemberian bahan pelajaran disesuaikan dengan urutan yang telah diprogram secara sistematis dalam tahap persiapan. Langkah-langkah pelaksanaan pembelajaran meliputi kegiatan awal, kegiatan inti, dan kegiatan akhir. Kegiatan awal merupakan kegiatan awal tatap muka antara dosen dan siswa. Dalam kegiatan ini dosen memberi petunjuk, pengarahan dan appersepsi, atau dapat juga dengan menyampaikan tujuan yang akan dicapai dan memberikan beberapa pertanyaan (pretest). Dalam kegiatan inti, dosen menjelaskan materi dengan menggunakan pendekatan, metode dan teknik yang sudah ditentukan. Sedangkan dalam kegiatan akhir dapat berupa umpan balik dan penilaian. Dalam pelaksanaan program pembelajaran, dosen lebih dahulu harus mengadakan pretest untuk mengetahui penguasaan siswa terhadap bahan pelajaran, kemudian pada akhir pelajaran, dosen mengadakan posttest sebagai akhir dari seluruh proses interaksi belajar mengajar. Dalam penyampaian bahan pelajaran, dosen menggunakan metode dan fasilitas yang sesuai dengan bahan pelajaran yang diberikan kepada siswa.

Tahapan terakhir adalah penilaian atau evaluasi. Pada bagian ini proses belajar mengajar dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana penguasaan bahan pelajaran oleh siswa dan untuk mengetahui efektifitas dan efesiensi pembelajaran yang telah dilaksanakan. Menurut Nana Sudjana, inti penilaian adalah “proses

memberikan atau menentukan nilai kepada objek tertentu berdasarkan suatu kreativitas tertentu”. Fungsi dari evaluasi itu sendiri agar penilaian berfungsi selektif, diagnostik, sebagai penempatan, dan sebagai pengukur keberhasilan. Inilah tahapan-tahapan yang dilakukan dalam rangka monitoring dan evaluasi, yang tentunya untuk memantau pelaksanaan pembelajaran itu sudah baik dan sesuai dengan standar yang sudah dibuat bersama.

Merujuk kepada permasalahan yang sudah diungkapkan tersebut, program studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berkeinginan kuat menjadi program studi yang terbaik. Mengingat program studi ini dalam tahun 2023 akan melakukan akreditasi mandiri dari LAMEMBA. Harapan pimpinan dan dosen-dosen program studi Perbankan Syariah memperoleh akreditasi UNGGUL. Hal ini tentu tidak bisa tercapai kalau proses pembelajaran tidak berjalan dengan baik, karena salah satu penilaian juga berasal dari aspek ini. Oleh karena itu kami selaku unit penjamin mutu program studi Perbankan Syariah wajib melakukan evaluasi mutu pendidikan melalui pelaksanaan monitoring dan evaluasi pembelajaran. Proses ini nantinya akan dilihat dari kepuasan akan sarana prasarana, kepuasan terhadap pimpinan, tenaga kependidikan, dosen, dan berbagai hal yang mencakup pembelajaran.

Oleh karena itu, dalam mencapai monitoring dan evaluasi (monev) pembelajaran yang berkualitas pada program studi Perbankan Syariah, maka proses penilaian dilakukan secara terbuka yang melibatkan mahasiswa dan dosen bersangkutan. Metodologi penilaian menggunakan skala 5 dengan nilai paling rendah 0 (kurang sekali) dan paling tinggi 4 (baik sekali). Inilah proses yang dilakukan dengan memenuhi tiga tahapan yang sudah dijelaskan sebelumnya. Harapannya akan memiliki kontribusi bagi kemajuan program studi Perbankan Syariah.

## **BAB II KAJIAN TEORI**

Dalam melakukan monitoring dan evaluasi pembelajaran, tentu perlu dipahami dulu lebih dalam teori-teori yang berkaitan dengan pembelajaran, supaya bisa dipahami secara komprehensif hasil yang akan dikemukakan dalam temuan-temuan dilaporan ini.

### **A. Defenisi Monitoring dan Evaluasi Pembelajaran**

Monitoring adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memberikan informasi tentang sebab dan akibat dari satu kebijakan yang lebih terfokus pada kegiatan yang sedang dilaksanakan. Monitoring dilakukan dengan cara menggali untuk mendapatkan informasi secara regular berdasarkan indikator tertentu. Tujuan monitoring adalah mengetahui apakah kegiatan yang sedang berlangsung sesuai dengan perencanaan dan prosedur yang telah disepakati. Secara prinsip, monitoring dilakukan pada saat kegiatan sedang berlangsung guna memastikan kesesuaian proses dan capaian sesuai rencana atau tidak. Bila ditemukan penyimpangan atau keterlambatan maka segera dibenahi sehingga kegiatan dapat berjalan sesuai rencana dan target. Hasil monitoring menjadi input bagi kepentingan proses selanjutnya. Indikator monitoring mencakup esensi aktivitas dan target yang ditetapkan pada perencanaan program. Apabila monitoring dilakukan dengan baik akan bermanfaat dalam memastikan pelaksanaan kegiatan tetap pada jalurnya (sesuai pedoman dan perencanaan program). Juga memberikan informasi kepada pengelola program apabila terjadi hambatan dan penyimpangan, serta sebagai masukan dalam melakukan evaluasi.

Evaluasi suatu proses sistematis menetapkan nilai tentang sesuatu hal, seperti objek, proses, unjuk kerja, kegiatan, hasil, tujuan, atau hal lain berdasarkan kriteria tertentu melalui penilaian. Evaluasi merupakan serangkaian kegiatan yang dirancang untuk mengukur keefektifan sistem mengajar/belajar sebagai suatu keseluruhan". Sedangkan evaluasi belajar adalah proses penentuan pemerolehan hasil belajar berdasarkan kriteria tertentu (Hamalik, 2001: 146). Evaluasi dilakukan untuk mengetahui hasil atau capaian akhir dari kegiatan atau program yang



dilaksanakan pada akhir kegiatan. Hasil evaluasi bermanfaat bagi rencana pelaksanaan program yang sama di waktu dan tempat lainnya.

Pada dasarnya monitoring dan evaluasi (monitoring dan evaluasi) merupakan kegiatan pemantauan suatu kegiatan dan bukan merupakan suatu kegiatan yang mencari-cari kesalahan, tetapi membantu melakukan tindakan perbaikan secara terus menerus. Monitoring dan evaluasi dilakukan sebagai usaha untuk menentukan apa yang sedang dilaksanakan dengan cara memantau hasil/prestasi yang dicapai dan jika terdapat penyimpangan dari standar yang telah ditentukan, maka segera diadakan perbaikan, sehingga semua hasil/prestasi yang dicapai dapat sesuai dengan rencana. Evaluasi dilakukan pada akhir kegiatan, untuk mengetahui hasil atau capaian akhir dari kegiatan atau program. Hasil Evaluasi bermanfaat bagi rencana pelaksanaan program yang sama di waktu dan tempat lainnya.

## **B. Tujuan dan Prinsip Monitoring dan Evaluasi Pembelajaran**

Adapun tujuan dari adanya monitoring dan evaluasi pembelajaran adalah:

1. Menyediakan informasi yang relevan dan tepat waktu pada pelaksanaan kegiatan pembelajaran yang akan membantu pembuatan keputusan manajemen yang efektif dan merencanakan berbagai tindakan yang diperlukan
2. Mengetahui bahwa kegiatan pembelajaran yang dilaksanakan sesuai dengan yang direncanakan.
3. Mengetahui rencana pembelajaran yang dibuat dan kesesuaiannya dengan kurikulum.
4. Memberikan masukan terhadap pengambilan keputusan berkaitan perlu atau tidaknya inovasi dan revisi dalam kegiatan pembelajaran

Selanjutnya prinsip-prinsip dari monitoring dan evaluasi pembelajaran ada 8, yang meliputi:

- a. Sistem monitoring dan evaluasi pembelajaran dibuat sesuai standar.
- b. Tujuan yang jelas. Kegiatan monitoring dan evaluasi pembelajaran difokuskan pada hal-hal yang relevan dengan tujuan dari monitoring itu sendiri yang dikaitkan dengan aktivitas dan tujuan program.

