

Pengaruh Keterampilan *Public Speaking* Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Pembelajaran Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Angkatan 2021-2022 Universitas Teknologi Sumbawa

Samira Oktaviani,¹ Lalu Ahmad Taubih,²
Ilmu Komunikasi, Universitas Teknologi Sumbawa
Email Corresponden: samiraoktaviani@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keterampilan *public speaking* dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teknologi Sumbawa. Keterampilan *public speaking* yang dimaksud mengacu pada teori 3V Albert Mehrabian, yaitu aspek verbal, vokal, dan visual. Sementara itu, tingkat kepuasan mahasiswa dianalisis menggunakan teori kepuasan pelanggan Richard L. Oliver (*Expectation Disconfirmation Theory*) yang mencakup ekspektasi, kinerja yang dirasakan, diskonfirmasi, dan kepuasan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2021–2022, dengan jumlah sampel sebanyak 131 responden yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan skala Likert. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas, uji *t*, dan koefisien determinasi dengan bantuan aplikasi SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan *public speaking* dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji *t* sebesar 6.715 dengan nilai signifikansi 0.000 (< 0.05), serta nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0.253. Artinya, keterampilan *public speaking* dosen memberikan kontribusi sebesar 25,9% terhadap kepuasan mahasiswa, sementara sisanya 74,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Penelitian ini menegaskan pentingnya kemampuan komunikasi dosen dalam meningkatkan kualitas pembelajaran dan kepuasan mahasiswa di lingkungan pendidikan tinggi.

Kata Kunci: *Public Speaking, Kepuasan Mahasiswa, Teori 3V, Expectation Disconfirmation Theory, Dosen.*

Abstract

This study aims to determine the effect of lecturers' *public speaking* skills on student satisfaction in the learning process at the Faculty of Social and Political Sciences, Sumbawa University of Technology. The *public speaking* skills examined are based on Albert Mehrabian's 3V theory, which includes verbal, vocal, and visual components. Meanwhile, student satisfaction is analyzed using Richard L. Oliver's *Expectation Disconfirmation Theory*, consisting of expectation, perceived performance, disconfirmation, and satisfaction. This research employs a quantitative approach with a causal-comparative research design. The population consists of students from the 2021–2022 academic year, with a sample of 131 respondents selected through *purposive sampling*. Data were collected via online questionnaires using a Likert scale and analyzed using validity and reliability tests, normality and linearity tests, *t*-test, and coefficient of determination, with the assistance of SPSS version 23. The results show that lecturers' *public speaking* skills significantly affect student satisfaction. This is evidenced by the *t*-test value of 6.715 with a significance level of 0.000 (< 0.05) and an adjusted *R square* of 0.253. This means that *public speaking* skills contribute 25.9% to student satisfaction, while the remaining 74.1% is influenced by other factors not examined in this study. These findings emphasize the importance of lecturers' communication competence in enhancing the quality of teaching and overall student satisfaction in higher education settings.

Keywords: *Public Speaking, Student Satisfaction, 3V Theory, Expectation Disconfirmation, Lecturer.*

PENDAHULUAN

Keterampilan *public speaking* adalah keahlian berbicara di depan publik dengan tujuan menyampaikan sebuah ilmu, informasi, dan pesan di hadapan banyak orang. Keterampilan *public speaking* bukan semata-mata hasil dari bakat alami atau warisan, melainkan keterampilan yang perlu dipelajari dan dilatih secara konsisten. Menurut John M. Ivancevich keterampilan merupakan kapasitas yang diperoleh seseorang melalui proses pendidikan, latihan, dan pengalaman, yang memungkinkan individu tersebut untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas secara efektif. keterampilan komunikasi bukanlah bawaan atau sesuatu yang berkembang sendirinya, melainkan perlu dikembangkan melalui pembelajaran dan latihan yang berkelanjutan (dalam Siahaan et al., 2021).

Public speaking adalah keterampilan yang sangat dibutuhkan dalam dunia pendidikan, terkhususnya pendidik atau seorang dosen sebagai tenaga pengajar yang bertugas untuk menyampaikan materi ketika kegiatan belajar mengajar berlangsung dalam kelas. Tentu saja setiap individu pendidik atau dosen memiliki perbedaan atau keunikan dalam hal kemampuan untuk berbicara didepan kelas. Apabila seorang pendidik tidak mempunyai kemampuan berbicara/*public speaking* maka hal itu akan menghambat mereka dalam menyampaikan sebuah ilmu terhadap peserta didiknya. Saat ini keterampilan *public speaking* sangat berpengaruh di berbagai aspek kehidupan baik didunia kerja, pendidikan, dan lingkungan sekitar. Namun, tidak setiap individu secara alami memiliki kemampuan *public speaking* yang efektif, terutama jika tidak disertai dengan kemauan untuk belajar dan melatih keterampilan tersebut secara konsisten.

