

PENGARUH KOMPETENSI PEMBELAJARAN DOSEN DAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP MINAT BELAJAR MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM KADIRI KEDIRI

UDIK JATMIKO

Magister Manajemen Universitas Islam Kadiri

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah Kompetensi Pembelajaran Dosen dan Kualitas Pelayanan karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Minat Belajar Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri Kediri baik secara parsial (individu) maupun secara simultan.

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri Kediri tahun ajaran 2014/2015 semester ganjil (semester I, III, V) yang berjumlah 600 mahasiswa, sedangkan sampel penelitian diambil sebanyak 60 responden. Pengumpulan data dengan metode kuesioner dan metode dokumentasi.

Dalam penyusunan penelitian ini digunakan beberapa metode dalam menganalisa data, antara lain : (1) Uji Validitas Reliabilitas, (2) Analisis Regresi Linear Berganda, (3) Analisis Uji T, (4) Uji F. Perhitungan menggunakan program komputer, software SPSS versi 17.0 (*Statistical Package and Social Science*).

Hasil dari penelitian ini sebagai berikut : (1) Terdapat Pengaruh yang signifikan antara kompetensi pembelajaran dosen (X_1) Terhadap minat belajar mahasiswa (Y) di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri Kediri. Koefisien regresi (Pengaruh) X_1 terhadap Y sebesar 3,024 dengan tingkat signifikansi 0,000. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 1 diterima secara signifikan. (2) Tidak Terdapat Pengaruh antara kualitas Pelayanan karyawan (X_2) Terhadap minat belajar mahasiswa (Y) di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri Kediri. Koefisien regresi antara kualitas pelayanan karyawan terhadap minat belajar mahasiswa adalah berpengaruh negatif dan tidak signifikan, Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 2 ditolak dan tidak signifikan. (3) Pengaruh secara simultan atau bersama-sama *variable* (X_1), (X_2) terhadap variabel Y dapat dilihat pada R *square* sebesar 0,267 artinya kompetensi pembelajaran dosen dan kualitas pelayanan karyawan mampu mempengaruhi minat belajar mahasiswa dalam proses pembelajaran di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri Kediri sebesar 26,7%. Persamaan regresinya dijelaskan sebagai berikut : $Y = 19,289 + 0.524 X_1 - 0.072 X_2$

Kata Kunci : Kompetensi Pembelajaran Dosen, Kualitas Pelayanan, Minat Belajar

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine whether the Lecturer Learning Competence and Quality Service employees have a significant influence on interest in Student Learning at Faculty of Economics, Islamic University of Kadiri Kediri either partially (individual) or simultaneously.

The study population is students of the Faculty of Economics, Islamic University of Kadiri Kediri semester 2014/2015 academic year (semester I, III, V) which amounts to 600 students, while the samples were taken 60 respondents. The data was collected by questionnaire and documentation methods.

In preparing this study used several methods to analyze the data, among others: (1) Validity Reliability, (2) Multiple Linear Regression Analysis, (3) T Test Analysis, (4) Test F. The calculation uses a computer program, SPSS software version 17.0 (Statistical Package and Social Science).

The results of this study as follows: (1) There is significant influence between the learning competence of lecturers (X_1) against the interest of student learning (Y) at the Faculty of Economics, Islamic University of Kadiri Kediri. The regression coefficient (Effect) X_1 to Y of 3.024 with a significance level of 0.000. The conclusion that can be drawn is that the first hypothesis is accepted significantly. (2) There is Influence between the quality of service of employees (X_2) The interest of student learning (Y) at the Faculty of Economics, Islamic University of Kadiri Kediri. The regression coefficient between the quality of service of employees of the learning interest of students is negative and not significant, conclusion to be drawn is that the second hypothesis is rejected and not significant. (3) The effect of simultaneously or jointly variable (X_1), (X_2) to variable Y can be seen in the R square of 0.267 means that the learning competencies of faculty and quality of service of employees are able to influence students' interest in learning

process at the Faculty of Economics in Islamic University of Kadiri Kediri 26.7%. Regression equation is described as follows: $Y = 19.289 + 0524 X1 - X2 0072$.

Keywords : Competence Learning Lecturer, Quality Service, Interest in Learning

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan tuntutan dunia bisnis dan serta kebutuhan akan tenaga kerja yang memiliki sumberdaya dengan kualitas maksimal yang sangat pesat dan sangat berpengaruh dalam dunia pendidikan. Dengan berkembangnya hal tersebut akan mengakibatkan berkembangnya ilmu pengetahuan yang memiliki dampak positif maupun negatif, maka Pemerintah perlu meningkatkan pembangunan di bidang pendidikan yang dilihat dari segi kualitas dan kuantitas.

Peningkatan kualitas ini dilakukan dengan peningkatan sarana dan prasarana, peningkatan tenaga profesionalisme, tenaga pendidik, dan peningkatan mutu anak didik. Menurut Sardiman (2001) "Pendidikan dan pengajaran adalah salah satu usaha yang bersifat sadar tujuan yang dengan sistematis terarah pada perubahan tingkah laku menuju kedewasaan anak didik". Sedangkan menurut Dimiyati Mudjiyono (1999) "Pendidikan merupakan suatu tindakan yang memungkinkan terjadinya belajar dan perkembangan". Dengan jalan pendidikan diharapkan mampu melahirkan suatu generasi masa depan atau sumber daya manusia yang berkualitas. Pendidikan yang diselenggarakan oleh sekolah maupun perguruan tinggi diharapkan mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas dan bermutu tinggi.

Pendidikan merupakan sesuatu yang penting bagi manusia, karena melalui pendidikanlah manusia yang tidak tahu atau kurang tahu menjadi tahu. Sependapat dengan Imam Barnadi (2002) " Dengan sendirinya semua perilaku pendidikan, yaitu pendidik serta peserta didik mengalami peningkatan secara keseluruhan". Sebagai konsekuensinya peserta didik yang terlibat dalam proses pendidikan mengalami peningkatan baik pengetahuannya maupun *fiilnya (Religiositas)*.

Pendidikan disamping merupakan upaya mencerdaskan kehidupan bangsa juga sekaligus meningkatkan harkat dan martabat manusia. Melalui pendidikan itulah diharapkan dapat tercapai peningkatan kehidupan manusia kearah yang lebih

sempurna, baik kuantitatif maupun secara kualitatif.

