

PENGARUH KINERJA DOSEN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KUALITAS PENDIDIKAN DAN KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

Ariya Purnamasari Dewi

Jurusan Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah, Jakarta,
Jl. Cempaka Putih Tengah No. 27, Cempaka Putih Jakarta Pusat, 10510
Email : ariya_dewi@yahoo.com

ABSTRAK

Seiring perkembangan zaman, sekolah ataupun Perguruan Tinggi merupakan peluang bisnis yang prospektif. Kualitas layanan pun harus diperhitungkan agar siswa ataupun calon siswa tidak beralih ke Perguruan Tinggi lain. Fakultas Teknik dari sebuah Perguruan Tinggi yang berlokasi di Cempaka Putih, Jakarta Pusat termasuk PTS yang memperhatikan kualitas layanannya agar dapat berkembang menjadi salah satu PTS terbaik di Jakarta. Berdasarkan hasil pengukuran SERVQUAL, masih terdapat kesenjangan yang cukup besar antara harapan mahasiswa terhadap kualitas jasa yang diberikan terutama dimensi *responsiveness* dan *assurance*, meskipun WOM (*Word of Mouth*) *intention* yang diberikan pada pihak luar sangatlah positif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemampuan dosen (*lecturer abilities*) dan sikap dosen (*lecturer attitude*) terhadap kinerja dosen di kelas (*lecturer performance*), pengaruh fasilitas fisik (*tangible*) dan cara penyampaian (*performance delivery*) terhadap kualitas layanan (*service quality*), pengaruh kinerja dosen (*lecturer performance*) dan kualitas layanan (*service quality*) terhadap kualitas pendidikan (*quality education*), serta pengaruh kualitas pendidikan (*quality education*) terhadap kepuasan mahasiswa (*student satisfaction*). Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpul data pendapat mahasiswa atas variabel-variabel tersebut, yang kemudian diolah menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) untuk mendapatkan persamaan struktural dilengkapi dengan diagram jalur model keterkaitan antar variabel. Hasil yang diperoleh adalah besarnya tingkat pengaruh antar variabel baik secara partial maupun simultan, serta terbentuknya persamaan struktural yang dapat digunakan untuk penyelesaian masalah atau pun peningkatan kualitas layanan.

Kata kunci: Kinerja dosen, kualitas layanan, kualitas pendidikan, kepuasan mahasiswa

ABSTRACT

SERVQUAL measurement results conducted at the Faculty of Engineering, University of Muhammadiyah Jakarta, there is still a considerable gap between the expectations of the students on the quality of services rendered primarily responsiveness and assurance dimensions, although WOM (Word of Mouth) intention given to outside parties is very positive. Based on these measurements, carried out this study in order to determine how to influence lecturer abilities and lecturer attitude to lecturer performance in class, the effect of tangible and performance delivery to service quality, the effect of lecturer performance and service quality to quality education, and quality education to student satisfaction. A questionnaire was used as a means of collecting data on student opinion which is processed by using Structural Equation Modelling (SEM) to obtain structural equation models equipped with the path diagram the relationship between variables. The result is the level of influence between variables either partially or simultaneously, as well as the formation of structural equations that can be used for solving problems or improving the quality of service is based on the calculation of the correlation matrix between dimensions.

Keywords : *Lecturer performance, service quality, quality education, student's satisfaction*

PENDAHULUAN

Kunci keberhasilan untuk memenangkan persaingan itu berada pada Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pelaku bisnis, yang menentukan kompetitif tidaknya sebuah perusahaan dalam menghadapi kompetitornya

(Nawawi, 2005). Hal ini berlaku juga pada bisnis pendidikan yang mana produknya berbentuk jasa. Untuk itu perguruan tinggi harus memiliki dosen yang bermutu disertai dengan sarana dan prasarana yang mencukupi. Tidak dapat dipungkiri bahwa dosen adalah

sumber daya yang sangat potensial bagi sebuah Perguruan Tinggi, karena dosen dapat memberikan pelayanan dengan mutu tinggi kepada mahasiswa, dan dosen adalah sebagai agen *marketing* yang dapat menimbulkan daya tarik tersendiri bagi para mahasiswa. Dosen bermutu dapat menimbulkan citra (*image*) dan efek positif dalam rangka menarik minat calon mahasiswa terhadap Perguruan Tinggi khususnya Swasta (Reni, 2011).