- c. Dilakukan tepat waktu. Monitoring dan evaluasi pembelajaran dilakukan dengan ketersediaan data tepat waktu dan mendapatkan data yang akurat dalam memantau obyek tertentu padasaat yang tepat yang diperlukan bagi pihak manajemen/pengguna data untuk penyelesaian masalah secara tepat waktu. Informasi hasil monitoring dan evaluasi harus akurat dan objektif.
- d. Sistem monitoring dan evaluasi bersifat partisipatif dan transparan. Perlu keterlibatan semua pemangku kepentingan dalam penyusunan desain dan implementasinya, serta hasilnya dapat diakses oleh semua pihak.
- e. Sistem monitoring dan evaluasi dibuat fleksibel. Monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaannya fleksibel dan disesuaikan dengan SOP.
- f. Bersifat *action-oriented*. Monitoring dan evaluasi diharapkan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan dan tindakan, maka perlu dilakukan analisa kebutuhan informasi untukmenjamin bahwa data monitoring akan digunakan untuk melakukan tindakan.
- g. Kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan secara *cost-effective*.
- h. Unit monitoring dan evaluasi terdiri dari tim monitoring dan evaluasi yang tidak hanya bertugas mengumpulkan data tetapi juga melakukan analisis masalah dan memberikan rekomendasi pemecahan masalah secara praktis.

### **C. Ruang Lingkup dan Hakikat Monitoring dan Evaluasi Pembelajaran**

Dalam monitoring dan evaluasi ada ruang lingkup yang perlu diperhatikan, yaitu dimulai dari kompetensi lulusan, isi pembelajaran, proses pembelajaran, hasil pembelajaran, dosen dan tenaga kependidikan, pengelolaan pembelajaran, sarana dan prasarana, dan pembiayaan yang menjadi satu kesatuan yang harus dimiliki. Adapun hakikat dari proses ini adalah adanya kegiatan pemantauan yang menyertakan proses pengumpulan, penganalisan, pencatatan, pelaporan dan penggunaan informasi manajemen tentang pelaksanaan kegiatan pembelajaran. Fokus kegiatan monitoring pelaksanaan pembelajaran ada pada kegiatan dan tingkatcapaian dari perencanaan pembelajaran yang telah dibuat berdasarkan tujuan yang telahditetapkan. Kegiatan monitoring pelaksanaan pembelajaran berkaitan dengan penilaian terhadap pelaksanaan kegiatan pembelajaran dan pengidentifikasian

tindakan untuk memperbaiki kekurangan dalam kegiatan pembelajaran yang dilaksanakan.

#### **D. Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan (Fandy Tjiptono, 1995). Kotler mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan tingkatan di mana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, akan semakin tinggi pula kesetiaan pelanggan, yang intinya akan menghasilkan kinerja perusahaan yang lebih baik. Perusahaan yang cerdas bertujuan untuk memuaskan pelanggan dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka berikan, lalu memberikan lebih dari yang mereka janjikan (Kotler & Armstrong, 2008).

Kepuasan merupakan suatu sikap dari setiap orang termasuk dosen atas hasil pekerjaan yang dilakukan dengan segala kondisi yang dihadapi. Konteks hasil pekerjaan tersebut adalah dimana lembaga pendidikan atau universitas dimana dosen bekerja, dilayani dengan sebaik mungkin. Pengaruh positif dari rasa puas antara lain meningkatkan kecintaan, loyalitas, disiplin, dan dedikasi terhadap lembaga pendidikan. Survei kepuasan merupakan cara untuk mengetahui, mengukur, dan memantau suatu hal berdasarkan pengalaman dari responden tersebut. Survei kepuasan dilakukan karena adanya manfaat yang didapat seperti reputasi akan semakin positif, dapat mendorong terciptanya loyalitas responden, memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan, meningkatkan keuntungan, dan mendorong setiap responden untuk bekerja dengan tujuan yang lebih baik lagi kedepannya (Shinta, 2011).

Raymon menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan dipengaruhi beberapa faktor, yaitu : *Service Quality*, *Product Quality*, *Price*, *Situational Factor*, dan *Personal Factor*. *Service quality* identik dengan memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan harapan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Hal itu membuat kualitas pelayanan ditentukan oleh pelanggan dan merupakan kategori subjektif karena

tergantung pada kebutuhan dan harapan pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan yang sama, tetapi diterima oleh pelanggan yang berbeda akan terasa berbeda, dan bahkan pelanggan yang sama terkadang merasa berbeda di lain waktu, berbeda-beda tahapannya (Vy & Tam, 2021). Singh dalam Xiang menyampaikan bahwa *service quality* tidak hanya terkait dengan kelangsungan hidup dan pertumbuhan organisasi, tetapi juga terkait dengan bagaimana organisasi mempertahankan keunggulan kompetitifnya dengan mencapai keunggulan kinerja.

Chen mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai evaluasi individu konsumen tentang efektivitas dan kemanjuran dari proses penyampaian layanan (Lin, Chen, Liu, & Li, 2020). Menurut Zeithaml & Bitner dalam Alimatus, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan dan pengendalian yang diharapkan, lebih dari itu tingkat keunggulan adalah untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu : pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia layanan dalam memenuhi pelanggan secara konsisten (Dewi, 2021). Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan, seperti apakah yang seharusnya diberikan oleh penyedia jasa. *Service quality* mempunyai fokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kriteria penting yang mempengaruhi setiap organisasi tidak peduli apakah itu sektor bisnis atau sektor jasa. Sebuah layanan dikatakan berkualitas hanya jika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Kebutuhan dan harapan berkembang atas dasar budaya masyarakat, standar hidup mereka, pendidikan, usia, dll. Salah satu indikator dari kualitas pelayanan adalah memuaskan kebutuhan pelanggan. *Service Quality* dapat dilihat sebagai realisasi dari apa yang baik dan buruk, dan apa adanya dapat diterima dan tidak dapat diterima (Sajna & Mohamed Haneefa, 2021). Kualitas pelayanan juga berhubungan dengan retensi dan kepuasan pelanggan, sehingga dapat mengurangi reputasi. Dalam pasar kompetitif setiap pelanggan menuntut layanan yang lebih baik. Meningkatkan kualitas layanan akan memiliki efek yang

menguntungkan pada kinerja keuangan dan operasional bisnis. Selanjutnya, interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan adalah inti utama dari bisnis jasa. Pelayanan melibatkan kontak intim antara penyedia layanan dan penerima layanan, hal seperti itu dalam kesempatan kontak akan sangat mempengaruhi evaluasi pelanggan (Yang, Huang, & Wei, 2015).

Kualitas pelayanan merupakan konsep abstrak yang sangat sulit diukur. Karena kualitas pelayanan adalah fenomena subjektif yang dapat bervariasi dari orang ke orang. Ada banyak metode yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan. Model *service quality* yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan ialah model yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. Model ini memiliki struktur yang fleksibel. Model ini dapat digunakan pada berbagai sektor layanan dan perusahaan sesuai dengan kebutuhan. Parasuraman mengkonseptualisasikan kualitas pelayanan akan menentukan karakteristik dari layanan tersebut (Akman & Kopuz, 2018).

Parasuraman menyebutkan lima dimensi yang mengukur kualitas pelayanan, yaitu : 1) *Reability* (keandalan), kemampuan untuk dipercaya karena melakukan pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan dengan tepat. 2) *Tangibles* (penampilan fisik), kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan dengan nyata. 3) *Responsiveness* (tanggap), kemampuan untuk membantu para pelanggan secara tanggap dan memberikan pelayanan sebaik mungkin. 4) *Assurance* (jaminan), pengetahuan dan kesopanan para pegawai serta kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya dan yakin kepada perusahaan. 5) *Empathy* (perhatian), perhatian yang tulus yang diberikan kepada para pelanggan (Zouari & Abdelhedi, 2021).