Bagi bangsa Indonesia, pendidikan merupakan hal yang sangat penting sebagai bagian dari upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Dengan meningkatkan kecerdasan akan lebih mendorong tercapainya peningkatan kesejahteraan rakyat demi tercapainya kemanusiaan yang beradab dan keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Menurut Suryabrata (1996) : Keberhasilan pendidikan dapat dilihat dari peningkatan kualitas sumber daya manusia, yang dimaksud adalah peserta didik atau siswa yang dituntut untuk mempunyai kecakapan dan kemampuan yang memadai. Melalui proses belajar siswa akan memperoleh pengetahuan yang bermanfaat bagi kehidupan bermasyarakat dimasa mendatang.

Sejalan dengan perkembangan masyarakat saat ini, pendidikan banyak mengalami berbagai hambatan. Salah satu hambatan yang sangat menarik yaitu berkenaan dengan peningkatan mutu pendidikan yang disebabkan rendahnya prestasi belajar siswa dan mutu pendidikan.

Pendidikan pada hakikatnya adalah sebuah usaha dimana peserta didik diharapkan bisa menyelesaikan persoalan-persoalan dalam kehidupannya (Syamsudin, 2006). Pendidikan adalah proses yang harus dilakukan setiap manusia sepanjang hidupnya guna mencapai satu peradaban manusia yang lebih baik dari masa ke masa. Pendidikan adalah sebuah proses pencarian ilmu yang kemudian menjadi alat bagi manusia untuk menggapai derajat kemanusiaanya. Ilmu adalah hal yang terpenting yang harus dimiliki oleh manusia sebelum hal-hal lain. Karena dengan ilmulah manusia akan bisa menjadi lebih bermanfaat bagi diri dan sesamanya, sekaligus membuat dirinya berbeda dengan mahluk Tuhan lainnya.

Pentingnya ilmu dan pendidikan tidak hanya tersurat dalam kitab suci, undang-undang Republik Indonesia nomor 22 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional bab II pasal 3 menyatakan : "Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan

membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab”.

Dari pernyataan tersebut diatas, tergambar jelas bahwa Negara Indonesia telah merumuskan tujuan pendidikan nasional dimulai dengan hal-hal yang sangat spiritual (membentuk watak bangsa yang bermartabat, beriman dan bertakwa) karena dengan landasan spiritual yang baik, Bangsa Indonesia yang berilmu akan dapat memanfaatkan ilmunya untuk kemaslahatan bersama, menjadi warga negara yang demokratis dan bermartabat. Dan keberhasilan proses pendidikan ditentukan oleh banyak elemen, seperti : Murid/Mahasiswa, Tenaga Pengajar, Sistem pendidikan, Pemimpin dari lembaga pendidikan, dan Masyarakat.

Sinergisitas elemen-elemen tersebut diatas sangat menentukan keberhasilan suatu proses pendidikan. Elemen-elemen tersebut diatas harus bekerja sinergis membentuk satu entitas sistem pendidikan yang bermutu. Dan bermutu tidaknya sebuah sistem pendidikan dapat diukur dari output peserta didiknya. Dan berpijak dari tujuan pendidikan nasional, harapan terbesar pada seluruh lembaga pendidikan di Indonesia adalah agar seluruh peserta didiknya memiliki fondasi ilmu pendidikan yang kuat untuk kemudian dapat menggunakan kepandaian dan keahlian untuk kemaslahatan bangsa. Tanpa terkecuali, tugas ini juga di emban lembaga Perguruan Tinggi yang menjadi salah satu lembaga pendidikan di Indonesia.

Perguruan Tinggi (PT) sebagai lembaga penyelenggara pendidikan tinggi memiliki peranan yang sangat besar dalam kerangka pembangunan nasional. Ada dua tugas pokok yang diemban oleh Perguruan Tinggi, yaitu pertama mendidik putra-putri bangsa agar menguasai IPTEK dan kedua melokomotifi pembangunan nasional dan daerah, termasuk mempersiapkan calon pemimpin bangsa yang bermoral tinggi serta berbudaya demokratis (Effendi, 2003). Perguruan Tinggi berfungsi sebagai

produsen utama sumberdaya manusia bagi kebutuhan masyarakat dan untuk meningkatkan, menyebarluaskan, dan mengembangkan IPTEK itu sendiri (Wahab, 2003).

Dalam menjalankan perannya tersebut, Perguruan Tinggi menghadapi tantangan besar dalam era globalisasi ini. Globalisasi yang dicirikan oleh banjirnya arus informasi dan hilangnya sekat-sekat batas antarnegara sebagai akibat perkembangan dan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi harus direspon secara akurat dan bijak. Dengan demikian, eksistensi Perguruan Tinggi di masyarakat tetap bisa dipertahankan.

Proses pendidikan berarti didalamnya menyangkut kegiatan pembelajaran dengan segala aspek maupun faktor yang mempengaruhi. Pada hakekatnya, untuk menunjang tercapainya tujuan yang diharapkan maka perlu diciptakan proses pembelajaran secara optimal. Dengan optimalisasi proses pembelajaran itu diharapkan para peserta didik dapat merasakan kepuasan dalam belajar sehingga dapat meraih prestasi belajar secara optimal dan memuaskan.

Pembicaraan mengenai kualitas Perguruan Tinggi tidak bisa terlepas dari pembicaraan kompetensi pembelajaran Dosen. Dosen sebagai salah satu komponen Perguruan Tinggi berperan sangat besar dalam mewujudkan kualitas Perguruan Tinggi tersebut. Dosen dengan kewenangan utama mengajar berhadapan langsung dengan para mahasiswa dalam arena proses belajar-mengajar. Di arena inilah dosen berinteraksi dengan para mahasiswa. Dalam interaksi edukatif ini, diharapkan para mahasiswa mengalami proses belajar dan memperoleh hasil belajar sebagaimana yang diharapkan.

Banyak mensinyalir bahwa pada umumnya, Dosen belum memiliki kemampuan profesional. Kualitas profesional dosen masih rendah (Mahmud, 2002). Hasil pengamatan Semiawan (1998) menunjukkan bahwa di kelasnya, dosen adalah sebagai aktor utama sehingga mahasiswa secara dominan bersikap pasif. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan adanya perubahan orientasi pendidikan tinggi. Menurut Brodjonegoro (2002) perubahan itu ditujukan pada : pengajaran menjadi pembelajaran; mahasiswa pasif menjadi

pembelajar aktif; berpusat pada kemampuan (*faculty*) ke berpusat pada pembelajar, pembelajaran solitari (*solitary learning*) ke pembelajaran interaktif, dan koperatif, pembelajaran di kelas menjadi pembelajaran di masyarakat. Arah perubahan ini jelas menuju pada model pembelajaran yang dilandasi oleh prinsip-prinsip atau teori-teori pembelajaran modern, seperti pembelajaran koperatif (*cooperative learning*), pembelajaran siswa aktif (*student active learning*), dan pembelajaran yang berpusat pada siswa (*student-centered learning*).

