

PENGARUH KOMPETENSI DOSEN DAN KARYAWAN MELALUI PEMANFAATAN PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PASCASARJANA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Ardillawati Fadlia^{*1}, Widiarti², Saina Nirwana³

¹ Program Studi Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi, Institut Teknologi dan Sains Muhammadiyah Kolaka Utara;

² Program Studi Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi, Institut Teknologi dan Sains Muhammadiyah Kolaka Utara;

³ Program Studi Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi, Institut Teknologi dan Sains Muhammadiyah Kolaka Utara;

*e-mail: ardillawatifadliaarsyad25@gmail.com ¹, widiarti463@gmail.com ², sainanirwana@gmail.com ³

Abstrak

Pengaruh Kompetensi Dosen dan Karyawan Melalui Pemanfaatan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kompetensi Dosen dan Karyawan Melalui Pemanfaatan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan angket sebagai sumber pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan 91 orang responden dengan menggunakan teknik Analisis Jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kompetensi dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan prasarana, 2) Kualitas pelayanan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan prasarana, 3) Kompetensi dosen berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, 4) Kualitas pelayanan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, 5) Pemanfaatan prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, 6) Kompetensi dosen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa melalui pemanfaatan prasarana, dan 7) Kualitas pelayanan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa melalui pemanfaatan prasarana.

Kata kunci: Kompetensi Dosen, Karyawan, Pemanfaatan Prasarana, Kepuasan Mahasiswa.

Abstract

The Influence of Lecturer and Employee Competency Through Infrastructure Utilization on Postgraduate Student Satisfaction at Muhammadiyah University of Makassar. This research aims to determine and analyze the influence of lecturer and Employee competency through infrastructure utilization on postgraduate student satisfaction at Muhammadiyah University of Makassar. This type of research is quantitative research using questionnaires as a source of data collection. This research used 91 respondents using path analysis techniques. The results of this research show that: 1) Lecturer competency has a positive and significant effect on infrastructure utilization, 2) Employee service quality has a positive and significant effect on infrastructure utilization, 3) Lecturer competency has a positive but not significant effect on student satisfaction, 4) Lecturer competency has a positive but not significant effect on student satisfaction, 5) Infrastructure utilization has a positive and significant impact on student satisfaction, 6) Lecturer competency has a positive and significant impact on student satisfaction through infrastructure utilization, and 7)) Employee service quality has a positive and significant impact on student satisfaction through infrastructure utilization.

Keywords: Lecturer Competency, Emploeyess, Infrastructure Utiliztion, Student Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga penyelenggara pendidikan tinggi yang turut serta dalam mencerdaskan kehidupan fondasi bagi suatu Negara. Perguruan tinggi diharapkan bisa mencetak lulusan-lulusan terbaik dan mempunyai daya saing baik dinasional maupun internasional sehingga dalam hal ini untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas dan mempunyai daya saing, maka perguruan tinggi sebesar institusi pendidikan harus bisa memberikan pelayanan akademik yang berkualitas. Pendidikan merupakan sesuatu yang berlangsung secara terus menerus sejak seseorang masih berada dalam lingkungan keluarga tersebut [1]. Perguruan tinggi swasta merupakan salah satu alternatif untuk menghadapi fenomena meningkatnya permintaan masyarakat terhadap kebutuhan pendidikan tinggi saat ini. Seiring dengan perkembangan teknologi, apalagi menjadi negara yang berkembang membuat penduduk Indonesia semakin membutuhkan teknologi[2]. Dengan meningkatnya peran perguruan tinggi dalam mendukung program pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup dengan memperoleh pendidikan yang layak. Sehingga perguruan tinggi terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.

Universitas Muhammadiyah Makassar adalah salah satu perguruan tinggi muhammadiyah yang merupakan amal usaha Muhammadiyah dalam mengembangkan pendidikan khususnya pada jenjang pendidikan tinggi. Universitas Muhammadiyah Makassar didirikan pada tanggal 19 juni 1963 sebagai cabang dari Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami kebutuhan mahasiswa serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada mahasiswa. Karena kualitas layanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra konsumen atau mahasiswa. Dengan demikian apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh mahasiswa sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, akan tetapi apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh mahasiswa tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk atau tidak baik. kualitas pelayanan jasa dapat dilihat dari lima dimensi antara lain: bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty).[3].

Berikut ini tabel tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen dalam pembelajaran pascasarjana 2019-2020

Tabel 1.1
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Dosen Dalam Pembelajaran
Pascasarjana Tahun 2019-2020

Tahun	Perencanaan	Proses	Evaluasi
2019	3,13	3,38	3,35
2020	3,38	3,41	3,46
Rata-rata	3,25	3,39	3,40

Sumber: UPM pascasarjana, & data diolah 2021

Berdasarkan tabel 1.1 di atas. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya sebagian mahasiswa yang masih kurang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh dosen, dalam proses pembelajaran Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar pada tahun 2019-2020.