### **BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN**

Pembuatan laporan ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, karena penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi pada saat sekarang dimana peneliti berusaha memotret peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian untuk kemudian digambarkan sebagaimana adanya (Arikunto, 2010). Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini bertujuan untuk memonitoring dan mengevaluasi proses pembelajaran pada program studi Perbankan Syariah. Populasi dalam penelitian ini adalah dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof DR HAMKA dan sampel yang digunakan menggunakan sampel jenuh dimana seluruh dosen yang mengajar pada semester gasal di program studi Perbankan Syariah. Sementara metode pengumpulan data menggunakan teknik survei dan observasi. Tahapan ini dilakukan mulai dari September 2021 – Januari 2022. Perencanaan pembelajaran pada bulan September 2021, proses pembelajaran bulan September 2021 sampai Desember 2021, dan penilaian pembelajaran bulan Januari 2022.

Penelitian ini menggunakan skala 5 poin penilaian dimana skor 4 sangat baik, skor 3 baik, skor 2 cukup baik, skor 1 tidak baik, dan skor 0 sangat tidak baik. Dalam survei penelitian, dimana akan diberikan beberapa butir pernyataan/pertanyaan. Pertanyaan/pernyataan tersebut akan direspon oleh para responden dengan jawaban tertutup (bukan jawaban esai) dan juga respondenn akan diminta kelengkapan berkas bahan pembelajaran dalam semester tersebut. Metode analisis data penelitian ini menggunakan analisis sederhana, dengan bantuan program Microsoft excel dipakai sebagai pendekatan umum dari analisis data.

## BAB IV TEMUAN

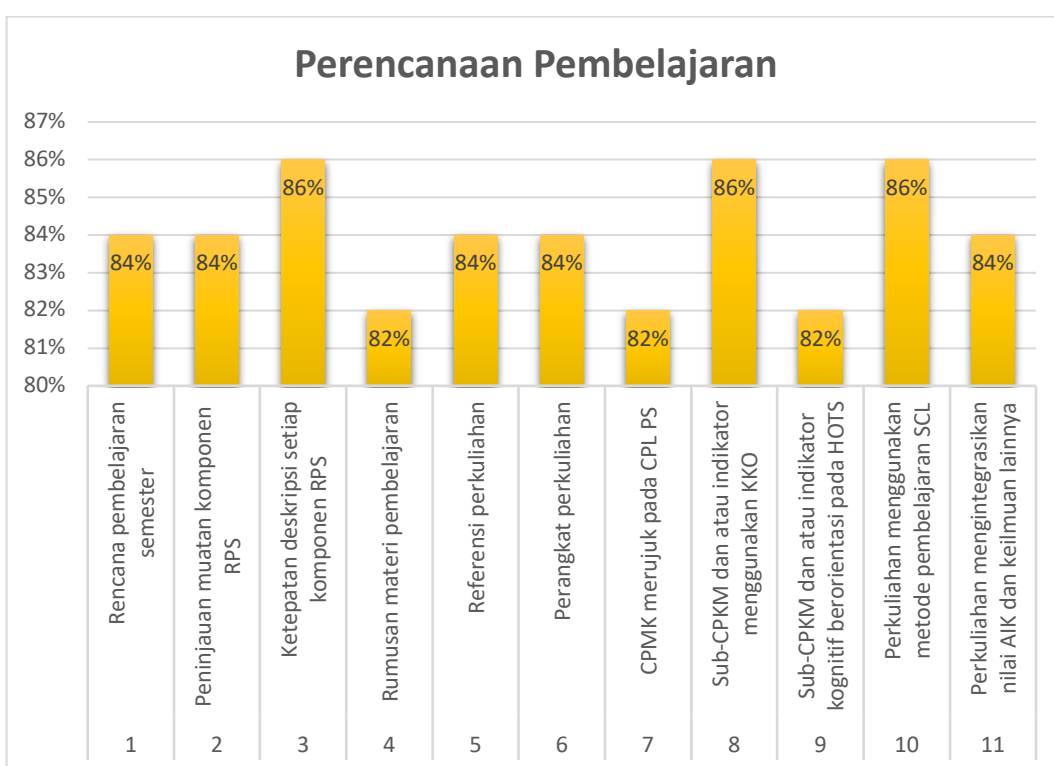
Pada bab iv ini membahas temuan-temuan survei yang sudah dilakukan oleh tim penjamu mutu pendidikan di program studi Perbankan Syariah. Adapun dosen-dosen yang dinilai adalah seluruh dosen program studi Perbankan Syariah dan dosen praktisi yang juga ikut terlibat dalam mata kuliah pratikum berjumlah 14 orang. Selain itu, penilaian ini dilakukan oleh Wakil Dekan 1 bersama ketua prodi Perbankan Syariah dan dibantu oleh Ketua Unit Penjamu Mutu dengan mengisi *googleform*, observasi, dokumentasi dan kelengkapan berkas yaitu dokumen soal, dokumen RPS, dan dokumen kontrak perkuliahan. Adapun susunan lebih jelasnya yang terlibat sebagai berikut:

No	Nama Lengkap	Jabatan	Keterangan
1	Dr. Purwidiyanto, M.A	Wakil Dekan I	Penilai
2	Nur Melinda Lestari, MH	Kaprodi Perbankan Syariah	Penilai
3	Mitra Sami Gultom, ME.I	Unit Penjamu Mutu Program Studi Perbankan Syariah	Penilai
4	Ir. Agung Haryanto, M.E	Dosen Tetap	Responden
5	Anang Rohwiyono, MA	Dosen Tetap	Responden
6	Dr. Gusniarti, MA	Dosen Tetap	Responden
7	Rahmat Dahlan, SE.I., M.Si.	Dosen Tetap	Responden
8	Eko Susanto, SE.Sy., M.Si	Dosen Tetap	Responden
9	Ahmad Said Matondang, ME.Sy	Dosen Tetap	Responden
10	Arif Hamzah, MA	Dosen Tetap	Responden
11	Nur Melinda Lestari, MH	Dosen Tetap	Responden
12	Mitra Sami Gultom, ME.I	Dosen Tetap	Responden
13	Andi Amri, S.E., M.M	Dosen Tetap	Responden
14	Novi Leidiparasdewi, SE., M.M	Dosen Praktisi	Responden

15	Sabarul Azhar, MM	Dosen Praktisi	Responden
16	Dr. Rr. Sulityawati, M.Hum	Dosen Tetap	Responden
17	Hamzah Puadi Ilyas, P.hD	Dosen Tetap	Responden

#### 4.1. Temuan pada Perencanaan Pembelajaran

Dalam melakukan monitoring dan evaluasi pembelajaran pada bagian perencanaan pembelajaran yang sudah dilakukan kepada 14 orang dosen diperoleh hasil temuan sebagai berikut:



**Digram 1. Perencanaan Pembelajaran**

Berdasarkan diagram 1 dari 11 indikator yang terdapat pada perencanaan pembelajaran sudah dilakukan monitoring dengan skala 5 poin penilaian dimana skor 4 sangat baik, skor 3 baik, skor 2 cukup baik, skor 1 tidak baik, dan skor 0 sangat tidak baik. Hasil temuan menunjukkan untuk indikator 1 yaitu rencana pembelajaran semester yang memuat nama program studi dan kelengkapannya, CPL yang dibebankan, CPMK kemampuan akhir, bahan kajian, metode pembelajaran, alokasi waktu, deskripsi tugas mahasiswa, kriteria indikator, bobot penilaian, referensi yang digunakan, dan integrasi AIK