Dalam rangka penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi, Dosen melaksanakan tiga jenis kegiatan, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdiaan kepada masyarakat. Sebagaimana disebutkan sebelumnya, bidang utama kegiatan dosen adalah melaksanakan pendidikan dan pengajaran. Namun demikian, kegiatan penelitian dan pengabdiaan masyarakat juga wajib dilaksanakan oleh seorang dosen. Kedua kegiatan ini akan sangat menunjang kegiatan pendidikan dan pengajaran yang lebih baik (Direktorat Penelitian dan Pengabdiaan pada Masyarakat, 2002).

Sebagai profesional, dosen dituntut memiliki sejumlah kompetensi agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Kompetensi yang dibahas berikut ini hanya berkaitan dengan tugas utama dosen, yaitu menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran. Jadi, kompetensi yang dimaksud adalah kompetensi dosen sebagai pengajar.

Proses pembelajaran pada pendidikan tinggi adalah kegiatan penyampaian jasa oleh dosen kepada pelanggan yaitu mahasiswa sesuai dengan rencana dan kontrak kuliah yang telah disepakati (Dimiyati dan Mujiono, 1999). Proses pembelajaran yang dilaksanakan sesuai dengan rencana dan prosedur yang telah ditentukan akan menghasilkan jasa pelayanan pengajaran yang lebih baik kepada pelanggan mahasiswa sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. (Kotler, 2000)

Selain faktor kompetensi pembelajaran yang dilakukan dosen, kualitas pelayanan dan minat belajar (dalam hal ini mahasiswa) yang di laksanakan dalam suatu Perguruan Tinggi juga perlu menjadi perhatian. Menurut para akademisi, minat belajar para mahasiswa

merupakan konstruk yang berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh kualitas layanan.

Upaya perbaikan sistem kualitas pelayanan, akan jauh lebih efektif bagi keberlangsungan sebuah Perguruan Tinggi. Menurut hasil riset Wharton *Business School*, upaya perbaikan ini akan menjadikan konsumen makin loyal kepada perusahaan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006). Konsep dari kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas saling berhubungan satu dengan yang lain. Secara teoritis, dalam prosesnya dapat memberikan acuan pada penelitian ini, dimana kualitas layanan mempengaruhi loyalitas baik secara langsung maupun mempengaruhi loyalitas secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan.

Selanjutnya menurut Aryani dan Rosinta (2010) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan KFC Jakarta”, menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibility. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI.

Penelitian yang berjudul Pengaruh Kompetensi Dosen Dan Proses Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Medan”. ini menyimpulkan bahwa kompetensi dosen dan proses pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, artinya program studi dengan kompetensi dosen dan proses pembelajaran yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa pada program studi. Secara parsial dari kedua variabel independen, kompetensi dosen memberikan pengaruh lebih besar dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa pada program studi dibandingkan proses pembelajaran (Shahyar, 2009).

Merujuk pada penelitian yang berjudul pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap proses perkuliahan Di FMIPA UNNES menyimpulkan bahwa 1). Tiga hal yang masih

perlu dioptimalkan dalam proses perkuliahan yaitu: penyampaian tujuan perkuliahan secara tertulis pada setiap awal pertemuan, kesesuaian jumlah jam untuk setiap pertemuan dengan aturan yang berlaku, dan pengembalian berkas pekerjaan mahasiswa yang telah dikoreksi.2). Dengan mengukur tingkat kepuasan layanan perkuliahan bagi mahasiswa hasilnya dapat digunakan untuk melengkapi instrumen yang lebih komprehensif dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dan kinerja lembaga (Novi dan Asikin 2008).

Menurut Dibyantoro (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV HASPARI PALEMBANG” menyimpulkan bahwa Untuk menciptakan kepuasan pelanggan secara total. Untuk itu pihak perusahaan harus melakukan perbaikan beberapa dimensi kualitas pelayanan jasa. Permasalahan perusahaan dalam memberikan pelayanan masih belum efektif dan terlalu lamban. Itu semua berkaitan dengan dimensi kehandalan, daya tanggap dan jaminan. Untuk itu harus diadakan pembenahan/perbaikan yang dilakukan oleh perusahaan, karena data yang dianalisis menyimpulkan bahwa dimensi tersebut tidak ada pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, padahal dimensi tersebut sangat dibutuhkan oleh pihak perusahaan dan pelanggan.

Dalam penelitiannya yang berjudul “Uji Perbedaan Kualitas Pelayanan Proses Pembelajaran Sebelum dan Sesudah Pelaksanaan Program Hibah Kompetisi (PHK) A2 Jurusan Matematika FMIPA Universitas Sriwijaya”. Dian et al, 2011, menunjukkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan proses pembelajaran sesudah pelaksanaan PHK A2 cenderung lebih baik dibandingkan dengan sebelum PHK A2. Hal ini diperlihatkan dengan menurunnya persentase mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas serta terjadi peningkatan persentase mahasiswa yang menyatakan cukup puas, puas dan sangat puas. Selain itu, hasil pengujian hipotesis menyimpulkan adanya perbedaan yang signifikan dari kualitas pelayanan proses pembelajaran sebelum dengan sesudah pelaksanaan PHK A2. Dengan kata lain, pelaksanaan PHK A2

memberikan pengaruh nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan proses pembelajaran di Jurusan Matematika Fakultas MIPA Universitas Sriwijaya (Dian, Dwipurwani, dan Dewi 2011).

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Basrah Saidani (2012) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market di Jakarta.” Menunjukkan hasil bahwa Deskripsi kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan minat beli ulang pada Ranch Market Pondok Indah. Kualitas produk pada Ranch Market Pondok Indah cukup baik, namun masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi seperti penyusunan produk di rak pajang yang menarik dan mudah ditemukan. Kualitas layanan pada Ranch Market Pondok Indah cukup baik, namun masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan seperti kemampuan pelanggan menangani pelanggan. Kepuasan konsumen pada Ranch Market Pondok Indah sangat baik, hal ini harus dipertahankan agar pelanggan selalu merasa puas dengan Ranch Market Pondok Indah. Minat beli ulang pada Ranch Market Pondok Indah cukup baik, namun ada hal yang perlu ditingkatkan seperti menerima masukan dari pelanggan dan menjalankan masukan tersebut.

