

PENGARUH KINERJA DOSEN, FASILITAS DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STMIK AMIKOM PURWOKERTO

Lusi Suwandari ¹⁾

¹⁾Dosen STMIK AMIKOM Purwokerto

Abstract

Student satisfaction is a critical measure in the success of higher education institutions that aim at retaining students until graduation. This study examines the factors which influence student satisfaction in the following order: lecture performance, organization facilities and organizational commitment. The findings reveal that organizational commitment is directly a positively affected by the dimension that determines satisfaction. Based on the path coefficient, proportional and t-calculated value for each variable, the organizational commitment have a higher influence than the lecture performance and organization facilities variable to students satisfaction.

Keywords: *satisfaction student, lecture performance, organization facilities, organizational commitment.*

PENDAHULUAN

Persaingan usaha yang semakin ketat, setiap perusahaan atau organisasi tidak hanya menitikberatkan pada transaksi pembelian. Persaingan semakin meningkat dengan semakin meluasnya dampak globalisasi pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dunia pendidikan. Agar tetap bertahan dalam situasi persaingan seperti itu, sebuah perguruan tinggi khususnya swasta harus dapat mengembangkan dirinya secara profesional. Sesuai PP Nomor 30 Tahun 1990, Pasal 2, bahwa salah satu tujuan umum pendidikan tinggi adalah menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan/atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan/atau menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau kesenian. Hal ini dapat dilihat bahwa ruang lingkup sistem yang akan dibentuk adalah perguruan tinggi sebagai organisasi pendidikan.

Lembaga pendidikan termasuk usaha jasa sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan. Definisi kualitas yang dimaksud adalah bahwa produk baik barang maupun jasa dikatakan berkualitas kalau sesuai dengan harapan dan kepuasan konsumen. Beberapa literatur yang memperlihatkan berbagai macam kelompok yang dapat dikategorikan sebagai pelanggan sebuah perguruan tinggi yaitu mahasiswa, karyawan, keluarga dan masyarakat (Alvarez dan Rodriguez, 1997). Salah satu pihak yang menjadi pasar sasaran terbanyak adalah mahasiswa, maka kepuasan mahasiswa merupakan suatu

keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan terpenuhi. Kepuasan pelanggan adalah cermin dari "mutu" pelayanan, karena sekali lagi mahasiswa di sini adalah pelanggan, sedangkan output produknya adalah jasa pelayanan.

Ruang lingkup persepsi perguruan tinggi sebagai organisasi jasa pelayanan pendidikan, pelanggan (*customer*) adalah mahasiswa peserta didik, tetapi konsep dari pelanggan belum sepenuhnya terdefiniskan yang menyebabkan institusi ini menjadi sulit menetapkan sudut pandang pemasaran mereka. Perguruan tinggi seharusnya tidak hanya fokus pada mendapatkan mahasiswa tapi yang terpenting adalah melakukan aktivitas menjaga hubungan baik jangka panjang dengan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa sebagai anggota organisasi. Aktivitas tersebut dinamakan *relationship marketing* dengan tujuan untuk meningkatkan nilai bagi kedua belah pihak (Berry, 1995). Menurut Lin (1997), perguruan tinggi dalam menghadapi persaingan, harus berorientasi pada pasar, mencari untuk mendapatkan keunggulan kompetitif atas pesaingnya serta membangun citra positif terhadap pasar yakni calon mahasiswa. Langkah-langkah tersebut menjadi dasar untuk menganalisis dan mempelajari kepuasan mahasiswa dan institusi ini dapat mengambil manfaat jika mampu membangun *relationship marketing*, seperti mendukung institusi akademiknya dalam hal promosi *word of mouth* baik kepada calon mahasiswa, melalui bentuk kerjasama contohnya dengan mengusahakan menempatkan mahasiswa lulus untuk bekerja atau menjadikan mereka pengajar di perguruan tinggi tersebut sesuai dengan kualifikasi.