Fakultas Teknik dari sebuah Perguruan Tinggi yang berlokasi di Cempaka Putih, Jakarta Pusat termasuk PTS yang memperhatikan kualitas layanannya agar dapat berkembang menjadi salah satu PTS terbaik di Jakarta. Fakultas Teknik ini telah melakukan pengukuran kualitas layanan melalui penelitian Hendro (2015) dengan menggunakan SERVQUAL yang mengacu pada dimensi kualitas jasa dari Parasuraman et al (1985) yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles*.

Pengukuran SERVQUAL tersebut mengidentifikasi kesenjangan (gap) terbesar terjadi pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Sedangkan pada *tangible* (fasilitas) yaitu terkait fasilitas pendukung seperti kantin, fotocopy, internet, dan kapasitas laboratorium. Gap terbesar ketiga adalah *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, seperti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Temuan yang termasuk dalam kategori *reliability* adalah kehadiran dosen dan keterlambatan dalam mengisi nilai di Sistem Informasi Akademik. Berdasarkan hasil pengukuran, gap pada *assurance* adalah kemampuan dosen dalam menyampaikan materi kuliah yang dirasa oleh mahasiswa masih kurang optimal. Berdasarkan data WOM (Word of Mouth) Intention yang diketahui dari formulir pendaftaran mahasiswa baru dimana terdapat data sumber informasi terkait pengetahuan akan Fakultas Teknik ini, bahwa terdapat rekomendasi positif yang diberikan mahasiswa kepada teman/kerabat untuk memilih Fakultas Teknik ini sebagai tempat kuliah.

Jika dikaitkan hasil pengukuran SERVQUAL, wawancara random, hasil evaluasi kinerja, dan nilai akreditasi dengan WOM Intention, terdapat fenomena yang bertolak belakang. Dimana mahasiswa merasa ada gap antara harapan dan realisasi layanan yang diterima, tetapi memberikan WOM intention positif kepada pihak eksternal. Walaupun secara kualitas pendidikan yang diukur dari nilai akreditasi, Fakultas ini tergolong berkualitas baik, tetapi mengapa gap yang terjadi masih cukup tinggi.

METODE

Metode pengumpulan data primer pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei, yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden dengan menggunakan kuesioner. Berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin didapat jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 363 responden. Hasil kuesioner yang dapat dikumpulkan jumlahnya melebihi dari batas sampel tersebut yaitu sejumlah 378 responden.

Urutan teknik analisis data yang dilakukan adalah :

1. Transformasi data ordinal (kuesioner) menjadi data interval.
2. Analisis statistik deskriptif yang berisi gambaran data yang terkumpul tanpa ada tujuan membuat kesimpulan untuk generalisasi.
3. Uji Asumsi Klasik berupa uji normalitas dan uji multikolinearitas yang hasilnya adalah normal serta multikolinear.
4. Model Persamaan Struktural atau Structural Equation Model (SEM) yaitu teknik-teknik statistika yang memungkinkan pengujian suatu rangkaian hubungan yang relatif kompleks secara simultan.
5. Korelasi matriks antar Dimensi
6. Pengujian Hipotesis.

Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Hipotesis 1 :

kemampuan/kompetensi dosen (*lecturer abilities*) berpengaruh terhadap kinerja dosen di kelas (*lecturer performance*).

Hipotesis 2 :

sikap dosen (*lecturer attitude*) berpengaruh terhadap kinerja dosen di kelas (*lecturer performance*).

Hipotesis 3 :
kemampuan/kompetensi dosen (lecturer abilities) dan sikap dosen (lecturer attitude) berpengaruh terhadap kinerja dosen di kelas (lecturer performance).

Hipotesis 4 :
fasilitas fisik (tangible laboratories) berpengaruh terhadap kualitas layanan (service quality).

Hipotesis 5 :
cara penyampaian (performance delivery) berpengaruh terhadap kualitas layanan (service quality).

Hipotesis 6 :
fasilitas fisik (tangible laboratories) dan cara penyampaian (performance delivery) berpengaruh terhadap kualitas layanan (service quality).

Hipotesis 7 :
kinerja dosen di kelas (lecturer performance) berpengaruh terhadap kualitas pendidikan (quality education).

Hipotesis 8 :
kualitas layanan (service quality) berpengaruh terhadap kualitas pendidikan (quality education).