Dalam penelitiannya yang dilakukan oleh Mulyono, Yoestini, Nugraheni, & Kamal (2007) yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang). Adapun hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa variabel kualitas produk adalah variabel yang paling berpengaruh dalam menjelaskan variabel kepuasan konsumen, dibandingkan dengan variabel kualitas layanan. Elemen-elemen dari variabel kualitas produk yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen antara lain meliputi : kualitas aksesibilitas, kualitas lokasi, kualitas desain, kualitas tingkat keprestisiusan, kualitas estetika, kualitas daya tahan, kualitas bahan, kualitas interior, kualitas eksterior, kualitas fasilitas produk, dan kualitas pemilihan cat. Sedangkan elemen-elemen dari variabel kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen antara lain meliputi : kualitas

pengkomunikasian, kualitas penginformasian, kualitas ketepatan waktu, kualitas kesesuaian hasil, kualitas kehandalan, kualitas daya tanggap, dan kualitas sistem pengamanan.

Berdasarkan uraian beberapa penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan seorang konsumen atau mahasiswa adalah perilaku yang diambil oleh konsumen dari beberapa alternatif pilihan sehingga didapat perasaan atau persepsi yang sesuai dengan apa yang diinginkan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan tersebut seperti pelayanan, bentuk produk yang ditawarkan, harga dan sebagainya. Selain faktor yang telah diuraikan di atas faktor yang akan dijadikan suatu penelitian terhadap kepuasan mahasiswa adalah kompetensi pembelajaran dosen dan kualitas pelayanan dalam melaksanakan proses pendidikan atau pembelajaran.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Kompetensi Pembelajaran Dosen Dan Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Minat Belajar Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri”**.

Proses belajar mengajar adalah suatu proses menterjemahkan dan mentransformasikan nilai-nilai yang terdapat dalam kurikulum kepada para siswa, melalui interaksi belajar mengajar di sekolah (Widyartini, 2002).

Proses belajar mengajar secara teknis adalah interaksi secara aktif antara tenaga pengajar dan mahasiswa, dimana tenaga pengajar mengelola sumber-sumber belajar (termasuk dirinya sendiri) guna memberikan pengalaman belajar kepada mahasiswa (Suryabrata, 1989 dalam Widyartini, 2002)

Kompetensi adalah kemampuan individu dalam melaksanakan tugas-tugas profesinya yang merupakan perpaduan pengetahuan, ketrampilan dan sikap. Spencer (1993) mengemukakan kompetensi adalah kapasitas dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh seorang karyawan yang relevan dengan standar pekerjaan yang akan dilakukan sehingga mampu melaksanakan pekerjaan yang telah dirancang bagi dirinya baik untuk saat ini maupun di masa yang akan datang.

Pada organisasi jasa termasuk pendidikan tinggi, produk jasa diterima oleh pelanggan pada saat terjadi interaksi antara dosen dengan penerima jasa (mahasiswa), sehingga kompetensi dosen dan kualitas proses pembelajaran dalam bekerja sangat menentukan kualitas produk jasa yang dihasilkan. (Frizsimmons, 2001)

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori *“Quality”* yang dikemukakan oleh Marcel (2003) bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan.

Tijptono (2000) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Teori *“tujuan”* yang dikembangkan oleh Samuelson (2000) bahwa tujuan adalah asumsi kepuasan yang disesuaikan dengan tingkat kualitas layanan

Pencapaian prestasi belajar siswa dapat dipengaruhi oleh dua faktor, yakni faktor internal dari dalam diri siswa dan faktor eksternal dari luar diri siswa. Minat merupakan salah satu faktor internal yang berpengaruh dalam pencapaian prestasi belajar siswa. Pasaribu (1983:18) berpendapat bahwa *“minat adalah kecenderungan yang menetap untuk merasa tertarik pada suatu bidang studi atau hal-hal tertentu dan merasa senang mempelajari materi tersebut”*. Syah (1995:136) menambahkan bahwa *“minat adalah kecenderungan dan kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu”*.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang pada dasarnya adalah untuk menjelaskan Pengaruh sejumlah variabel bebas yaitu kompetensi pembelajaran dosen dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen , maka penelitian yang digunakan termasuk penelitian kuantitatif dengan jenis penggunaan penelitian terapan dan bertujuan *explanation* (penjelasan).

Dilihat dari tingkat eksplanasi, penelitian ini termasuk penelitian Komparatif dengan hubungan kausal, bahwa “penelitian komparatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui perbandingan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Sedangkan hubungan kausal adalah sebab akibat, bila X maka Y”. (Sugiyono,2009).

Populasi Dan Sampel

Jumlah populasi yang menjadi penelitian ini sebanyak 600 mahasiswa dengan rincian sebagai berikut :

Jumlah Populasi

No	Jurusan	Semester			Total
		I	III	V	
1	Manajemen	100	100	100	300
2	Akuntansi	100	100	100	300
Jumlah Populasi					600

Sumber : Data Diolah

Dalam penentuan jumlah sampel, penulis menggunakan data jumlah mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri, dimana jika jumlah responden kurang dari 100 orang maka lebih baik diambil semuanya. Jika jumlah responden lebih dari 100 orang maka dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau sesuai dengan kemampuan penelitian jika dilihat dari waktu, tenaga serta biaya yang tersedia. (arikunto, 2007).

Dalam penelitian ini jumlah sampel yang akan ditetapkan menjadi responden penelitian sebagai berikut : $600 \times 10\% = 60$ orang responden.

Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1. Interview (wawancara), proses pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka

secara langsung dengan pimpinan perusahaan

2. Observasi, cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada obyek penelitian serta melakukan pencatatan secara sistematis mengenai hal-hal yang diteliti.
3. Studi Pustaka, study perbandingan buku-buku dan literatur-literatur untuk mendukung penelitian agar lebih kuat.
4. *Questionary*, pengumpulan data dengan usaha mendapatkan keterangan-keterangan dan pendirian seseorang secara tertulis dengan menyerahkan lembar pertanyaan untuk diisi oleh subyek yang bersangkutan. Dalam pengumpulan data tersebut penulis menggunakan skala *Likert*. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan oleh peneliti secara spesifik yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian (Sugiyono, 2009). Adapun pedoman penilaian atau skor untuk angket atau *Questionary* adalah sebagai berikut :
 - a. jawaban A diberi skor = 5
 - b. jawaban B diberi skor = 4
 - c. jawaban C diberi skor = 3
 - d. jawaban D diberi skor = 2
 - e. jawaban E diberi skor = 1

Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Adalah variabel yang menjadi sebab terjadinya perubahan pada variabel *dependent*. Adapun variabel independent dalam penelitian ini adalah *Kompetensi Pembelajaran Dosen (X1), Kualitas Pelayanan (X2)*.

Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Adalah variabel tak bebas yang dipengaruhi oleh variabel *independent*. Adapun yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah Minat Belajar Mahasiswa (Y).

Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

- a. Uji Validitas
Validitas menunjukkan sejauh mana alat itu mengukur apa yang ingin diukur. Bila seseorang ingin mengukur berat suatu

benda, maka dia harus menggunakan timbangan. Timbangan alat untuk mengukur yang valid bila dipakai untuk mengukur berat. Tetapi timbangan bukanlah alat ukur yang valid bilamana digunakan untuk mengukur panjang.

Dari pernyataan di atas diperoleh perhitungan dengan menggunakan korelasi product moment yaitu untuk mengukur kuat atau lemahnya hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)

Uji Reliabilitas

Reliabilitas dapat diukur dari koefisien korelasi antara percobaan pertama dengan yang berikutnya, bila koefisien korelasi positif dan signifikan maka instrumen tersebut sudah dinyatakan reliabel. (Arikunto, 2007)

Metode Analisis Data

Jenis Analisis

Adapun tehnik analisis yang akan dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

a. Metode Kualitatif

Metode ini merupakan suatu analisis didalam penelitian yang menghasilkan data diskriptif, yaitu berupa kata-kata tulisan atau lisan dari responden dan perilaku yang diamati.

b. Metode Analisis Regresi Berganda

Analisis yang digunakan untuk peramalan masa yang akan datang, apabila akan diadakan perubahan pada variabel bebas. Adapun rumus Regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

(Sugiyono, 2009)

Dimana :

Y = variabel bebas

a = Bilangan konstanta

b = Koefisien regresi

x = variabel bebas

Norma Keputusan

a. Uji F

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan (bersama-sama) digunakan uji F

b. Uji R²

Uji r atau uji korelasi digunakan untuk mempelajari hubungan antara dua variabel

atau lebih. Hubungan yang dipelajari adalah hubungan yang linier atau garis lurus. Oleh karena itu, uji r ini sering disebut juga uji korelasi linier. Bila hubungan dua variabel yang sedang dipelajari tidak linier, maka uji ini tidak cocok dipakai, sehingga harus dicari uji lain, seperti uji kuadratik atau uji nonlinier. Perlu dipahami juga bahwa uji korelasi ini hanya dipakai untuk variabel kuantitatif. Artinya, uji ini baru bisa dipakai bila variabel yang sedang dipelajari itu keduanya adalah variabel kuantitatif. Bila tidak, maka uji lain seperti uji χ^2 harus dipilih. Ada dua jenis uji korelasi, yaitu Korelasi Pearson dan Korelasi Spearman. Korelasi Spearman. Bila data berdistribusi normal atau mendekati normal, maka Korelasi Pearson menjadi pilihan, tetapi bila distribusi data sangat ekstrem tidak normal, maka Korelasi Spearman jadi pilihan.

Nilai r ini bisa bertanda positif, tetapi juga bisa negatif. Berikut adalah interpretasi dari tanda pada koefisien korelasi.

1. Jika nilai $r = +$ (positif), maka hubungannya adalah berbanding lurus. Artinya, semakin besar nilai variabel X, maka semakin besar pula nilai variabel Y atau semakin kecil nilai variabel X maka semakin kecil pula nilai variabel Y.
2. Jika nilai $r = -$ (negatif) maka hubungannya adalah berbanding terbalik. Artinya semakin besar nilai variabel X, maka semakin kecil nilai variabel Y atau semakin kecil nilai variabel X, maka semakin besar nilai variabel Y.
3. Jika nilai $r = 0$, artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel X dan variabel Y.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Berganda

Uji Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.289	5.441		3.545	.001
	Kompetensi Pembelajaran Dosen	.524	.173	.561	3.024	.000
	Kualitas Pelayanan	-.072	.231	-.058	-.310	.758

a. Dependent Variable: MinatBelajarMahasiswa

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan pada tabel 4.6 di atas, dapat dijelaskan mengenai Persamaan regresinya dijelaskan sebagai berikut :

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2$$

$$Y = 19,289 + 0.524 X_1 - 0.072 X_2$$

Penjelasan:

1. Konstanta (a) sebesar 19,289
Artinya bahwa jika tidak ada perubahan pada Kompetensi pembelajaran dosen dan kualitas pelayanan karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri, maka tingkat minat belajar mahasiswa dalam melaksanakan proses pembelajaran di kampus sebesar 19,289 satuan.
2. Koefisien regresi Kompetensi pembelajaran Dosen (X_1) = 0.524
Bahwa koefisien regresi Variabel Kompetensi pembelajaran Dosen (X_1) adalah positif, artinya akan terjadi hubungan yang searah, jika Kompetensi pembelajaran dosen meningkat maka minat belajar mahasiswa dalam melaksanakan proses pembelajaran juga akan meningkat. Setiap peningkatan satu satuan pada variabel Kompetensi pembelajaran Dosen (X_1), maka minat belajar mahasiswa akan meningkat sebesar 0.524 satuan dengan variabel bebas lainnya bersifat tetap.
3. Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan Karyawan (X_2) = - 0,072
Menyatakan bahwa koefisien regresi Kualitas Pelayanan Karyawan (X_2) adalah negatif dan berlawanan arah, artinya kualitas pelayanan karyawan ditingkatkan maka minat belajar mahasiswa akan berbanding terbalik dan menurun. Setiap peningkatan satu satuan pada variabel Kualitas Pelayanan Karyawan (X_2), maka minat belajar mahasiswa dalam melaksanakan proses pembelajaran (Y) akan menurun sebesar -0,072 satuan.

UJI T

Agar dapat mengetahui pengaruh variabel bebas secara parsial yaitu Kompetensi Pembelajaran Dosen (X_1) dan Kualitas Pelayanan Karyawan (X_2) terhadap Minat Belajar Mahasiswa (Y) di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri, maka digunakan uji T sebagai berikut :

Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model		t	Sig.
1	(Constant)	3.545	.001
	Kompetensi Pembelajaran Dosen	3.024	.000
	Kualitas Pelayanan	-.310	.758

a. Dependent Variable: MinatBelajarMahasiswa

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan secara individual pengaruh variabel bebas terhadap variable terikat sebagai berikut :

a. Hipotesis 1 :

Ada Pengaruh yang signifikan antara Kompetensi Pembelajaran Dosen (X_1) Terhadap Minat Belajar Mahasiswa (Y) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri. Koefisien regresi (Pengaruh) X_1 terhadap Y sebesar 3,024 dengan tingkat signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa Kompetensi Pembelajaran Dosen (X_1) terhadap Minat Belajar Mahasiswa (Y) mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan.