Dosen merupakan tenaga akademik yang berpengetahuan dan berpengalaman dalam bidang tertentu, serta menjalankan peran sebagai pengajar, pembimbing, dan peneliti dilingkungan perguruan tinggi (Oviyanti, 2016). Selain menyampaikan materi perkuliahan kepada mahasiswa, dosen juga memiliki peran strategis sebagai pembimbing atau mentor yang mendukung dan memfasilitasi jalannya proses pembelajaran (Yoga, 2021). Keterampilan berbicara di depan umum tidak hanya dibutuhkan oleh seorang pembawa acara atau presenter, tetapi juga menjadi aspek penting bagi seorang dosen. Seorang dosen dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi lisan yang baik dalam menyampaikan materi secara jelas dan menarik di hadapan mahasiswa. mampu menyampaikan pengetahuan secara efektif sekaligus memberikan dampak positif yang kuat bagi mahasiswa. Meskipun pendekatan pembelajaran yang digunakan berorientasi pada *student-centered*, peran dosen tetap krusial dalam mengarahkan dan mengelola jalannya proses pembelajaran, terutama di dalam kelas (Sihombing et al., 2022). Dosen yang memiliki kemampuan *public speaking* yang baik, dapat menyampaikan sebuah materi dengan sangat jelas sehingga dapat dengan mudah dipahami oleh mahasiswa tanpa adanya kebingungan. Kemampuan publik speaking berarti mencerminkan penguasaan materi yang akan disampaikan, dan mahasiswa akan cenderung merasa lebih puas dengan penyampaian materi yang sudah dikuasai oleh dosen dalam mengajar dikelas.

Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang dan puas yang dihasilkan dari layanan universitas yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan mahasiswanya.(Saputri dkk, 2023). Kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh kualitas dosennya, yang

merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam penyampaian layanan pendidikan kepada mahasiswa menjadi salah satu bentuk tanggung jawab dosen, di mana kualitas dosen dapat diukur melalui kinerjanya. mereka selama proses pendidikan dan pengajaran seperti yang dirasakan oleh mahasiswa (Uma dkk, 2024). Beberapa penelitian mengindikasikan bahwa dosen yang memiliki kemampuan *public speaking* yang baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Menurut Jatmiko (2020), dosen yang komunikatif dan responsif cenderung lebih disukai oleh mahasiswa, karena mereka merasa lebih mudah untuk memahami materi yang diajarkan. Hasil survei dari penelitian di UIN Malang (2021) menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian tinggi pada dosen yang mampu menjelaskan materi dengan jelas dan responsif terhadap pertanyaan mahasiswa. Studi lain dari Sari (2022) juga menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi dosen berpengaruh terhadap minat mahasiswa untuk berpartisipasi dalam kelas, yang secara tidak langsung meningkatkan kepuasan mereka terhadap proses pembelajaran. mahasiswa merasa lebih mudah memahami materi dan lebih terlibat dalam pembelajaran.

Umpan balik dari mahasiswa mengenai kepuasan dapat membantu institusi dalam mengembangkan dan memperbaiki kurikulum serta metode pengajaran, sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan dapat menciptakan suasana yang kondusif dan inklusif di dalam kelas maupun di kampus secara keseluruhan mendukung kepuasan mahasiswa. Lingkungan yang positif dapat membantu mahasiswa merasa lebih nyaman dan termotivasi.

Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti yaitu melalui penyebaran kusioner pra penelitian untuk melihat fenomena yang terjadi

tentang Pengaruh Keterampilan *Public Speaking* Dosen Dalam Mengajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2021-2022, yang berjumlah 194 mahasiswa aktif dan disebarakan kepada 60 mahasiswa sebagai data pra penelitian menunjukkan hasil bahwa 43% mahasiswa 54% kurang puas. Berdasarkan hasil dari pra penelitian yang diperoleh peneliti, bahwa masih terdapat mahasiswa yang kurang puas. Kurangnya kepuasan mahasiswa disebabkan oleh beberapa hal terkait kemampuan *public speaking* dosen pada saat mengajar dikelas seperti, kurangnya pemahaman materi oleh mahasiswa dikarenakan dosen yang kurang efektif dalam menyampaikan materi, interaksi antara mahasiswa dan dosen yang kurang menyebabkan mahasiswa merasa kurang terlibat dalam proses pembelajaran, dosen yang kurang inspiratif dalam mengajar sehingga kelas menjadi bosan, tidak hanya itu penggunaan teknik *public speaking* yang kurang seperti komunikasi yang efektif meliputi, bahasa tubuh, gesture, kontak mata, humor sehingga kelas terasa bosan yang membuat motivasi dan semangat belajar mahasiswa menurun.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena keterampilan *public speaking* memiliki peran krusial dalam konteks pendidikan, terutama pada kegiatan pembelajaran diperguruan tinggi. Keterampilan *public speaking* yang baik memungkinkan dosen untuk menyampaikan materi dengan jelas serta efisien, bertujuan untuk memudahkan mahasiswa dalam memahami materi pembelajaran yang disampaikan dosen dalam proses perkuliahan. Selain itu, kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran mencerminkan kualitas pengajaran dosen dan berpengaruh signifikan