Hipotesis 9 :
kinerja dosen di kelas (lecturer performance) dan kualitas layanan (service quality) berpengaruh terhadap kualitas pendidikan (quality education)

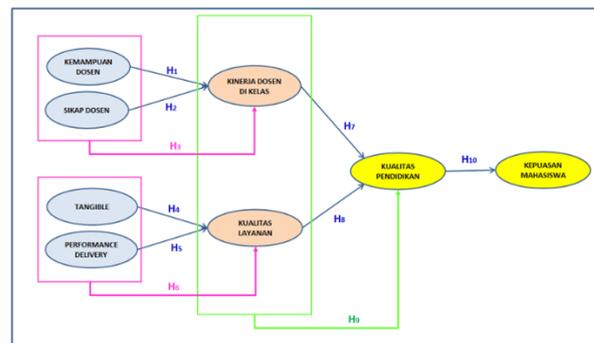
Hipotesis 10 :
kualitas pendidikan (quality education) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (student's satisfaction).

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Freq	%
Jurusan :		
Teknik Sipil	44	12%
Teknik Elektro	40	11%
Teknik Kimia	72	19%

Karakteristik Responden	Freq	%
Teknik Mesin	62	16%
Teknik Industri	47	12%
Teknik Arsitektur	20	5%
Teknik Informatika	85	22%
Teknik Otomotif Alat Berat (OAB)	8	2%
Semester :		
1 – 2	145	38%
3 – 4	110	29%
5 – 6	72	19%
7 – 8	46	12%
9 – 10	5	1%
IPK :		
< 2,99	181	48%
≥ 2,99	197	52%

Sumber : Diolah dari data primer



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil keluaran program SIMPLIS Project LISREL atas model di atas berupa persamaan struktural berikut ini :

$$Y1 = 0.70 * X1 + 0.26 * X2, \text{ Errorvar.} = 0.20, R^2 = 0.80$$

$$\begin{matrix} (0.031) & (0.031) & (0.014) \\ 22.97 & 8.60 & 13.66 \end{matrix}$$

$$Y2 = 0.28 * X3 + 0.47 * X4, \text{ Errorvar.} = 0.51, R^2 = 0.49$$

$$\begin{matrix} (0.037) & (0.052) & (0.052) & & \\ & 5.33 & 9.04 & & 13.66 \end{matrix}$$

$$Y3 = 0.17 * Y1 + 0.54 * Y2, \text{ Errorvar.} = 0.54, R^2 = 0.43$$

(0.040) (0.042) (0.042)
4.15 12.97 13.66

$Y4 = 0.59*Y3$, Errorvar.= 0.66, $R^2 = 0.33$
(0.043) (0.048)
13.62 13.66

Kemudian dilakukan uji kecocokan model (*Goodness of Fit*) yang hasilnya menyatakan bahwa model tersebut tidak *fit*. Untuk itu harus dilakukan modifikasi model berdasarkan rekomendasi yang diberikan LISREL. Modifikasi dilakukan mengacu pada nilai chi-square dengan teori bagaimana mengurangi nilai chi square yang semula besar menjadi lebih kecil dari nilai chi square tabel.

Maka jika dilakukan modifikasi sesuai saran output LISREL tersebut dengan menghindari