Berdasarkan berbagai penelitian di perguruan tinggi tentang proses pembentukan kepuasan mahasiswa didapatkan beberapa macam elemen variabel yang mencakup konsep dari kepuasan di dalam jasa pendidikan tinggi seperti *Academic Advising Effectiveness, Campus Climate, Campus Life, Campus Support Services, Concern For Individual, Instructional Effectiveness, Recruitment and Financial Aid Effectiveness, Campus Safety and Security, Service Excellent and Student Centredness* (Elliot dan Healy, 2001). Variabel lain seperti Metode Pengajaran, Administrasi Kuliah, Staf Pengajar, Pendaftaran dan Infrastruktur (Navarro, Iglesias, dan Torres, 2005). Sebuah review tentang *student loyalty* pada literatur pendidikan menyatakan bahwa pengecekan secara empiris pada konsep model proses kelayakan mahasiswa secara paralel dihubungkan dengan konsep loyalitas mahasiswa yang berisi sebuah komponen sikap dan perilaku (Noviyanto dan Wahyudi, 2008 dalam Hennig-Thurau, Langer, dan Hansen, 2001). Dalam disiplin ilmu pemasaran, upaya meningkatkan perilaku keanggotaan dan komitmen dapat dilakukan melalui pengembangan aktivitas *relationship marketing* yaitu berusaha menarik dan menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan, yang dalam hal ini adalah anggota organisasi yaitu mahasiswa. Peneliti ini mencoba mengembangkan model dari *antecedent* kepuasan mahasiswa tetapi hanya mengembangkan beberapa instrumen yang dikembangkan oleh Navaro et al (2005) yaitu *teaching staff* yang disebut dalam penelitian ini dinamakan dengan kinerja dosen dan *infrastructure* yang disebut dalam penelitian ini adalah fasilitas organisasi terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel komitmen organisasi merupakan salah satu dimensi *relationship marketing* (Omar dan Ali, 2010 dalam Caceres & Papparoidamis, 2007) yaitu komitmen organisasi selama melayani pelanggan.

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kinerja dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STMIK AMIKOM PURWOKERTO?

2. Apakah kinerja dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STMIK AMIKOM PURWOKERTO?
3. Apakah kinerja dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STMIK AMIKOM PURWOKERTO?
4. Diantara variabel kinerja dosen, fasilitas organisasi dan komitmen organisasi, manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan studi kasus dengan menggunakan metode survei. Sumber data yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti (Cooper & Emory, 1995). Jenis data ini diperoleh langsung dari penyebaran daftar pertanyaan kepada seluruh responden.

Populasi dan Sampel

Metode pengambilan sampel digunakan *accidental sampling* atau sampel secara kebetulan dengan cara membagikan kuisioner kepada mahasiswa STMIK AMIKOM PURWOKERTO Jurusan Teknik Informatika dan Sistem Informasi angkatan 2006/2007 dan 2007/2008. Hal ini didasarkan pada pertimbangan waktu penelitian, kemudahan dan tingkat pengembalian dari kuisioner. Penentuan jumlah sampel dengan menggunakan metode yang dikembangkan Slovin (Suliyanto, 2006). Dari hasil perhitungan di atas diperoleh jumlah sampel minimal sebesar 134, setelah itu didistribusikan berdasarkan banyaknya mahasiswa Teknik Informatika dan Sistem Informasi tahun akademik 2006/2007 dan 2007/2008.

Metode Pengumpulan Data

1. Interview
Dalam teknik interview ini peneliti akan melakukan tanya jawab secara langsung kepada beberapa responden untuk memperoleh jawaban secara langsung terhadap masalah yang diteliti.
2. Kuisioner
Dalam teknik pengumpulan data seperti ini, peneliti akan menyebar kuisioner kepada responden untuk diisi dan dijawab sesuai dengan apa yang dialami oleh pihak responden.
3. Studi pustaka
Untuk melengkapi teknik pengumpulan data interview dan kuisioner maka peneliti juga akan mencari referensi dari berbagai sumber buku yang sesuai dengan topik penelitian ini.