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 1 diterima secara signifikan.

b. Hipotesis 2 :

Hasil analisis melalui uji regresi antara Kualitas pelayanan karyawan terhadap minat belajar mahasiswa sebesar -0.310 dan signifikan regresinya 0.758 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi antara kualitas pelayanan karyawan terhadap minat belajar mahasiswa adalah berpengaruh negatif dan tidak signifikan, Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan karyawan tidak mempengaruhi minat belajar mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri.

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 2 ditolak dan tidak signifikan.

Uji F

Uji F ini digunakan untuk pengujian signifikan dari semua variabel bebas secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat. Untuk membuktikan hipotesis maka digunakan uji F, yaitu untuk mengetahui sejauh mana variabel Kompetensi Pembelajaran Dosen (X_1) dan Kualitas Pelayanan Karyawan (X_2) mampu menjelaskan atau berpengaruh terhadap Minat Belajar Mahasiswa (Y). Cara yang digunakan adalah dengan membandingkan Ftabel dengan Fhitung. Adapun perhitungannya dapat dilihat sebagai berikut :

Uji Hipotesis

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.517 ^a	.267	.241	5.197

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan, KompetensiPembelajaranDosen

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	560.331	2	280.165	10.374	.000 ^a
	Residual	1539.319	57	27.006		
	Total	2099.650	59			

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan, KompetensiPembelajaranDosen

b. Dependent Variable: MinatBelajarMahasiswa

Berdasarkan pada tabel 4.7 di atas dapat dijelaskan mengenai uji hipotesis regresi secara simultan sebagai berikut :

- 1) Angka R adalah $0,517$ merupakan koefisien korelasi secara bersama-sama, yang dalam hal ini berarti variabel (X_1) dan (X_2) mempunyai hubungan dengan variabel Minat Belajar Mahasiswa (Y) yang sangat sedang dan signifikan.
- 2) Pengaruh secara simultan atau bersama-sama *variable* (X_1), (X_2) terhadap variabel Y dapat dilihat pada $R\ square$ sebesar $0,267$ artinya kompetensi pembelajaran dosen dan kualitas pelayanan karyawan mampu mempengaruhi minat belajar mahasiswa dalam proses pembelajaran di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri sebesar $26,7\%$ besarnya, sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- 3) Uji F dalam penelitian ini membandingkan antara F hitung dengan F tabel pada tingkat kepercayaan 99% ($0,01$) dan 95% ($0,05$) atau dengan melihat nilai signifikan F. Bila F hitung lebih besar dari F tabel atau nilai signifikan $F < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa F hitung sebesar $85,564$ dengan nilai signifikan. F sebesar $0,000$.
- 4) Berdasarkan tabel ANOVA, Dalam penelitian ini signifikasinya $0,000 \leq 0,05$ untuk seluruh variabel, dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa secara bersama-sama Kompetensi Pembelajaran Dosen (X_1) dan Kualitas Pelayanan Karyawan (X_2) mampu menjelaskan atau berpengaruh terhadap Minat Belajar Mahasiswa (Y) di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri.

Berdasarkan analisis uji hipotesis diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi pembelajaran dosen dan kualitas pelayanan karyawan secara bersama-sama dapat mempengaruhi minat belajar mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri, maka hipotesis ke 3 dapat dinyatakan diterima secara signifikan.

Pengaruh Kompetensi Pembelajaran Dosen Terhadap Minat Belajar Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri

Berdasarkan hasil uji bantuan komputer program SPSS versi 17 diperoleh hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi Pebelajaran Dosen (X_1) Terhadap Minat Belajar Mahasiswa (Y) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri.

Dari hasil temuan peneliti terhadap kompetensi pembelajaran dosen terhadap keterkaitannya dengan minat belajar mahasiswa, hal dapat dibuktikan dengan tanggapan mahasiswa atas pertanyaan mengenai kompetensi pembelajaran dosen ini semuanya adalah baik dan dapat diartikan kompetensi mendasar bagi seorang dosen telah dimiliki secara baik oleh dosen Fakultas ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri.

Faktor utama yang harus dimiliki oleh seorang dosen agar perkuliahan yang dilakukan efektif dan dinamis adalah kompetensi. Selanjutnya dalam pandangan peneliti, kompetensi para dosen berbeda antara harapan dan kenyataan, harapan untuk kompetensi ini yaitu penggunaan alat bantu pembelajaran serta adanya buku-buku yang terbaru tetapi pada kenyataannya dalam proses pembelajaran di kelas, diskusi atau umpan balik yang dilakukan didalam kelas lebih diutamakan.

Kenyataan dilapangan proses kegiatan perkuliahan diskusi jarang dilakukan dan metode yang monologis sering terjadi pada saat perkuliahan berlangsung, berbagai alasan yang dapat dikemukakan diantaranya karena kurang tertariknya mahasiswa untuk melakukan diskusi serta adanya dosen yang belum memahami materi secara baik. Kedua alasan tersebut jika dihubungkan dengan kenyataan mempunyai alasan yang kuat, malas atau kurang tertariknya mahasiswa untuk melakukan diskusi akan sedikit banyak mempengaruhi minat belajar mahasiswa, hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan atau ilmu yang dimiliki oleh mahasiswa karena dasar dalam pelaksanaan pembelajaran dikelas adalah pengetahuan yang didapatkan dari membaca serta pemahaman yang kurang dimengerti terhadap suatu persoalan ditambah lagi dengan pola pendidikan yang telah diterapkan sejak lama yaitu peran dosen lebih besar karena sebagian besar mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri datang dari beberapa daerah di luar

karesidenan Kediri yang tentunya memiliki karakter pemikiran yang berbeda-beda. Untuk alasan yang kedua sesuai dengan Undang-Undang nomor 14 tahun 2006 tentang guru dan dosen syarat kualifikasi pendidikan minimal yang harus dimiliki untuk menjadi seorang dosen setidaknya S2 atau setingkat atasnya.

Selain kompetensi mengenai proses pembelajaran, peneliti menilai kompetensi kepribadian dan profesionalisme dalam pembelajaran yang dimiliki oleh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri yang terletak pada sikap kepribadian yang menghargai segala usaha yang dilakukan oleh mahasiswa serta terbuka dan menerima pendapat sehingga antara harapan dan kenyataan adalah sama.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti kompetensi profesional ini dianggap dapat mempengaruhi minat belajar mahasiswa, akan tetapi kompetensi ini dianggap kurang penting untuk menunjukkan keberhasilan seorang dosen, kompetensi profesional ini diperlukan agar dapat mewujudkan dirinya sebagai dosen yang profesional, kemampuan dosen menguasai bahan perkuliahan dengan baik, aktif dan produktif membuat karya ilmiah, memahami peraturan dan ketentuan akademik serta kreatif dan tidak monoton serta memiliki wawasan yang luas serta penguasaan akan topik-topik tertentu masih kurang.