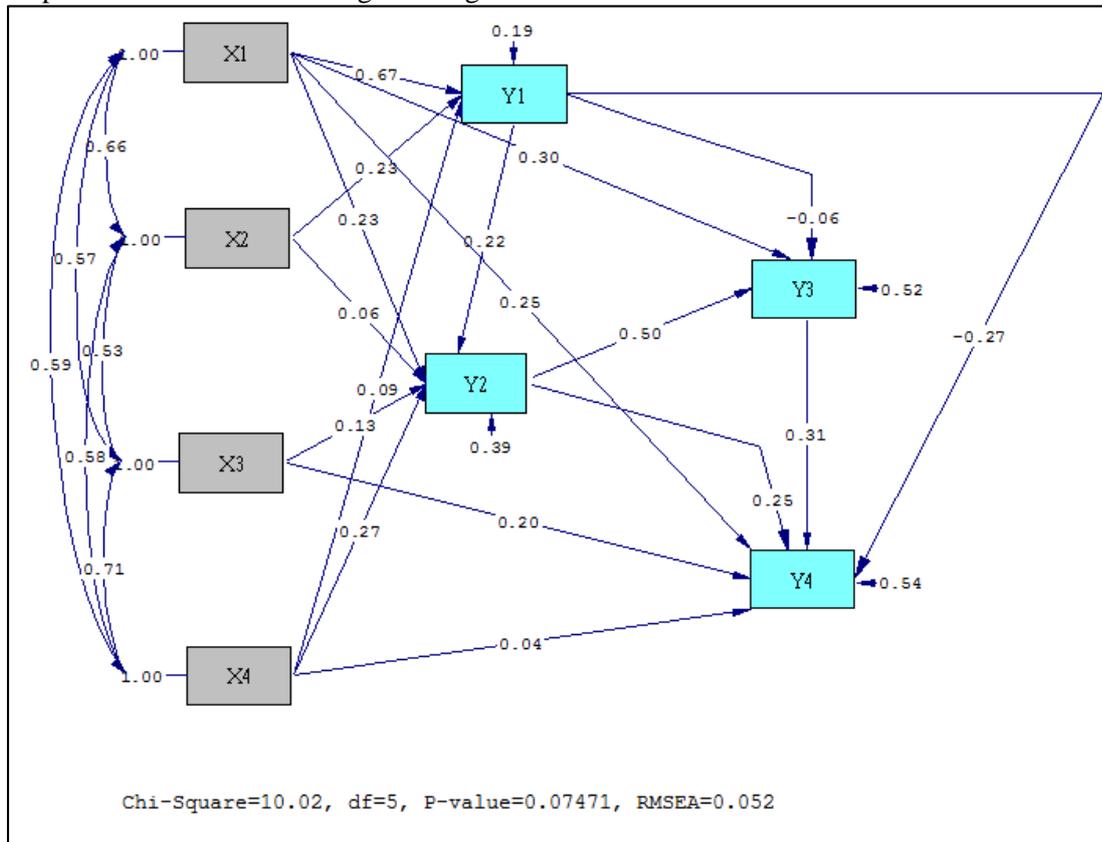
looping (nonrecursive) yaitu pengulangan dependent variabel satu pada dependent variabel lain, model akan berubah sebagai berikut :

Sebelum modifikasi :

$Y1 = X1 X2$
 $Y2 = X3 X4$
 $Y3 = Y1 Y2$
 $Y4 = Y3$

Sesudah modifikasi :

$Y1 = X1 X2 X4$
 $Y2 = X1 X2 X3 X4 Y1$
 $Y3 = X1 X4 Y1 Y2$
 $Y4 = X1 X3 X4 Y1 Y2 Y3$



Gambar 1. Path Diagram Setelah Modifikasi

Persamaan Struktural yang terjadi adalah :

$$Y1 = 0.66909*X1 + 0.23327*X2 + 0.086564*X4$$

$$Y2 = 0.21651*Y1 + 0.23149*X1 + 0.063478*X2 + 0.12969*X3 + 0.26969*X4$$

$$Y3 = - 0.057461*Y1 + 0.49627*Y2 + 0.30332*X1$$

$$Y4 = - 0.26903*Y1 + 0.24691*Y2 + 0.31314*Y3 + 0.25322*X1 + 0.19821*X3 + 0.039855*X4$$

Dimana:

- X1 = kemampuan dosen
X2 = sikap dosen
X3 = fasilitas fisik
X4 = cara penyampaian

- Y1=kinerja dosen
Y2=kualitas layanan
Y3= kualitas pendidikan
Y4=kepuasan mahasiswa

SIMPULAN DAN SARAN

Kemampuan/kompetensi dosen (*lecturer abilities*) secara partial berpengaruh positif sebesar 0,66909 terhadap kinerja dosen di kelas (*lecturer performance*). Sikap dosen (*lecturer attitude*) secara partial berpengaruh positif sebesar 0,23327 terhadap kinerja dosen di kelas (*lecturer performance*). Secara simultan kedua variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kinerja dosen dengan dilengkapi variabel cara penyampaian. Hal ini terjadi karena didukung oleh adanya hubungan yang sangat kuat pada dimensi kompetensi pedagogik dan sikap dosen dalam mendorong mahasiswa berpikir kritis.