Metode Analisis

Analisis jalur (*Path Analysis*) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kinerja dosen, fasilitas organisasi, komitmen organisasi terhadap kepuasan mahasiswa di STMIK AMIKOM Purwokerto. Data yang digunakan dalam analisis jalur ini adalah data ordinal.

1. Definisi Operasional Variabel
 - a. Kinerja Dosen

1. Definisi konseptual kinerja menurut Nawawi (2005) diungkapkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan kecakapan yang didalamnya terdapat pengetahuan, keterampilan/keahlian, serta pengalaman kerja dan kepribadian yang mengandung unsur motivasi, minat, disiplin dan kemampuan bekerja sama.
 2. Definisi operasional kinerja adalah skor total yang diperoleh dari responden dengan menggunakan kuisisioner untuk mengetahui bagaimana hasil kerja yang dicapai dosen dalam melaksanakan pekerjaannya, dengan indikator:
 - a. Disiplin
 - b. Tanggung jawab
 - c. Penampilan
 - d. Perangkat pembelajaran
 - e. Materi dan evaluasi
 - f. Interaksi dalam kelas
 - g. Sikap terhadap mahasiswa
- b. Fasilitas Organisasi
1. Definisi konseptual fasilitas organisasi adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar (Mulyasa, 2005)
 2. Definisi operasional fasilitas pembelajaran adalah skor total yang diperoleh dari responden dengan menggunakan kuisisioner untuk mengetahui bagaimana hasil kerja yang dicapai dosen dalam melaksanakan pekerjaannya, dengan indikator:
 - a. Ruang kelas
 - b. Visualisasi materi kuliah
 - c. Fasilitas kampus
 - d. Perpustakaan
 - e. Laboratorium
 - f. Instalasi daya
 - g. Tempat ibadah
- c. Komitmen Organisasi
1. Definisi konseptual komitmen organisasi didefinisikan sebagai dimensi dari *relationship marketing* merupakan dasar yang dipertimbangkan untuk membangun hubungan yang baik dengan anggota dalam hal ini mahasiswa dan menjadi elemen penting untuk mengembangkan suatu hubungan organisasi dan anggota (Caceres & Paparoidamis, 2007).
 2. Definisi operasional komitmen organisasi adalah skor total yang diperoleh dari responden dengan menggunakan kuisisioner untuk mengetahui bagaimana komitmen yang dicapai dalam melaksanakan pekerjaannya, dengan indikator:
 - a. Terpenuhi kebutuhan anggota
 - b. Menciptakan lingkungan yang kondusif
 - c. Pengembangan anggota

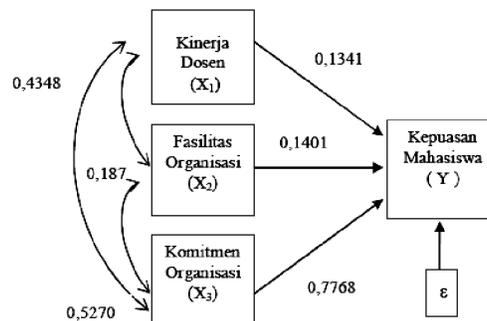
- d. Konsisten dengan keputusan, arah dan dana
 - e. Saling menghargai
 - f. Mengutamakan kewajiban daripada hak
 - g. Menangani keluhan
- d. Kepuasan Mahasiswa
1. Definisi konseptual kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja suatu jasa dan harapan-harapannya (Kotler, 2000).
 2. Definisi operasional kepuasan mahasiswa adalah kondisi emosi responden terhadap jasa yang didapatkan memenuhi keinginan dan harapan, dengan indikator:
 - a. Memenuhi keinginan mahasiswa
 - b. Senang memperoleh pengetahuan
 - c. Umpan balik
 - d. Hasil Belajar