Dikatakan kurang karena dilapangan sebagian besar dosen kurang mengindahkan peraturan dan ketentuan kampus seperti kehadiran yang terlambat, lambatnya mengumpulkan daftar nilai, mengurangi jam efektif dikelas dan bahkan ada beberapa dosen yang memiliki jam efektif belajar disemua jurusan yang di anggap dapat melebihi kapasitasnya sebagai dosen, kelebihan kapasitas yang dimaksud disini dalam prakteknya di Fakultas Ekonomi Universitas Islam kadiri terdapat beberapa dosen yang mengajar atau memberikan mata perkuliahan tidak sesuai dengan basicnya atau *skill* profesionalismenya seperti berusaha melakukan penguasaan jam kuliah dengan merangkap beberapa mata kuliah yang berbeda-beda atau lebih jelasnya menjadi dosen pengampu dari beberapa mata kuliah dan beberapa semester. Hal ini dapat

berdampak kepada sistem pembelajaran yang terjadi khususnya pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri seperti proses belajar mengajar yang cenderung monoton, persepsi mahasiswa mengenai keprofesionalan dosen tersebut dan yang paling penting adalah tingkat proses belajar mengajar yang dirasakan oleh mahasiswa akan menjadi tidak efektif yang tentunya akan mempengaruhi minat belajar mahasiswa.

Selain itu, kurangnya membaca dan melakukan pengembangan diri membuat proses perkuliahan menjadi lambat sehingga menjadikan dosen tersebut kurang menguasai bahan perkuliahan dan kurangnya wawasan, kurangnya wawasan ini bisa saja mengakibatkan dosen kurang peka terhadap perkembangan sosial sekitarnya dan mengakibatkan kurang produktif untuk membuat karya tulis.

Dari hasil analisa deskriptif terhadap kompetensi profesional ini, peneliti lebih mengutamakan menguasai bahan perkuliahan yang telah diberikan dengan baik sebagai keberhasilan kompetensi profesionalisme yang tertinggi dibandingkan dengan memiliki wawasan yang luas dan menguasai topik-topik tertentu sedangkan yang terendah adalah aktif dan produktif membuat karya tulis, hampir ada persamaan persepsi dengan mahasiswa namun demikian penguasaan materi atau bahan kuliah juga merupakan suatu indikator untuk peningkatan kompetensi seorang dosen. Lebih lanjut dapat disampaikan pada kenyataannya kompetensi Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri belum sepenuhnya dikatakan baik, lemahnya tradisi membaca ditambah dengan penguasaan materi atau bahan perkuliahan yang tidak begitu kuat serta materi yang itu-itu saja membuat kompetensi ini terhambat, apalagi jika dihubungkan dengan aktif dan produktif untuk membuat karya tulis yang juga merupakan suatu tuntutan profesional seorang dosen yang juga masih rendah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Minat Belajar Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri.

Dari hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan karyawan X_2 mempunyai pengaruh yang negatif dan

tidak signifikan terhadap Minat Belajar mahasiswa (Y).

Temuan yang diperoleh peneliti dalam keterkaitannya kualitas pelayanan karyawan terhadap minat belajar mahasiswa di Fakultas Ekonomi bahwa kualitas pelayanan jika ditingkatkan maka minat belajar mahasiswa akan berbanding terbalik dan menurun. Hal ini dikarenakan pelayanan akademik yang diberikan belum memenuhi harapan mahasiswa, atau dapat dikatakan pelayanan akademik yang diberikan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri tidak memenuhi harapan yang dirasakan para mahasiswa.

Kualitas pelayanan karyawan yang mempunyai beberapa indikator yang berupa kehandalan, jaminan, daya tanggap, respon dan bukti fisik belum secara menyeluruh diberikan oleh karyawan kepada mahasiswa dan membuktikan kinerja pelayanan yang dimiliki karyawan untuk kepentingan proses pembelajaran kurang maksimal. Pada prakteknya temuan dilapangan yang dihasilkan oleh peneliti dapat dijelaskan bahwa faktor penyebab kurang maksimalnya kualitas pelayanan akademik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri Kediri karena adanya karyawan atau staf Fakultas yang baru direkrut, yang mempunyai masa kerja kurang dari 3 tahun dengan latar belakang pendidikan Sarjana Strata 1. Pada prakteknya karyawan tersebut adalah para alumni yang dianggap pantas mengisi kekosongan posisi staff tersebut, tanpa adanya rekrutmen kerja yang jelas dan tanpa adanya pengarahan maupun pelatihan kerja sebelum karyawan tersebut benar-benar menjadi karyawan tetap. Hal ini mengindikasikan bahwa rekrutmen yang dilakukan oleh fakultas tidak sesuai dengan standar prosedur penerimaan karyawan atau bisa disebut juga dengan penunjukkan langsung kepada orang yang dianggap pantas untuk mengisi kekosongan posisi, oleh karena itu tanpa adanya pengarahan dan pengawasan kualitas kerja yang dimiliki karyawan kurang begitu maksimal.

Hal inilah yang peneliti temukan dalam prakteknya, sehingga dampak negatif dalam akademik khususnya pelayanan administrasi yang tidak memiliki pengaruh terhadap minat belajar mahasiswa. Kemampuan karyawan Fakultas ekonomi dalam mengelola jasa yang

akan diberikan kepada mahasiswa juga merupakan faktor yang perlu mendapat perhatian, pola komunikasi antara karyawan dan mahasiswa, karyawan dengan para dosen juga menjadi pokok bahasan terkait peningkatan pelayanan kampus.

Setiap karyawan dalam memberikan pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari karyawan untuk melayani mahasiswa sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif

Setiap karyawan yang bekerja seharusnya dituntut memiliki kemampuan atau kehandalan karyawan, pengetahuan yang luas dan kecakapan di bidang masing-masing dalam menjalankan tugas serta pelayanan kepada mahasiswa, selalu tanggap, dan cepat mengatasi kekurangan maupun kritik dan saran para mahasiswanya, komunikasi antara mahasiswa, dosen dan karyawan berjalan dengan lancar dan baik. Semua hal tersebut merupakan indikator kinerja karyawan dalam hal memberikan pelayanan akademik yang optimal, Uraian tersebut di atas memberikan suatu pemahaman yang kuat bahwa di dalam menumbuhkan adanya konsep kualitas layanan kepada mahasiswa, maka pihak organisasi layanan jasa kemahasiswaan khususnya Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri Kediri harus menumbuhkan dan memberikan kekuatan terhadap pentingnya kualitas layanan yang diberikan. Sesungguhnya kualitas layanan merupakan kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil yang diterima oleh mahasiswa dalam rangka memenuhi tingkat kepuasannya. Jika harapan mahasiswa terpenuhi maka kualitas pelayanan dianggap bermutu dan dampak positif dari pelayanan yang diberikan akan diperoleh oleh para mahasiswa seperti kepuasan, semangat belajar dan minat mengikuti setiap proses pembelajaran di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri Kediri.