Hasil observasi awal yang telah dilakukan peneliti menemukan bahwa adanya beberapa masalah terkait dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan karyawan yang diberikan oleh karyawan. Hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa mahasiswa yang masih kurang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan seperti kurang responnya karyawan terhadap keluhan yang disampaikan mahasiswa terkait dengan akademik. kemudian hasil observasi awal, ditemukan juga bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pemanfaatan prasarana yang disediakan belum maksimal. Hal ini di buktikan dengan beberapa mahasiswa yang masih kurang puas dengan ketersediaan pemanfaatan prasarana yang disediakan.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan *survey eksplanatory*, yakni kegiatan penelitian dalam usaha pencapaian kesimpulan atas hipotesis yang diajukan dengan melakukan analisis data-data kuantitatif[4]. Data kuantitatif adalah data-data yang disajikan dalam bentuk angka yang meliputi data *cross sectional* [5]. *Cross sectional* yaitu penelitian yang dilakukan pada satu waktu dan satu kali, tidak ada *follow up*, untuk mencari hubungan antara variabel independen (faktor resiko) dengan variabel dependen (efek)[6]. Sedangkan *survey eksplanatory*, yaitu survey yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara dua variabel atau lebih melalui pengujian hipotesis[7]. Survey dilakukan dengan cara mengambil populasi[8], dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data[6]. Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu observasi, wawancara, kuesioner dan penelitian kepustakaan[7]. Kemudian sumbar data yang didapatkan dari data primer dan data sekunder dan tehnik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik analisis jalur (path analysis) [9]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif dengan menginterpretasikan nilai rata-rata dari masing-masing indikator pada variabel penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai indikator apa saja yang membangun konsep model penelitian secara keseluruhan.

Hasil pengujian pada tabel dibawah ini merupakan pengujian hipotesis dengan melihat nilai *p value*, jika nilai *p value* lebih kecil dari 0.05 maka hubungan antara variabel signifikan. Hasil pengujian disajikan pada tabel berikut :

HIP	Variabel Independen	Variabel Dependen	Direct Effect			
			Standardize	CR	P-Value	Keterangan
H1	Kompetensi dosen	Pemanfaatan prasarana	0,332	2,126	0,034	Signifikan
H2	Karyawan	Pemanfaatan prasarana	0,466	2,987	0,003	Signifikan
H3	Kompetensi dosen	Kepuasan mahasiswa	0,053	0,446	0,655	Tidak signifikan
H4	Karyawan	Kepuasan mahasiswa	0,337	2,767	0,006	Signifikan
H5	Pemanfaatan prasarana	Kepuasan mahasiswa	0,552	7,050	0,001	Signifikan
Indirect Effect						
HIP	Variabel Independen	Variabel Dependen	Variabel Intervening	Standardize	Keterangan	
H6	Kompetensi dosen	Kepuasan mahasiswa	Pemanfaatan prasarana	0,183	Signifikan	
H7	Karyawan	Kepuasan mahasiswa	Pemanfaatan prasarana	0,257	Signifikan	

Dari keseluruhan model tujuh jalur yang dihipotesiskan, ada enam jalur yang signifikan dan ada satu jalur tidak signifikan. Adapun interpretasi dari Tabel di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Kompetensi dosen berpengaruh positif signifikan terhadap pemanfaatan prasarana dengan $P = 0.034 < 0.05$ dengan nilai koefisien sebesar 0.332, koefisien ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi dosen maka pemanfaatan prasarana akan semakin baik.

- b. Kualitas pelayanan karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap pemanfaatan prasarana dengan $P = 0.003 < 0.05$ dengan nilai koefisien sebesar 0,466, koefisien ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan karyawan maka pemanfaatan prasarana juga akan semakin baik.
- c. Kompetensi dosen berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan $P = 0.655 > 0.05$ dengan nilai koefisien sebesar 0,053, koefisien ini menunjukkan bahwa kompetensi dosen tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa.
- d. Kualitas pelayanan karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan $P = 0.006 < 0.05$ dengan nilai koefisien sebesar 0.337, koefisien ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan karyawan maka kepuasan mahasiswa juga akan semakin baik.
- e. Pemanfaatan prasarana berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan $P = 0.000 < 0.05$ dengan nilai koefisien sebesar 0.552, koefisien ini menunjukkan bahwa semakin baik pemanfaatan prasarana maka kepuasan mahasiswa semakin meningkat.
- f. Kompetensi dosen mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa melalui pemanfaatan prasarana dengan nilai koefisien sebesar 0.183, koefisien ini menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya kompetensi dosen maka akan mendorong pemanfaatan prasarana yang semakin baik yang akhirnya berdampak pada meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- g. Kualitas pelayanan karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa melalui pemanfaatan prasarana dengan nilai koefisien sebesar 0,257, koefisien ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan karyawan akan mendorong pemanfaatan prasarana dan akhirnya berdampak pada kepuasan mahasiswa yang semakin baik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa: Kompetensi dosen dan karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap pemanfaatan prasarana, kedua koefisien ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi dosen maka kemampuan pemanfaatan prasarana akan semakin baik dan semakin baik kualitas pelayanan karyawan maka kemampuan pemanfaatan prasarana akan semakin baik. Akan tetapi kompetensi dosen berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, koefisien ini menunjukkan bahwa kompetensi dosen tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa.