Fasilitas fisik (*tangible*) secara partial berpengaruh positif sebesar 0,12976 terhadap kualitas layanan (*service quality*). Cara penyampaian (*performance delivery*) secara partial berpengaruh positif sebesar 0,30733 terhadap kualitas layanan (*service quality*). Secara simultan kedua variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kualitas layanan dengan didukung variabel kinerja dosen yang dilengkapi dengan kemampuan dan sikap dosen. Derajat hubungan antar dimensi variabel-variabel tersebut hanya dalam kategori sedang.

Kinerja dosen di kelas (*lecturer performance*) secara partial berpengaruh negatif sebesar 0,22209 terhadap kualitas pendidikan (*quality education*). Kualitas layanan (*service quality*) secara partial berpengaruh positif sebesar 0,49603 terhadap kualitas pendidikan (*quality education*). Secara simultan kedua variabel tersebut berpengaruh secara negatif dan positif terhadap kualitas pendidikan jika didukung dengan variabel kemampuan dosen. Pernyataan tersebut didukung dengan hubungan yang kuat pada proses pelaksanaan perkuliahan dan ujian, fasilitas fisik, kompetensi dosen, sikap dosen, dan cara penyampaian materi.

Perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja dosen adalah dengan memperhatikan hal-hal yang sangat kuat memberikan pengaruh kinerja yaitu kompetensi pedagogik, profesional, sosial,

kepribadian dan penyampaian materi serta kualitas materi yang diberikan. Sedangkan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dengan meningkatkan kompetensi profesional, sikap dosen dan cara penyampaian materi

Penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan dan kelemahan. Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah diperlukan keragaman populasi yang lebih dapat menggambarkan karakteristik perguruan tinggi di Indonesia yaitu dengan memilih populasi tidak hanya berfokus pada 1 (satu) Fakultas saja.

Lebih baik jika melakukan pemisahan responden seperti yang dilakukan Mustafa dan Chiang (2008) yaitu berdasarkan nilai GPA dapat lebih memberikan spesifikasi tindakan perbaikan yang harus dilakukan agar bisa dipergunakan untuk meningkatkan layanan pada mahasiswa bernilai rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, A. (2012). Pengaruh Lecturer Performance Dan Service Quality Terhadap Quality Education Untuk Meningkatkan Student Satisfaction. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 4(2), 58-66.
- Azoury, N. M., Daou, L. E., & El Khoury, C. M. (2013). University Image and its Relationship to Student Satisfaction: Case of the Holy Spirit University of Kaslik, Lebanon. *Journal of Executive Education*, 12(1), 4.
- Choi, T. Y., & Chu, R. (2000). Levels of satisfaction among Asian and Western travellers. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 17(2), 116-132.
- Colby, J., Witt, M., & Associates (2000). Defining Quality in Education. A publication of UNICEF, Programme Division Education, Document No. UNICEF/PD/ED/00/02, New York.
- Fares, D., Achour, M., & Kachkar, O. (2013). The Impact of Service Quality, Student Satisfaction, and University Reputation on Student Loyalty: A Case Study of

- International Students in IIUM, Malaysia. *Information Management and Business Review*, 5(12), 584-590.
- Goolamally, N., & Latif, L. A. Determinants Of Student Loyalty In An Open Distance Learning Institution.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Irawan, H. (2008). Sepuluh prinsip kepuasan pelanggan. *Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta*.
- Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 48/D3/Kep/1983 Tentang Beban Tugas Tenaga Pengajar Pada Perguruan Tinggi.
- Molefe, G. N. (2010). Performance measurement dimensions for lecturers at selected universities: an international perspective: original research. *SA Journal of Human Resource Management*, 8(1), 1-13.
- Mustafa, S. T., & Chiang, D. (2006). Dimensions of quality in higher education: How academic performance affects university students' teacher evaluations. *Journal of American Academy of Business, Cambridge*, 8(1), 294-303.
- Nath, R., & Raheja, R. (2001). Competencies in hospitality industry. *Journal of Services Research*, 1(1), 25-33.
- Owlia, M. S., & Aspinwall, E. M. (1998). Application of quality function deployment for the improvement of quality in an engineering department. *European Journal of Engineering Education*, 23(1), 105-115.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2009 tentang Dosen.
- Pedoman Beban Kerja Dosen dan Evaluasi Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional 2010.
- Pramudyo, A. (2010). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dosen Negeri Dipekerjakan Pada Kopertis Wilayah V Yogyakarta. *JBTI*, 1(1), 1-11.