terhadap institusi pendidikan, dibuktikan dengan mahasiswa yang merasa puas dengan proses pembelajaran, mereka cenderung akan lebih termotivasi, memberikan umpan balik yang positif, dan merekomendasikan institusi pendidikan kepada calon mahasiswa lainnya. Penelitian ini penting karena hasilnya dapat memberikan rekomendasi nyata bagi dosen untuk meningkatkan keterampilan *public speaking* dosen melalui pelatihan atau refleksi terhadap metode pengajaran yang digunakan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada peningkatan efektivitas pengajaran, tetapi dapat meningkatkan lingkungan belajar yang lebih kondusif dan inklusif. Selain itu, data yang diperoleh dapat menjadi masukan bagi instusi pendidikan untuk merumuskan kebijakan pengembangan kompetensi dosen guna meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis kausal komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik angkatan 2021-2022 dengan jumlah sampel yang 131 ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dan teknik pengumpulan sampel yaitu purposive sampling. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kusioner dengan menggunakan skala likert 1-4. Data dianalisis menggunakan SPSS 23 melalui uji statistik yaitu, uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji t, dan uji koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas yang dilakukan dengan pendekatan Kolmogorov-Smirnov (K-S) menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 untuk variabel X (independen) maupun

variabel Y (dependen). Karena nilai signifikansi pada kedua variabel tersebut berada di atas angka 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data dari kedua variabel berdistribusi secara normal.

		Unstandardized Residual
N		131
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.76632316
Most Extreme Differences	Absolute	.042
	Positive	.042
	Negative	-.035
Test Statistic		.042
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

2. Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	40.096	2.311		17.350	.000
	Keterampilan Public Speaking Dosen	.323	.048	.509	6.715	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Pengujian hipotesis melalui uji t menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 < signifikansi 0,05. Selain itu, nilai t-hitung yang diperoleh adalah 6,715 > t-tabel yaitu 1,656. Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (Ha) diterima, yang menunjukkan bahwa keterampilan *public speaking* dosen (X) memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y).

2. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.509 ^a	.259	.253	3.447

a. Predictors: (Constant), Keterampilan *Public Speaking* Dosen

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana keterampilan *public speaking* dosen berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses perkuliahan. Fokus penelitian diarahkan pada mahasiswa angkatan 2021–2022 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik, Universitas Teknologi Sumbawa. Uji normalitas data dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dan menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 > lebih besar dari nilai signifikansi 0,05, maka data dinyatakan terdistribusi normal dan layak untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan teknik statistik parametrik. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t, yang menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05), dan nilai t-hitung sebesar 6,715 yang lebih besar dari nilai t-tabel 1,656. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara keterampilan *public speaking* dosen (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Artinya, semakin baik kemampuan dosen dalam menyampaikan materi secara verbal, vokal, dan visual, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap proses pembelajaran. Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel keterampilan *public speaking* dosen memberikan kontribusi sebesar 25,9% terhadap variasi kepuasan mahasiswa. Sementara itu 74,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar cakupan penelitian ini.

Temuan ini selaras dengan penelitian Sadewa dan Damayanti (2023) yang mengungkapkan bahwa mahasiswa cenderung lebih menyukai dosen dengan kemampuan komunikasi verbal dan nonverbal yang baik, karena mampu menyampaikan materi secara menarik dan mudah dipahami. Dosen yang komunikatif cenderung menyampaikan pokok bahasan secara jelas, memberikan ilustrasi yang relevan, serta mengaitkan materi dengan situasi nyata. Penelitian ini juga diperkuat oleh temuan Lubis (2023) yang menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi dosen,