Kualitas pelayanan karyawan dan pemanfaatan prasarana berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, kedua koefisien ini juga menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan karyawan maka kepuasan mahasiswa juga akan semakin baik begiytu juga dengan semakin baik pemanfaatan prasarana maka kepuasan mahasiswa semakin meningkat.

Kompetensi dosen dan kualitas pelayanan karyawan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa melalui pemanfaatan prasarana, koefisien ini menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya kompetensi dosen maka akan mendorong pemanfaatan prasarana yang semakin baik yang akhirnya berdampak pada meningkatkan kepuasan mahasiswa. Kemudian semakin menarik pelayanan karyawan akan mendorong semakin siapnya pemanfaatan prasarana dan akhirnya berdampak pada kepuasan mahasiswa yang semakin baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar Yang telah banyak membantu sehingga dapat terselesaikan penelitian ini, dan terimakasih kepada rekan sekaligus sahabat saya yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Z. H. Rachman, «Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Mengenai Web Fikom Unisba», *Bus. Innov. Entrep. J.*, vol. 2, núm. 3, p. 197-200, 2020, doi: 10.35899/biej.v2i3.147.
- [2] S. A. A. K. Putra, M. A. Subhan ZA, A. R. Hardianti, i S. L. Rachmadana, «the Role of Artificial Intelligence in Improving Microfinance Productivity», *Tra Vinh Univ. J. Sci.*, vol. 14, núm. 2, 2024, doi: 10.35382/tvujs.14.2.2024.3765.
- [3] K. Putri i I. Nurcaya, «Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar», *E-Jurnal Manaj. Univ. Udayana*, vol. 2, núm. 8, p. 247815, 2013.
- [4] J. Nasri *et al.*, «PELATIHAN PENEREPAN TEKNOLOGI DAN INOVASI DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN OMSET INDUSTRI PARIWISTA Secara geografis Kampung Malasom Distrik Aimas memiliki potensi strategis karena terletak di pusat kota dan pemerintahan Kabupaten Sorong Kabupaten Sorong sangat relevan dengan program Kosabangsa 2023 yang memprioritaskan peningkatan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Sorong (RI DRTPM , 2023). peningkatan ekonomi masyarakat sekitar . Sebab melalui Rumah Etnik», vol. 8, núm. 3, p. 3186-3200, 2024.
- [5] N. A. K. Sabaria1* i Hamsiah3, «Pengaruh Return on Equity, Net Profit Margin, dan Ukuran Perusahaan terhadap Underpricing», *J. Kaji. Akunt.*, vol. 2, núm. 1, p. 41, 2018, doi: 10.33603/jka.v2i1.1271.
- [6] U. Sorong, «The Influence Of Financial Inclusion And Lifestyle On Interest In Using Financial Technology Among Students At The Faculty Of Economics, Business And Humanities, Unimuda Sorong», vol. 1, núm. 1, p. 378-386, 2022.
- [7] S. Papua, S. L. Rachmadana, i I. De Fretes, «JBTI : Jurnal Bisnis : Teori dan Implementasi Digital Marketing Literacy to Sustain MSME Businesses in», vol. 15, núm. 1, p. 44-55, 2024.
- [8] S. L. Rachmadana, S. A. Alkusuma Putra, i Y. Dfinubun, «Dampak Artificial Intelligence Terhadap Perekonomian», *Financ. Account. Indones. Res.*, vol. 2, núm. 2, p. 71-82, 2022, doi: 10.36232/jurnalfairakuntansiunimuda.v2i2.3837.
- [9] D. Setyorini, A. Syahlani, i T. Informasi, «ANALISIS JALUR (PATH ANALYSIS) PENGARUH KONDISI SOSIAL EKONOMI DAN MOTIVASI», vol. 16, núm. 02, p. 177-193.