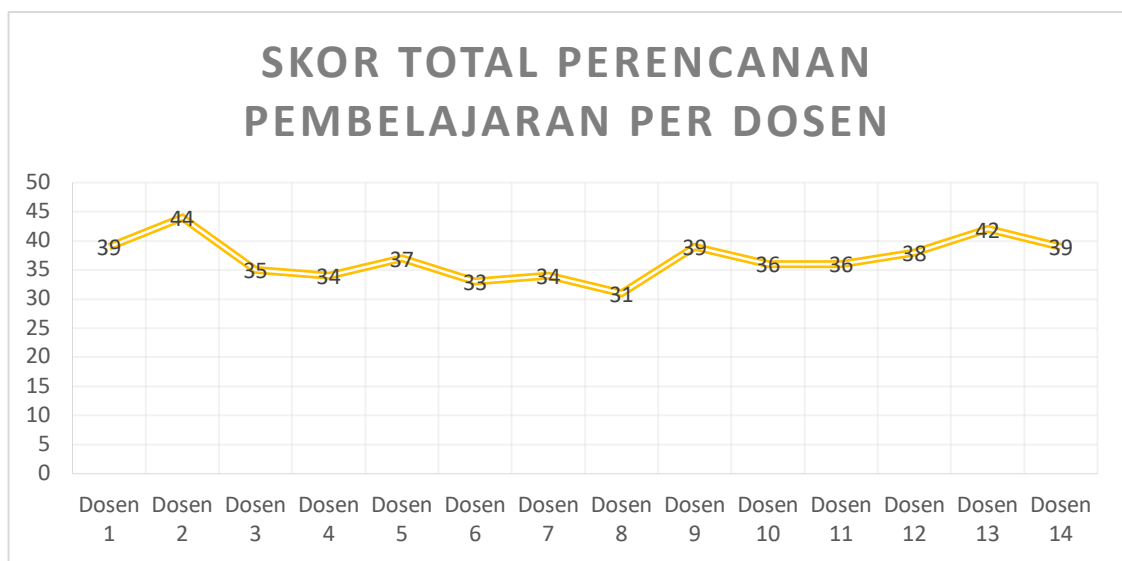


secara keseluruhan diperoleh capaian indikator sebesar 84%, selanjutnya indikator 2 yaitu peninjauan muatan komponen RPS dilakukan secara berkala maksimal 2 tahun sekali diperoleh capaian indikator sebesar 84%, indikator 3 ketepatan deskripsi setiap komponen RPS diperoleh sebesar 86%, indikator 4 yaitu rumusan materi pembelajaran sesuai dengan tingkat kedalaman dan keluasan yang mengacu pada deskripsi capaian pembelajaran lulusan diperoleh capaian indikator sebesar 82%, indikator ke 5 referensi perkuliahan menggunakan artikel jurnal hasil penelitian dan PkM sebesar 82%, perangkat perkuliahan yang memuat RPS, RTM, bahan ajar, media, perangkat penilaian, dan kontrak perkuliahan dalam indikator 6 diperoleh tingkat capaian sebesar 84%, kemudian indikator 7 studi dan mencakup aspek sikap, pengetahuan, keterampilan umum dan keterampilan khusus diperoleh capaian sebesar 82%, indikator 8 sub-CPMK dan atau Indikator menggunakan kata kerja operasional yang dapat diamati dan diukur diperoleh sebesar 86%, indikator 9 Sub-CPMK dan atau indikator kognitif berorientasi pada HOTS diperoleh capaian sebesar 82%, lalu indikator 10 perkuliahan menggunakan metode pembelajaran case method dan team based project atau metode pembelajaran lainnya yang berorientasi SCL diperoleh capaian 86%, dan indikator terakhir yaitu perkuliahan mengintegrasikan nilai AIK dan keilmuan lainnya (Neurosains, Kesetaraan Gender, dan Sustainable Development Goals (SDGs), Antidosa Pendidikan (intoleransi, perundungan, korupsi, dan narkoba) diperoleh capaian sebesar 84%.

Hasil temuan ini menunjukkan persentase capaian indikator tertinggi berada pada indikator 3 (ketepatan deskripsi setiap komponen RPS), indikator 8 (Sub-CPMK dan atau indikator menggunakan KKO), dan indikator 10 (perkuliahan menggunakan metode pembelajaran SCL) masing-masing diperoleh nilai 86% dan yang terendah pada bagian perencanaan yaitu indikator 4 rumusan materi pembelajaran, indikator 7 CPMK merujuk pada CPL PS, dan indikator 9 Sub-CPMK dan atau indikator kognitif berorientasi pada HOTS masing-masing diperoleh nilai 82%. Hasil ini menunjukkan perencanaan pembelajaran yang terjadi masuk dalam skala baik dengan keunggulan pada

penjelasan setiap komponen-komponen RPS yang lengkap dan ketepatan dalam merinci sub-CPMK yang disesuaikan dengan capaian pembelajaran yang ingin di capai pada program studi Perbankan Syariah. Karena hal ini bagian dari ketertipan administrasi yang ada pada program studi tersebut.

Berikut ini ditampilkan juga hasil temuan perencanaan pembelajaran per dosen atau masing-masing dosen (14 dosen yang diamati) yang mengajar di semester gasal. Hasil lengkapnya bisa dilihat pada diagram berikut ini:



**Diagram 2. Skor Total Perencanaan Pembelajaran Per Dosen**

Berdasarkan diagram 2 diatas terlihat data-data dosen yang sudah menjalankan perencanaan pembelajaran per dosen sebanyak 14 responden. Data lebih lengkapnya bisa dilihat di instrumen monev pembelajaran yang ada di excel yang dilengkapi dengan nama dan nilai per indikator. Hasil temuan per dosen ini menunjukkan ada 2 orang dosen yang nilainya cukup bagus yang berada pada nilai 42 dan 44 dalam menjalankan perencanaan pembelajaran dengan baik dan sisanya cukup baik. Namun perlu adanya rencana tindak lanjut dan rekomendasi untuk memaksimalkan perencanaan pembelajaran sebelum seorang dosen melakukan pengajaran di depan kelas. Hasil ini menunjukkan bahwa memang tahapan perencanaan pembelajaran pada setiap dosen masih dalam skala aman dan perlu ditingkatkan lagi menjadi lebih baik lagi.

#### 4.2. Temuan pada Proses Pembelajaran

Tahapan selanjutnya dalam melakukan monitoring dan evaluasi pembelajaran yaitu proses pembelajaran dengan melihat pada kegiatan pendahuluan, kegiatan inti, dan kegiatan penutup yang sudah dilakukan oleh 14 orang dosen sehingga diperoleh hasil temuan sebagai berikut:

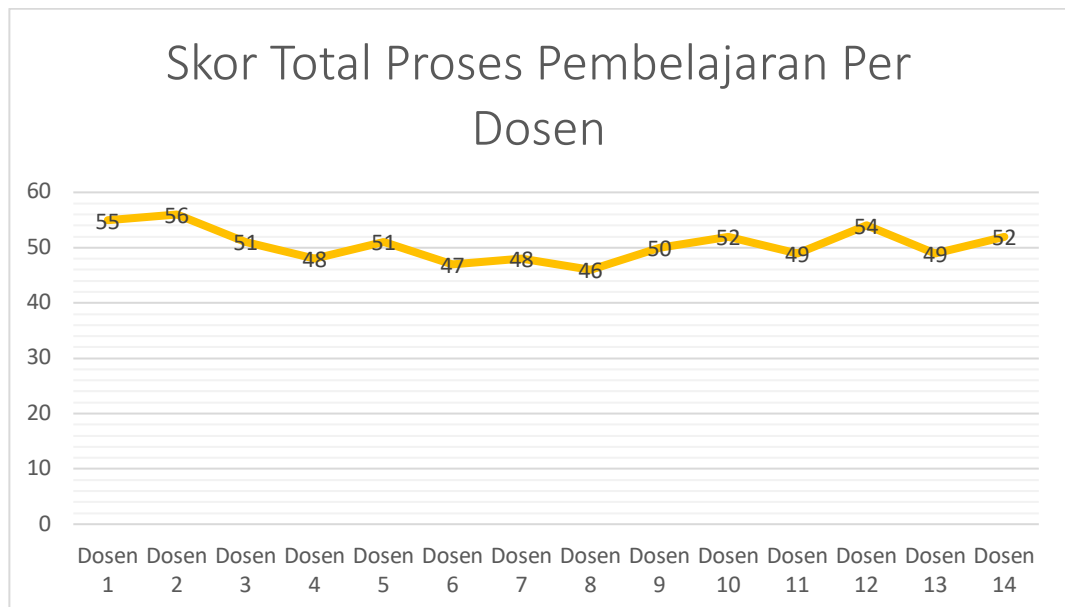
**Tabel 1. Proses Pembelajaran**

No	Indikator	% Capaian
Kegiatan Pendahuluan		
1	Dosen melakukan penyampaian sub-CPMK, indikator pembelajaran, dan pemeriksaan kehadiran mahasiswa	86%
2	Dosen melakukan apersepsi	84%
Kegiatan Inti		
3	Dosen memenuhi karakteristik proses pembelajaran yang bersifat interaktif	84%
4	Dosen memenuhi karakteristik proses pembelajaran yang bersifat holistik	86%
5	Dosen memenuhi karakteristik proses pembelajaran yang bersifat integratif	84%
6	Dosen memenuhi karakteristik proses pembelajaran yang bersifat saintifik	84%
7	Dosen memenuhi karakteristik proses pembelajaran yang bersifat kontekstual	84%
8	Dosen memenuhi karakteristik proses pembelajaran yang bersifat tematik	88%
9	Dosen memenuhi karakteristik proses pembelajaran yang bersifat efektif	82%
10	Dosen memenuhi karakteristik proses pembelajaran yang bersifat kolaboratif	82%
11	Dosen memenuhi karakteristik proses pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa	86%
12	Dosen memenuhi karakteristik proses pembelajaran yang menanamkan nilai-nilai islam	84%
13	Dosen melakukan kesesuaian durasi waktu pembelajaran (daring/luring) dengan bobot sks mata kuliah berdasarkan ketentuan	82%