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah peneliti sampaikan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kompetensi pembelajaran dosen (X_1) mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap minat belajar mahasiswa (Y) dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan karyawan (Y) di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri Kediri.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat Pengaruh yang signifikan antara kompetensi pembelajaran dosen (X_1) Terhadap minat belajar mahasiswa (Y) di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri Kediri. Koefisien regresi (Pengaruh) X_1 terhadap Y sebesar 3,024 dengan tingkat signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa Kompetensi Pembelajaran Dosen (X_1) terhadap Minat Belajar Mahasiswa (Y) mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 1 diterima secara signifikan.
2. Tidak Terdapat Pengaruh antara kualitas Pelayanan karyawan (X_2) Terhadap minat belajar mahasiswa (Y) di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri Kediri. Koefisien regresi antara kualitas pelayanan karyawan terhadap minat belajar mahasiswa adalah berpengaruh negatif dan tidak signifikan, Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan karyawan tidak mempengaruhi minat belajar mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri Kediri. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 2 ditolak dan tidak signifikan.
3. Pengaruh secara simultan atau bersama-sama *variable* (X_1), (X_2) terhadap variabel Y dapat dilihat pada R *square* sebesar 0,267 artinya kompetensi pembelajaran dosen dan kualitas pelayanan karyawan mampu mempengaruhi minat belajar mahasiswa dalam proses pembelajaran di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri Kediri sebesar 26,7% besarnya, sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2007), *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, Edisi Revisi VII, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Basrah Saidani. (2012). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market di Jakarta. (Online). (<http://www.eprint.ac.id>). Diakses 25 September 2014
- Dian, Dwipurwani, Dwi. (2011). Uji Perbedaan Kualitas Pelayanan Proses Pembelajaran Sebelum dan Sesudah Pelaksanaan Program Hibah Kompetensi (PHK) A2 Jurusan Matematika FMIPA Universitas Sriwijaya. (Online). (<http://www.ejournal.unri.ac.id>). Diakses 25 September 2014.
- Efendi, Sofyan. (2003), “Mengukur Kualitas Perguruan Tinggi”. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Engel, James, 1990. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Satisfaction; A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw Hill Companies Inc., USA
- Frizsimmons, J. A and Mona, J. Frizsimons, 2001. *Service Management: Opration, Strategy and Information Technology*. New York: McGraw-Hill
- Gaspersz, Vincent, 2003. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Jakarta : Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hamdani, Wpriyadi. (2006). *Perencanaan Pengajaran*. Dirjen Dikti (www.Dikti.go.id)
- Kotler, Fox, (2000). *Peningkatan Kepuasan Konsumen dalam Tinjauan Pemasaran Jasa*. Jakarta : Penerbit Rajawali Press.
- Mahmud. (2002). *Kecenderungan Peran-Peran Guru dimasa Depan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Marcel, Davidson, 2003. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA.
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Penerbit Mandar Maju.
- Martul, Shadiqqin, 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta : Penerbit Sinar Grafika.
- Mulyono, Yoestini, dan Kamal. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang). Jurnal Skripsi.(Online). (<http://www.core.kmi.open.ac.uk>). Diakses 25 September 2014
- Norman, Davis, 1992. *Service Management System*. Prentice Hall Ohio University Press, USA.
- Novi, Asikin. (2008). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses perkuliahan Di FMIPA UNNES. Jurnal Skripsi.(Online). (<http://www.jurnal.feunnes.id>). Diakses 25 September 2104
- Oemi, 1995. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Measuring Customer Satisfaction; Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods*. ASQ Quality Press, Wisconsin, USA.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press.
- Peter, J.H., 2003. *Service Management in Managing The Image*. Jakarta : Trisakti University.
- Purwoko, Bambang, A., 2000. *Asocial Security Highlight in Indonesia: An Economic Perspective*. Jakarta : Komunika Jaya Pratama.
- Rosinta, Aryani. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan KFC Jakarta. Jurnal Skripsi.(Online). (<http://www.GarudaDikti.go.id>). Diakses 25 September 2014
- Rangkuti, Freddy, 2003. *Konsep Pengukuran Kepuasan*. Jakarta : Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Samuelson, Jeniston, 2000. *Application of Quality Service Theory*. Published by John Wiley and Sons, USA.

- Sardiman. (2001). *Dasar-Dasar Pemahaman Kurikulum*. Malang : IKIP Malang YA
- Semiawan, Abror, (1998). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta : PT. Tiara
- Shahyar. (2009). Pengaruh Kompetensi Dosen Dan Proses Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Medan. Jurnal Skripsi. (Online). (<http://www.p3m.polbeng.go.id>). Diakses 25 September 2014.
- Spencer, Lyle M. and Signe M. Spencer, 1993. *Competence work : Model for superior performance*. John Wiley and Son.
- Sugandini, Dyah, (2003), “Anteseden Loyalitas Konsumen pada Industri Perhotelan (Studi pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta)”, *Wahana*, Vol. 6, no. 2, Agustus 2003
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan H & D*. CV. Bandung : Alfabeta.,
- _____. (2004). *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Suryabrata, Sumadi. (1996). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta : Rajawali
- Syamsuddin, (2006). *Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Jasa*. Bandung : Penerbit Tarsito.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 22, (2003), “Sistem Pendidikan Nasional”, Jakarta, BP.CIPTA JAYA.
- Wahab, A. Abdi, (2003), “Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan”, Cetakan Kedua, Maret 2003, Bandung : Alfabeta.
- Widyartini, (2002), “Kualitas Pengelolaan Kegiatan Belajar Mengajar, Pengetahuan, Sikap, dan Kognisi Keterampilan Siswa Melakukan Percobaan IPA pada Sekolah Dasar Binaan dan Bukan Binaan di Kota Semarang”, Tesis Pasca Sarjana Program Studi Manajemen Pendidikan, Universitas Negeri Semarang.
- Zeithaml, Bitner, (1996). (Diterjemahkan oleh Purwoko) *The Concept of Customer Satisfaction*. The McGraw-Hill Companies. Inc. USA.