khususnya dalam aspek *public speaking*, berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sebagaimana dibuktikan melalui hasil uji t. Dari sisi teori, hasil penelitian ini mendukung konsep 3V dari Albert Mehrabian, yang menyatakan bahwa keberhasilan komunikasi tidak hanya bergantung pada pesan verbal (isi pesan), tetapi juga dipengaruhi oleh aspek vokal (intonasi, kejelasan suara) dan visual (bahasa tubuh, ekspresi wajah, kontak mata). Selain itu, temuan ini juga konsisten dengan *Expectation Disconfirmation Theory* (EDT) dari Richard L. Oliver, yang menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika persepsi terhadap kinerja dosen sesuai atau bahkan melampaui harapan awal mahasiswa. Oleh karena itu, dosen yang memiliki kemampuan *public speaking* yang baik seperti penguasaan intonasi, artikulasi jelas, ekspresi wajah yang komunikatif, penggunaan gestur, dan kontak mata memiliki potensi besar untuk menciptakan suasana belajar yang lebih interaktif, menarik, dan mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa secara signifikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan 131 mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2021–2022, dapat disimpulkan bahwa keterampilan *public speaking* dosen memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji hipotesis yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) dan nilai t-hitung sebesar 6,715 yang melebihi t-tabel 1,656. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kemampuan dosen dalam menyampaikan materi baik secara verbal, vokal, maupun visual maka semakin tinggi

pula tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran yang mereka alami. Dari hasil analisis koefisien determinasi, diketahui bahwa kontribusi keterampilan *public speaking* terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 25,9%, temuan ini sejalan dengan teori 3V yang dikemukakan oleh Albert Mehrabian, yang menyatakan bahwa efektivitas komunikasi dipengaruhi oleh keseimbangan antara aspek verbal (isi pesan), vokal (intonasi, volume suara), dan visual (bahasa tubuh, gestur, ekspresi wajah dan kontak mata). Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung konsep Expectation Disconfirmation Theory (EDT) dari Richard L. Oliver, yang menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk ketika pengalaman aktual selama proses pembelajaran sesuai, atau bahkan melebihi, ekspektasi yang dimiliki mahasiswa sebelum mengikuti perkuliahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dunar, H. (2025). *My Public Speaking*. (R. Adawiyah, Ed., & M. Yulistiani, Trans.) Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hidayah, S. H. N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi dosen terhadap Kepuasan mahasiswa ekonomi IKIP PGRI Bojonegoro. *Jurnal Pendidikan Edutama*.
- Indrayani, H. (2021). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Mengajar Dosen. *Jurnal Al-Iqtishad*, 17(1), 141-162.
- Jatmiko, U. (2020). Pengaruh Kompetensi Dosen dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Belajar Mahasiswa. *Jurnal Mitra Manajemen*.
- Oviyanti, F. (2016). Tantangan pengembangan pendidikan keguruan di era global. *Nadwa: Jurnal Pendidikan Islam*, 7(2), 267-282.
- Permata, S. (2024). Strategi Komunikasi Verbal dan Non Verbal Dalam Kompetensi Berbicara Didepan Publik Siswa SMKN 49 Jakarta Utara. *IKRA-ITH ABDIMAS*, 8(2), 256-262.
- Sari, L. (2022). Efektivitas Public Speaking Dosen terhadap Minat dan Kepuasan Belajar Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Tinggi Indonesia*, 9(2), 34-45.
- Siahaan, S. M., Hia, N., Laia, M. N. I., & Harefa, M. (2021). Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Lisan Public Speaking Dosen Dan Mahasiswa Diploma Kesekretariatan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara. *Jurnal Abdimas Mutiara*, 2(2), 332-342.
- Saputri, N. (2023). Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Pelayanan Akademik, dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 9(5), 2268-2277.
- Srinadi, I. G. A. M., & Nilakusmawati, D. P. E. (2008). Faktor-Faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas sebagai lembaga pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana). *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 3(3).
- Sihombing, M. U. S., Siahaan, S. M., & Simamora, N. (2022). Pelatihan Public Speaking Pada Dosen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Abdimas Mutiara*, 3(1), 393-399.
- Uma, A. F. U. F., Erryana, A., Azalia, A., Petrovski, D., Anggraeni, V., & Nugraha, J. T. (2024). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pada Kinerja Dosen Statistik Prodi Administrasi Negara Universitas Tidar: Perspektif Evaluasi. *JMAN jurnal mahasiswa Administrasi negara*, 8(1), 69-78.
- Universitas Islam Negeri Malang. (2021). Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen. *Jurnal Pendidikan Islam*, 19(2), 98-112.

- Yulistana, D., & Satrya, I. G. B. H. (2022). *Peran Stres Kerja Memediasi Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Cabang Pt. bintang Sidoraya* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Yoga, S. N. (2021). Analisis Kesiapan Mengajar Dosen pada Mata Kuliah Kajian Prosa Fiksi Saat Pandemi Covid19 di IAIN Lhokseumawe. *JBSI: Jurnal Bahasa dan Sastra Indonesia*, 1(01),65-74.