14	Dosen menggunakan muatan pembelajaran melalui materi ajar, media pembelajaran, forum diskusi, penugasan, dan tes formatif/kuis/latihan	86%
<b>Kegiatan Penutup</b>		
15	Dosen melakukan refleksi dan tindak lanjut	84%

Berdasarkan tabel 1 dari 15 indikator yang terdapat pada proses pembelajaran sudah dilakukan monitoring dengan skala 5 poin penilaian. Hasil temuan menunjukkan 15 indikator ini dibagi menjadi 3 bagian. Hasil temuan pada bagian kegiatan pendahuluan menunjukkan rata-rata 85% keberhasilan yang dilakukan dalam pembelajaran. Lalu pada kegiatan inti diperoleh rata-rata sebesar 84% dengan pembelajaran yang sering dilakukan adalah pembelajaran yang bersifat integrative, tematik, efektif, berpusat pada mahasiswa, dan menanamkan nilai-nilai islam. Terakhir untuk kegiatan penutup diperoleh nilai 84% artinya sudah baik dan tinggal ditingkatkan lagi.

Berikut ini ditampilkan juga hasil temuan proses pembelajaran per dosen atau masing-masing dosen (14 dosen yang diamati) yang mengajar di semester gasal. Hasil lengkapnya bisa dilihat pada diagram berikut ini:

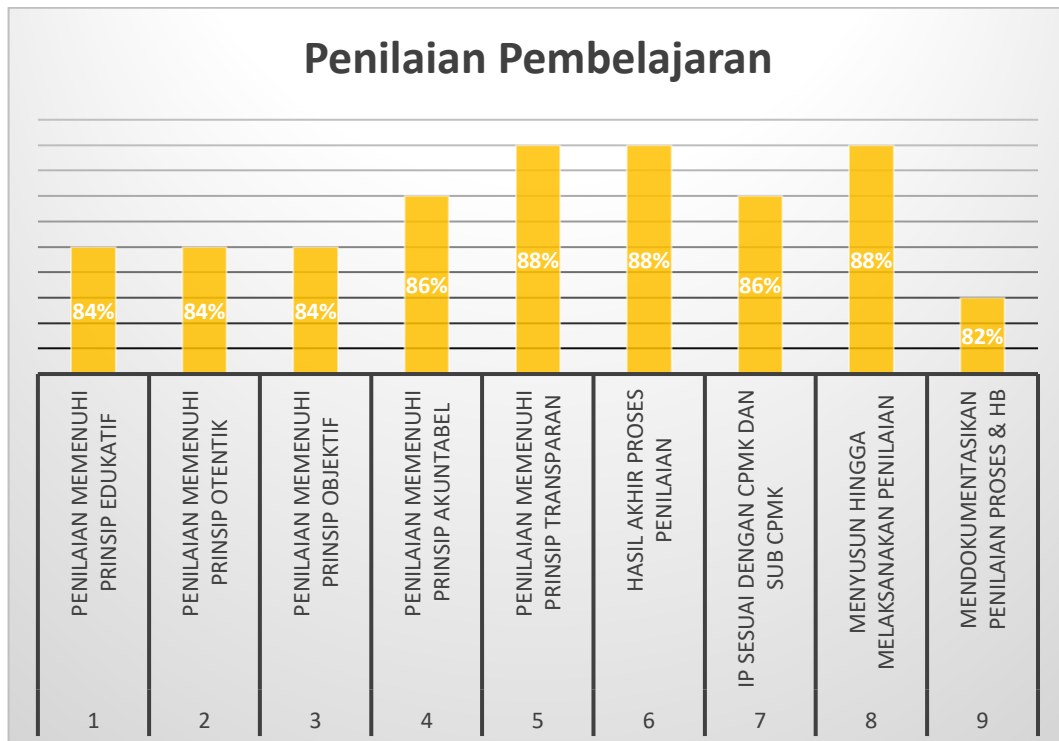


**Diagram 3. Skor Total Proses Pembelajaran Per Dosen**

Berdasarkan diagram 3 diatas terlihat data-data dosen yang sudah menjalankan proses pembelajaran per dosen sebanyak 14 responden. Data lebih lengkapnya bisa dilihat di instrumen monev pembelajaran yang ada di excel yang dilengkapi dengan nama dan nilai per indikator. Hasil temuan per dosen ini menunjukkan skor yang bagus dengan rentang 50-56 sebanyak 8 orang dosen sudah menjalankan perencanaan pembelajaran dengan baik dan sisanya cukup baik. Dosen yang masuk dalam skor total cukup baik perlu penanganan yang lebih intensif dalam proses pembelajaran. Mengingat proses pembelajaran adalah bagian penting pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di dalam kelas. Hal ini kalau bisa ditangani dengan baik tentu akan berdampak kepada hasil belajar mahasiswa yang baik pula, bahkan bagus dan berprestasi.

#### 4.3. Temuan pada Penilaian Pembelajaran

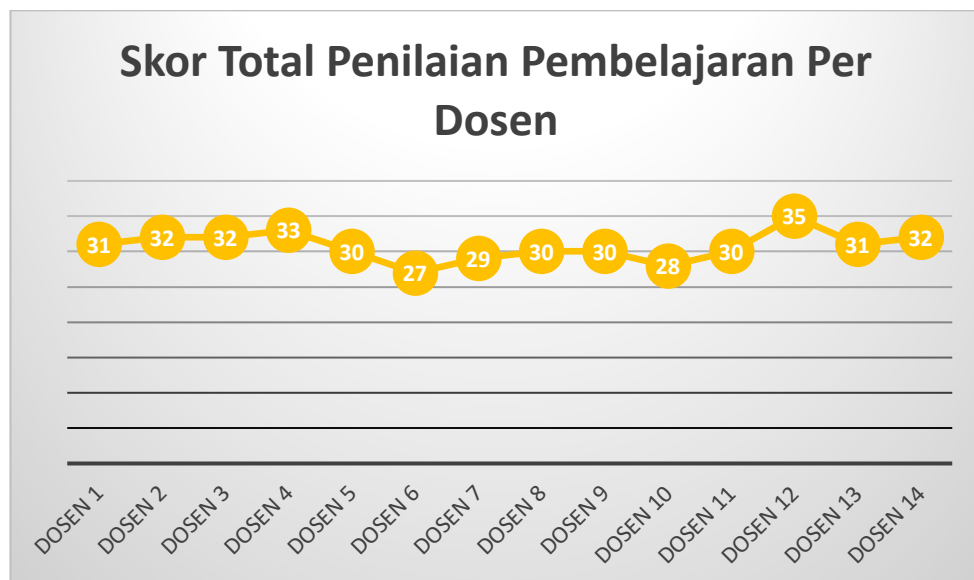
Pada bagian terakhir dalam melakukan monitoring dan evaluasi pembelajaran adalah penilaian pembelajaran yang sudah dilakukan kepada 14 orang dosen diperoleh hasil temuan sebagai berikut:



Digram 4. Penilaian Pembelajaran

Berdasarkan diagram 4 dari 9 indikator yang terdapat pada penilaian pembelajaran sudah dilakukan monitoring dengan skala 5 poin penilaian. Hasil temuan menunjukkan nilai tertinggi ada 3 yaitu penilaian memenuhi prinsip transparan sebesar 88%, hasil akhir proses penilaian sebesar 88%, dan menyusun hingga melaksanakan penilaian sebesar 88%, sementara yang terendah adalah 82% pada bagian mendokumentasikan penilaian proses dan HB. Hasil ini menunjukkan bahwasanya dalam proses penilaian dosen-dosen yang ada pada prodi Perbankan Syariah sudah melakukan penilaian secara terbuka dan transparansi yang bisa diminta pertanggungjawaban oleh mahasiswa dan pihak-pihak akademik yang berkepentingan.