HASIL DAN ANALISIS

Analisis Data dan Pembahasan

a. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Dari hasil perhitungan menggunakan analisis jalur, diperoleh hubungan struktural korelasional antara variabel-variabel *exogenous* terhadap variabel *endogenous* dalam suatu koefisien jalur (PYX_i) dan koefisien korelasinya ($r_{X_i X_i}$) yang dapat digambarkan dalam Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Berdasarkan gambar struktural hubungan kausal antara variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y di atas, dapat diinterpretasikan pengaruh dari satu variabel ke variabel lainnya, baik yang secara langsung maupun tidak langsung. Matrik pengaruh X_i terhadap Y (dalam %) dapat dilihat pada Tabel 1.

Dalam perhitungan Analisis Jalur, diperoleh nilai koefisien determinasi yang menyatakan determinasi total dari semua variabel *exogenous* terhadap variabel *endogenous* (R^2) sebesar 0,3965 yang berarti perubahan dalam kepuasan mahasiswa dipengaruhi secara bersama-sama antara variabel kinerja dosen, fasilitas organisasi dan komitmen organisasi sebesar 39,65 % dan sisanya sebesar 60,35 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 1. Matrik pengaruh Xi terhadap Y (dalam %)

PENGARUH	VARIABEL		
	Kinerja Dosen (X1)	Fasilitas Organisasi (X2)	Komitmen Organisasi (X3)
Langsung	1,80	1,96	27,78
Tidak Langsung			
Variabel Kinerja Dosen (X1)		0,82	1,32
Variabel Fasilitas Organisasi (X2)	0,82		1,92
Variabel Komitmen Organisasi (X3)	1,32	1,92	
Keseluruhan	3,94	4,70	31,01

b. Pengujian Analisis dan Hasil

Tabel 2. Nilai koefisien jalur, nilai proporsional dan t-hitung untuk masing-masing variabel

Variabel	Nilai Proporsional	Koefisien Jalur	t-hitung
X1	0,0394	0,1341	1,7664
X2	0,0470	0,1401	1,8143
X3	0,3101	0,5270	7,4431
R2	0,3965		
t-tabel	1,978		

Setelah mengetahui nilai koefisien jalur, nilai proporsional dan t-hitung untuk masing-masing variabel, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah keempat yang menyatakan bahwa variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yaitu komitmen organisasi. Komitmen organisasi memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan variabel kinerja dosen dan fasilitas organisasi terhadap kepuasan mahasiswa STMIK AMIKOM Purwokerto yaitu ($PYX1 > PYX2, PYX3$).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Variabel kinerja dosen, berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STMIK AMIKOM Purwokerto, hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji t yang menghasilkan nilai t-test yang lebih kecil dari t-tabelnya, dengan demikian semakin tinggi kinerja dosen maka kepuasan mahasiswa STMIK AMIKOM Purwokerto belum tentu meningkat.
2. Variabel fasilitas organisasi, berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STMIK AMIKOM Purwokerto, hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji t yang menghasilkan nilai t-test yang lebih kecil dari t-tabelnya, dengan demikian semakin baik fasilitas organisasi maka kepuasan mahasiswa STMIK AMIKOM Purwokerto belum tentu meningkat.

3. Variabel komitmen organisasi, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STMIK AMIKOM Purwokerto hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji t yang menghasilkan nilai t-test yang lebih besar dari t-tabelnya, dengan demikian semakin tinggi komitmen organisasi maka semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa STMIK AMIKOM Purwokerto.
4. Variabel komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan mahasiswa STMIK AMIKOM Purwokerto, hal ini dibuktikan dengan koefisien jalur yang menghasilkan PYX3 variabel komitmen organisasi lebih besar dibandingkan dengan PYX1 variabel kinerja dosen dan PYX2 variabel fasilitas organisasi ($0,5270 > 0,1341$; $0,1401$). Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa variabel kinerja dosen mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan mahasiswa STMIK AMIKOM Purwokerto ditolak.