Berikut ini ditampilkan juga hasil temuan penilaian pembelajaran per dosen atau masing-masing dosen (14 dosen yang diamati) yang mengajar di semester gasal. Hasil lengkapnya bisa dilihat pada diagram berikut ini:



**Digram 5. Skor Total Penilaian Pembelajaran Per Dosen**

Berdasarkan diagram 5 diatas terlihat data-data dosen yang sudah menjalankan penilaian pembelajaran per dosen sebanyak 14 responden. Data lebih lengkapnya bisa dilihat di instrumen monev pembelajaran yang ada di excel yang dilengkapi dengan nama dan nilai per indikator. Hasil data ini menunjukkan bahwasanya penilaian pembelajaran dosen memang beragam dan penilaiannya termasuk dalam kategori yang cukup baik. Merujuk kepada

survey dan kelengkapan dokumen memang penilaian pembelajaran pada dosen-dosen program studi Perbankan Syariah masih perlu ditingkatkan. Unit penjamu melihat dokumen-dokumen yang dibutuhkan banyak yang tidak lengkap dan tidak ada pembaharuan. Dokumen RPS yang masih menggunakan template lama, tidak adanya kontrak perkuliahan (padahal ini bagian penting bagi dosen dan mahasiswa), dan terakhir dokumen soal yang belum memenuhi standar sikap, pengetahuan, dan keterampilan.

#### **4.4. Rencana Tindak Lanjut dan Rekomendasi**

##### **Perencanaan Pembelajaran**

##### **a. Rencana Tindak Lanjut**

Hasil temuan yang sudah dijelaskan sebelumnya perlu adanya tidak lanjut dengan tujuan hasil temuan-temuan tersebut bisa di minimalisir dan tidak terjadi kembali dalam pembelajaran semester selanjutnya. Temuan menunjukkan bahwasanya dosen-dosen di program studi Perbankan Syariah perlu di ingatkan kembali untuk dapat memahami sub-CPMK dan atau indikator yang berorientasi pada HOTS. Hal ini tentu juga akan berdampak pada RPS dan RTM yang dibuat terbaru dan mengikuti template yang resmi di Universitas Muhammadiyah Prof DR HAMKA. Oleh karena itu rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan adalah: workshop penerapan case method dan *team based project* dengan tujuan penekanan kembali metode-metode pembelajaran, workshop penyusunan RPS dan RTM, dan pelatihan penyusunan perangkat evaluasi pembelajaran

##### **b. Rekomendasi**

Pengarahan dan koordinasi yang kontinyu dari dekanat dan kaprodi serta di bantu unit penjamu supaya RPS dan RTM yang dibuat sesuai aturan yang sudah disepakati oleh penyusun. Mengingat selama ini RPS dan RTM yang dibuat dosen kebanyakan tidak di *upgrade* dan banyak yang tidak dikirim kembali ke kaprodi. hal ini bagian penting, karena poin 1-6 bisa terlaksana dengan baik kalau memang ada kesepakatan dan

keseriusan setiap dosen untuk mengerjakan RPS dan RTM dengan baik yang akan diimplementasikan dalam perencanaan pembelajaran

### **Proses Pembelajaran**

#### **a. Rencana Tindak Lanjut**

Dalam rangka menjalankan proses pembelajaran yang ideal dan berdampak pada hasil belajar dan prestasi mahasiswa maka hasil temuan-temuan dari proses pembelajaran perlu dilakukan rencana tindak lanjut. Rencana tindak lanjut ini terutama memastikan para dosen-dosen program studi Perbankan Syariah dapat memahami dan memaknai pentingnya kegiatan pendahuluan, kegiatan inti, dan kegiatan penutup. Secara umum kegiatan pendahuluan sudah baik, namun untuk kegiatan inti dan kegiatan penutup masih perlu ditingkatkan. Mengingat proses transfer keilmuan akan sempurna jika dosen-dosen tersebut diberikan pemahaman yang benar dengan metode pembelajaran yang *uptodate*. Oleh karena itu kegiatan-kegiatan yang perlu dilakukan kembali untuk merefresh proses pembelajaran ini, yaitu workshop pemanfaatan Teknologi dalam Pembelajaran

#### **b. Rekomendasi**

Memetakan dan penyamaan persepsi serta kesungguhan untuk menjalankan metode pembelajaran sesuai RPS melalui kontrol penuh dari dekan dan kaprodi. Proses pembelajaran akan terlaksana dengan baik ketika semua dosen mampu bekerjasama dan mematuhi ketentuan-ketentuan ini. Selain itu, saat rapat terjadwal akan disampaikan kepada dosen untuk memaksimalkan proses perkuliahan dengan memperhatikan dan melaksanakan kegiatan pendahuluan, inti, dan penutup dalam sebuah pembelajaran mengingat pentingnya semua proses pembelajaran ini. Hal ini tentu juga akan berdampak kepada perbaikan dan kualitas pengajaran dosen bersangkutan dan juga program studi itu sendiri.



## **Penilaian Pembelajaran**

### **a. Rencana Tindak Lanjut**

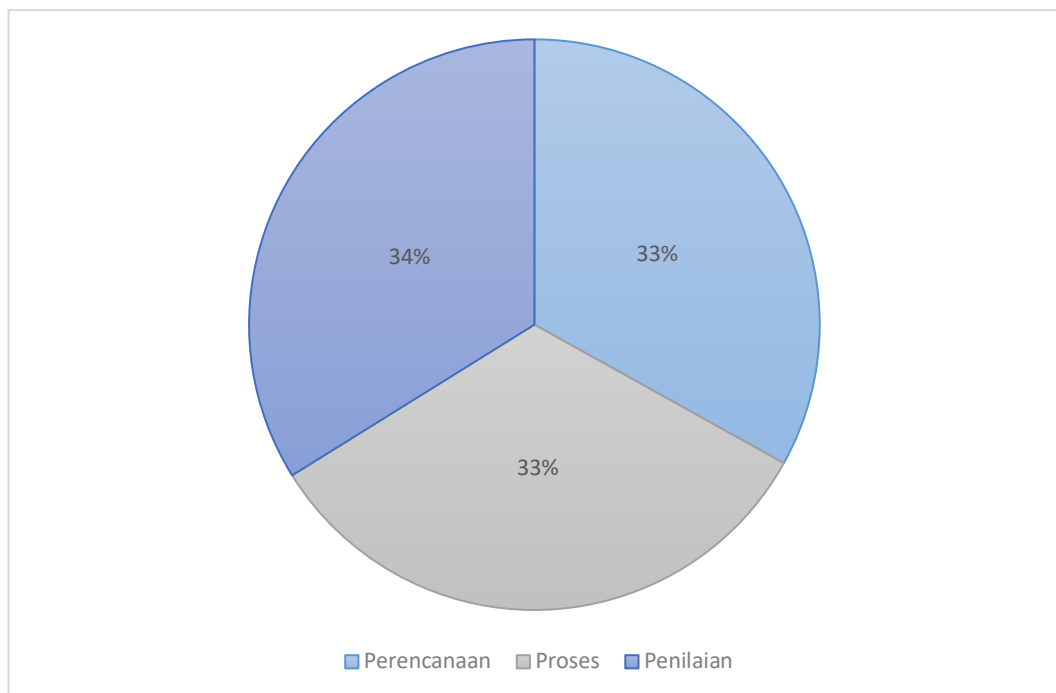
Proses penilaian adalah bagian terakhir dalam sebuah pembelajaran. Penilaian ini menjadi patokan utama, apakah sebuah pembelajaran yang dilakukan sudah berhasil atau tidak. Berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh, memang program studi Perbankan Syariah perlu diperhatikan serius dalam pembelajaran ini, supaya adanya persamaan persepsi dan persamaan keilmuan. Adapun tahapan yang bisa dilakukan adalah meminta komitmen dan keseriusan untuk membuat RPS, Kontrak Perkuliahan dan soal Ujian sesuai standar dan diharapkan semua dokumen tersebut sudah dikirim kembali ke email prodi setiap semester

### **b. Rekomendasi**

Perlu adanya ketegasan atasan dalam hal ini dekan, wakil dekan, dan juga kaprodi untuk mengingatkan dosen-dosen pada program studi Perbankan Syariah untuk lebih peka, responsif, dan semangat untuk memberikan sepenuh hati dan jiwa dalam menjalankan penilaian pembelajaran. Penilaian pembelajaran ini bagian yang bisa tercipta ketika perencanaan pembelajaran dan proses pembelajaran teratasi dengan baik, sehingga mahasiswa merasakan hasil yang prima dan berdampak kepada keilmuaan yang mereka peroleh.

## BAB V SIMPULAN

Hasil monitoring dan evaluasi pembelajaran yang sudah dilakukan dalam semester gasal di program studi Perbankan Syariah secara umum sudah dijalankan dengan baik. Walaupun ada beberapa kekurangan dan kelebihan. Tentu hal ini perlu ditindak lanjuti supaya tidak terjadi kembali pada pembelajaran semester yang akan datang. Berikut ini disajikan kesimpulan keseluruhan dari 3 tahapan pembelajaran.



**Diagram 6. Hasil Monitoring dan Evaluasi Pembelajaran**

Berdasarkan diagram 6 diatas terlihat bahwasanya perencanaan pembelajaran yang dilakukan pada program studi Perbankan Syariah sudah dijalankan sebesar 33% dari keseluruhan pembelajaran dengan tingkat ketercapaian total indikator 84%, selanjutnya proses pembelajaran yang terjadi dengan menjalankan kegiatan pendahuluan, kegiatan inti, dan kegiatan penutup diperoleh 33% dari keseluruhan pembelajaran dengan tingkat ketercapaian total indikator 84%. Sedangkan dalam proses penilaian 34% dari keseluruhan pembelajaran dengan tingkat ketercapaian total indikator 86%. Jadi bersarkan hasil ini dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa pembelajaran yang terjadi pada program studi Perbankan Syariah dalam

semester ini masuk dalam kategori Baik dengan nilai rata-rata 85%. Hasil ini tentu perlu difollow up berdasarkan rencana tindak lanjut dan rekomendasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akman, E., & Kopuz, K. (2018). Sağlık Hizmetlerinde Kalite Algısı : SERVQUAL Model İncelemesi Quality Perception in Healthcare Services : SERVQUAL Model Review. *ODÜ Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi* /, 0–2.
- Dewi, A. S. dan R. P. (2021). Academic Service Quality (ASQ) Before and During Pandemic Covid-19 by Students and Lecturers. *İlköğretim Online*, 20(1), 831–843. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.01.79>
- Fandy Tjiptono. (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1*. (12th ed.). Jakarta: ERLANGGA.
- Lin, X. Q., Chen, Y. C., Liu, C. H., & Li, Y. Q. (2020). Service quality management from social capital, environmental uncertainty, and competitive intensity perspectives. *Social Behavior and Personality*, 48(5). <https://doi.org/10.2224/sbp.9178>
- Panjaitan, R. (2019). Manajemen Pemasaran. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sajna, K. P., & Mohamed Haneefa, K. (2021). Service quality of special libraries in Kerala, India. *DESIDOC Journal of Library and Information Technology*, 41(2), 75–81. <https://doi.org/10.14429/djlit.41.02.15804>
- Shinta, A. (2011). *Manajemen pemasaran*. Malang: UB Press.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Vy, P. D., & Tam, P. T. (2021). TESting The Reliability Of The Banking Service Quality: A Case Study Of Commercial Banks In Vietnam. *Academy of Strategic Management Journal*, 20(2), 1–10. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.05.455>
- Yang, F.-H., Huang, C.-H., & Wei, C.-Y. (2015). The Relationship Between Internal Marketing, Employee Well-Being, and Customer Service Quality - the Service Industry in Taiwan. *International Journal of Organizational Innovation (Online); Hobe Sound*, 8(2), 40–57. Retrieved from

<https://search.proquest.com/docview/1721367888/abstract/7D656ED699E0470FPQ/8>

Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1). <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>

## LAMPIRAN

### Data hasil monev pembelajaran

Perencanaan Pembelajaran									
No	Indikator	Skor	Kriteria						
				1) Mitra Sami Gulthom	2) Andi Amri	3) Agung Haryanto	4) Anang Rohwyono	5) Gusniarti	
1	Rencana Pembelajaran Semester memuat: 1. Nama program studi, nama dan kode mata kuliah, semester, sks, nama dosen pengampu; 2. Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) yang dibebankan pada mata kuliah; 3. CPMK Kemampuan akhir yang direncanakan pada tiap tahap pembelajaran untuk memenuhi capaian pembelajaran lulusan; 4. Bahan kajian yang terkait dengan kemampuan yang akan dicapai; 5. metode pembelajaran; 6. Alokasi waktu; 7. Deskripsi tugas yang harus dikerjakan oleh mahasiswa selama satu semester; 8. Kriteria, indikator, dan bobot penilaian; 9. Daftar pustaka yang digunakan (diutamakan dari buku dan atau artikel hasil penelitian yang diterbitkan pada jurnal: Buku 10 tahun terakhir, artikel jurnal 5 tahun terakhir) 10. Integrasi dengan AIK dan keilmuan lainnya (Neurosciences, Kesehatan Gender, dan Sustainable Development Goals, SDGs), Anti-dosa Pendidikan	4	RPS memenuhi 10 komponen	4	4	4	3	4	
		3	RPS memenuhi 9 komponen						
		2	RPS memenuhi 8 komponen						
		1	RPS memenuhi 7 komponen						
		0	RPS memenuhi kurang dari 7 komponen						
		4	Peninjauan dilakukan secara berkala 1 tahun sekali						
		3	Peninjauan dilakukan secara berkala 2 tahun sekali						
		2	Peninjauan dilakukan secara berkala lebih dari 2 tahun						
		1	Peninjauan dilakukan lebih dari 2 tahun sekali tidak						
		0	RPS tidak ditinjau sama sekali						
2	Peninjauan muatan komponen RPS dilakukan secara berkala maksimal 2 tahun sekali	4	Peninjauan dilakukan secara berkala 1 tahun sekali	4	4	4	3	3	
		3	Peninjauan dilakukan secara berkala 2 tahun sekali						
		2	Peninjauan dilakukan secara berkala lebih dari 2 tahun						
		1	Peninjauan dilakukan lebih dari 2 tahun sekali tidak						
		0	RPS tidak ditinjau sama sekali						
		4	10 komponen RPS memiliki deskripsi yang tepat						
		3	9 komponen RPS memiliki deskripsi yang tepat						
		2	8 komponen RPS memiliki deskripsi yang tepat						
		1	7 komponen RPS memiliki deskripsi yang tepat						
		0	Kurang dari 7 komponen RPS memiliki deskripsi yang						
3	Ketepatan deskripsi setiap komponen RPS	4	100% rumusan materi sesuai dengan tingkat kedalaman dan keluasan yang mengacu pada deskripsi capaian pembelajaran lulusan	4	4	4	3	4	
		3	90% - RM-100% rumusan materi sesuai dengan CPL dan						
		2	80% - RM-90% rumusan materi sesuai dengan CPL dan						
		1	70% - RM-80% rumusan materi sesuai dengan CPL dan						
		0	RM-70% rumusan materi sesuai dengan CPL dan CPMK/Sub-CPMK						
		4	menggunakan artikel hasil penelitian dan PKM dosen pengampu yang relevan dengan mata kuliah						
		3	menggunakan artikel hasil penelitian dan PKM dosen lain yang relevan dengan mata kuliah						
		2	menggunakan artikel hasil penelitian atau PKM dosen						
		1	menggunakan artikel hasil penelitian atau PKM dosen						
		0	menggunakan artikel hasil penelitian atau PKM dosen						
4	Rumusan materi pembelajaran sesuai dengan tingkat kedalaman dan keluasan yang mengacu pada deskripsi capaian pembelajaran lulusan	4	100% rumusan materi sesuai dengan tingkat kedalaman dan keluasan yang mengacu pada deskripsi capaian pembelajaran lulusan	3	4	3	3	4	
		3	90% - RM-100% rumusan materi sesuai dengan CPL dan						
		2	80% - RM-90% rumusan materi sesuai dengan CPL dan						
		1	70% - RM-80% rumusan materi sesuai dengan CPL dan						
		0	RM-70% rumusan materi sesuai dengan CPL dan CPMK/Sub-CPMK						
		4	menggunakan artikel hasil penelitian dan PKM dosen pengampu yang relevan dengan mata kuliah						
		3	menggunakan artikel hasil penelitian dan PKM dosen lain yang relevan dengan mata kuliah						
		2	menggunakan artikel hasil penelitian atau PKM dosen						
		1	menggunakan artikel hasil penelitian atau PKM dosen						
		0	menggunakan artikel hasil penelitian atau PKM dosen						
5	Referensi Perkuliahan menggunakan artikel jurnal hasil penelitian	4	menggunakan artikel hasil penelitian dan PKM dosen pengampu yang relevan dengan mata kuliah	3	4	3	3	3	
		3	menggunakan artikel hasil penelitian dan PKM dosen lain yang relevan dengan mata kuliah						
		2	menggunakan artikel hasil penelitian atau PKM dosen						
		1	menggunakan artikel hasil penelitian atau PKM dosen						
		0	menggunakan artikel hasil penelitian atau PKM dosen						