Saran

Penelitian ini tidak terlepas keterbatasan dan kekurangan. Keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil responden hanya mahasiswa Teknik Informatika dan Sistem Informasi tahun akademik 2006/2007 dan 2007/2008 dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental*, dengan demikian hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan. Mahasiswa STMIK AMIKOM Purwokerto yang bukan responden dalam penelitian ini mungkin mempunyai harapan dan persepsi yang berbeda mengenai kepuasan dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.
2. Variabel kinerja dosen, fasilitas dan komitmen hanya menjelaskan sedikit faktor penentu kepuasan konsumen sehingga perlu ditambahkan variabel-variabel penentu kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang dapat peneliti berikan adalah:

1. Penelitian berikutnya diharapkan mampu memetakan responden dengan lebih baik untuk menentukan target responden dan harapannya penelitian berikutnya dapat memberikan generalisasi teori yang lebih baik.
2. Penambahan variabel penentu kepuasan mahasiswa supaya diperoleh hubungan antara variabel baik secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini hanya berhubungan dengan faktor kinerja dosen, fasilitas dan komitmen di perguruan tinggi. Faktor-faktor lain penentu kepuasan mahasiswa seperti keterlibatan mahasiswa, konsultasi dan sebagainya diharapkan juga menjadi topik penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Corcoran, Thomas, & Goertz, Margaret. (1995). Instructional capacity and high performance schools. *Educational Researcher*, 24 (8), 27-31.
- Cronin, J. J. Jr., & Taylor, A. S. (1992). Measuring service quality a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-58.
- Dongoran, Jhonson. (2000). Teori komitmen keterbatasan organisasi dalam pelaksanaan strategi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6 (1), 63-80.
- Duncan, W. J. (1981). *Organizational behavior*. Boston: Houghtom Miffin Company.

- Elliot, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing students satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10 (4), 1-11.
- Emory, C. W., & Cooper, D. R. (1995). *Business research methods*. USA: Richard D Irwin, Inc.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kuo, Yen-Ku, & Ye, Kung Don. (2009). The causal relationship between service quality, corporate image and adults' learning satisfaction and loyalty: A study of professional training programmes in a Taiwanese vocational institute. *Total Quality Management*, 20 (7), 749-762.
- Miner, J. B., & Miner, M. G. (1985). *Personal and industrial relation: A managerial approach*. New York: Collier Macmillan Publishing Company.
- Morgan, M. R., & Hunt, D. S. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58, 20-38.
- Mulyasa. (2005). *Manajemen berbasis sekolah*. Jakarta: DEPDIKNAS.
- Navarro, M. M., Iglesias, M. P., & Torres, P. R. (2005). A new management element for university: Satisfaction with the offered course. *The International Journal of Educational Management*, 19 (6), 505-526.
- Nawawi, H. (2005). *Evaluasi manajemen kinerja*. Diktat Mata Kuliah Penilaian Kinerja. Purwokerto: Program Pasca Sarjana Ekonomi Manajemen Universitas Jenderal Soedirman.
- Noviyanto, T. J., & Wahyudi, L. (2008). Model dan manajemen loyalitas mahasiswa pendekatan konsep kualitas hubungan. *Fokus Manajerial*, 6 (1), 1-16.
- Omar, W. M., & Ali, M. N. M. (2010). Brand loyalty and relationship marketing in Islamic banking system. *Canadian Social Science*, 6 (1), 25-32.
- Sitepu, N. S. K. (1994). Analisis jalur. Bandung: FMIPA Universitas Padjajaran.
- Suliyanto. (2005). Panduan praktikum analisis statistik. Purwokerto: Program Pasca Sarjana Universitas Jenderal Soedirman.
- Widodo, Suseno. (2009). Tingkat kualitas layanan internal, kepuasan kerja karyawan, kualitas layanan eksternal dan tingkat kepuasan mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 1 (1), 35-55.