Proses Pembelajaran									
No	Indikator	Skor	Kriteria						
				1) Mitra Sami Gulthom	2) Andi Amri	3) Agung Haryanto	4) Anang Rohwyono	5) Gusniarti	
Kegiatan Pendahuluan									
1	Dosen melakukan: 1) penyampaian sub-CPMK 2) penyampaian indikator pembelajaran 3) pemeriksaan kehadiran mahasiswa	4	Dosen melakukan seluruh kegiatan	4	4	4	4	4	
		3	Dosen melakukan kegiatan 1 dan 2						
		2	Dosen melakukan kegiatan 1 dan 3						
		1	Dosen melakukan kegiatan salah satu komponen						
		0	Dosen tidak melakukan seluruh kegiatan						
2	Melakukan aperepsi yang meliputi kegiatan: 1) mengulas kembali materi yang sudah dipelajari 2) mengaitkan materi yang relevan sebelumnya atau kejadian nyata dalam kehidupan dengan materi yang akan dibahas 3) menyampaikan manfaat mempelajari materi yang akan dipelajari	4	Dosen melakukan seluruh kegiatan aperepsi	4	4	3	3	4	
		3	Dosen melakukan 2 kegiatan aperepsi						
		2	Dosen melakukan 1 kegiatan aperepsi						
		1	Tidak ada skor 1						
		0	Dosen tidak melakukan kegiatan aperepsi						
Kegiatan Inti									
3	Memenuhi karakteristik proses pembelajaran yang bersifat interaktif meliputi kegiatan interaksi yang konstruktif antara: 1) mahasiswa dengan dosen 2) mahasiswa dengan mahasiswa, dan 3) mahasiswa dengan sumber belajar.	4	Proses pembelajaran memenuhi seluruh karakteristik interaktif	3	3	3	3	3	
		3	Proses pembelajaran memenuhi 2 karakteristik interaktif						
		2	Proses pembelajaran memenuhi 1 karakteristik interaktif						
		1	Tidak ada skor 1						
		0	Proses pembelajaran tidak menampilkan karakteristik interaktif						
4	Memenuhi karakteristik proses pembelajaran yang bersifat holistik yang meliputi:	4	Proses pembelajaran memenuhi seluruh karakteristik holistik						

Penilaian Pembelajaran								
No	Indikator	Skor	Kriteria	1) Mitra Sami Gultom	2) Andi Amri	3) Agung Haryanto	4) Anang Rohwiyono	5) Gusniarti
dokumen soal	1) Penilaian memenuhi prinsip edukatif yang memotivasi mahasiswa agar mampu: 1) soal tidak mengandung unsur sara; 2) soal diawali dengan yang mudah ke sulit; dan 3) soal mengukur capaian pembelajaran lulusan	4	Penilaian memenuhi seluruh indikator prinsip edukatif	3	4	4	4	4
		3	Penilaian memenuhi 2 indikator					
		2	Penilaian memenuhi 1 indikator					
		1	tidak ada skor 1					
		0	Penilaian tidak memenuhi seluruh indikator					
dokumen RPS	2) Penilaian memenuhi prinsip otentik yang memenuhi indikator: 1) Skap (observasi); 2) Pengamatan (UTS dan UAS); 3) Keterampilan (Penilaian kinerja atau portofolio)	4	Penilaian memenuhi seluruh indikator prinsip otentik	4	4	3	3	4
		3	Penilaian memenuhi 2 indikator					
		2	Penilaian memenuhi 1 indikator					
		1	tidak ada skor 1					
		0	Penilaian tidak memenuhi 3 indikator					
dokumen soal	3) Penilaian memenuhi prinsip objektif yang meliputi: 1) sesuai dengan indikator yang termuat dalam RPS; 2) adanya rubrik penilaian; dan 3) yang disepakati antara Dosen dan mahasiswa pada kontrak perkuliahan	4	Penilaian yang memenuhi seluruh indikator prinsip objektif	4	4	4	4	4
		3	Penilaian memenuhi 2 indikator					
		2	Penilaian memenuhi 1 indikator					
		1	tidak ada skor 1					
		0	Penilaian tidak memenuhi 3 indikator					
kontrak perkuliahan	4) Penilaian memenuhi prinsip akuntabel yang meliputi: 1) sesuai dengan prosedur dan kriteria yang jelas; 2) dioperasikan pada awal kuliah; dan 3) dipahami oleh mahasiswa.	4	Penilaian yang memenuhi seluruh indikator prinsip akuntabel	2	4	2	2	2
		3	Penilaian memenuhi 2 indikator					
		2	Penilaian memenuhi 1 indikator					
		1	tidak ada skor 1					
		0	Penilaian tidak memenuhi 3 indikator					
	5) Penilaian memenuhi prinsip transparan yang meliputi: 1) dapat diakses melalui sistem akademik; 2) mengembalikan lembar jawaban yang sudah dikoreksi; dan 3) adanya rubrik penilaian.	4	Penilaian memenuhi seluruh indikator prinsip	3	4	2	2	3
		3	Penilaian memenuhi 2 indikator					
		2	Penilaian memenuhi 1 indikator					
		1	tidak ada skor 1					
		0	Penilaian tidak memenuhi 3 indikator					
	6) Hasil akhir proses penilaian merupakan integrasi berbagai teknik dan instrumen penilaian yang digunakan meliputi: 1) nilai uts; 2) nilai tugas; dan 3) nilai tugas dan	4	Penilaian menggunakan seluruh instrumen	4	4	4	4	4
		3	Penilaian memenuhi 2 instrumen					
		2	Penilaian memenuhi 1 instrumen					
		1	tidak ada skor 1					
		0	Penilaian tidak memenuhi 3 instrumen					
	7) Instrumen Penilaian (IP) sesuai dengan capaian pembelajaran mata kuliah (CP-MK) dan Sub-CP-MK	4	100% IP sesuai dengan CP-MK dan Sub-CP-MK	3	3	3	2	3
		3	90% < IP < 100% sesuai dengan CP-MK dan Sub-CP-MK					
		2	80% < IP < 90% sesuai dengan CP-MK dan Sub-CP-MK					
		1	tidak ada skor 1					

