

Dr. Nathanael Sitanggang, S.T., M.Pd., IPM.

Dr. Ir. Putri Lynna A. Luthan, M.Sc., IPM.

Prof. Dr. Abdul Hamid, K., M.Pd.

# Strategi Meningkatkan Kualitas Lulusan

## Melalui Ketepatan Manajemen



**STRATEGI MENINGKATKAN  
KUALITAS LULUSAN MELALUI  
KETEPATAN MANAJEMEN**

## UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta

### **Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4**

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

### **Pembatasan Pelindungan Pasal 26**

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

### **Sanksi Pelanggaran Pasal 113**

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

# **STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS LULUSAN MELALUI KETEPATAN MANAJEMEN**

**Dr. Nathanael Sitanggang, S.T., M.Pd., IPM.**

**Dr. Ir. Putri Lynna A. Luthan, M.Sc., IPM.**

**Prof. Dr. Abdul Hamid, K., M.Pd.**

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS LULUSAN  
MELALUI KETEPATAN MANAJEMEN**

**Nathanael Sitanggang, Putri Lynna A. Luthan & Abdul Hamid**

Desain Cover :  
**Dwi Novidiantoko**

Sumber :  
www.freepik.com

Tata Letak :  
**Gofur Dyah Ayu**

Proofreader :  
**Gofur Dyah Ayu**

Ukuran :  
**xiv, 119 hlm, Uk: 17.5x25 cm**

ISBN :  
**978-623-02-0013-7**

Cetakan Pertama :  
**September 2019**

Hak Cipta 2019, Pada Penulis

---

Isi diluar tanggung jawab percetakan

---

**Copyright © 2019 by Deepublish Publisher**  
All Right Reserved

Hak cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau  
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini  
tanpa izin tertulis dari Penerbit.

**PENERBIT DEEPUBLISH**  
**(Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA)**  
Anggota IKAPI (076/DIY/2012)

Jl.Rajawali, G. Elang 6, No 3, Drono, Sardonoharjo, Ngaglik, Sleman  
Jl.Kaliurang Km.9,3 – Yogyakarta 55581  
Telp/Faks: (0274) 4533427  
Website: www.deepublish.co.id  
www.penerbitdeepublish.com  
E-mail: cs@deepublish.co.id

## PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan buku Strategi Meningkatkan Kualitas Lulusan Melalui Ketepatan Manajemen dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini membahas tentang upaya perguruan tinggi meningkatkan kualitas lulusan melalui peningkatan kualitas total pribadi mahasiswa, peningkatan kualitas pelayanan dosen, dan fokus kepada mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi. Penulis menyadari buku ini masih jauh dari kesempurnaan, tetapi buku ini telah dapat menambah buku referensi yang ada di bidang Manajemen Pendidikan. Buku ini ditulis berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh penulis dengan tim, dengan skema Penelitian Dasar Unggulan Perguruan Tinggi (PDUPT), dan ditambah dengan materi dari berbagai referensi untuk memperkaya pembahasan.

Buku ini berisikan lima bab. Bab 1 Pendahuluan, membahas upaya penyesuaian kualitas lulusan perguruan tinggi dengan era revolusi industri 4.0; peningkatan kualitas lulusan perguruan tinggi melalui pelayanan terbaik kepada pelanggan; peningkatan kualitas lulusan perguruan tinggi melalui implementasi kurikulum berbasis KKNI; dan *Best Practise* Implementasi Kurikulum berbasis KKNI di Universitas Negeri Medan. Bab 2 Kapasitas *soft skills*, membahas pengertian kapasitas *soft skills*; komponen-komponen pembentuk *soft skills*; mengukur kapasitas *soft skills* individu; penelitian kapasitas *soft skills* mahasiswa; strategi peningkatan kapasitas *soft skills*; dan penyesuaian materi pelatihan dengan tingkat kapasitas *soft skills*. Bab 3 Kualitas total pribadi, membahas kualitas integritas individu; kualitas total pribadi; dan penelitian kualitas total pribadi mahasiswa. Bab 4 Pelayanan dosen, membahas pelayanan pelanggan; pelayanan dosen pada perguruan tinggi; dan penelitian kualitas pelayanan dosen. Bab 5 Kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi, membahas kepuasan pelanggan; mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi; mengetahui kepuasan pelanggan; penelitian kepuasan mahasiswa

sebagai pelanggan perguruan tinggi; dan pengaruh kualitas total pribadi dan kualitas pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi.

Buku ini dapat dipakai oleh mahasiswa dan masyarakat pada umumnya untuk memahami upaya peningkatan kualitas total pribadi. Selanjutnya, buku ini juga sangat bermanfaat bagi dosen dan pimpinan perguruan tinggi sebagai referensi untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dosen dan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi.

Untuk penyempurnaan buku ini pada masa mendatang, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran yang sifatnya membangun. Semoga buku ini bermanfaat bagi para pembaca. Terima kasih.

Medan, 16 Agustus 2019

**Penulis**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Berkat rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, serta bantuan langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, sehingga penulisan buku ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, perkenankanlah kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat: *Pertama*, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Kemenristekdikti) yang memberikan kesempatan dan dana kepada penulis melaksanakan penelitian pada tahun 2018, dengan skema Penelitian Dasar Unggulan Perguruan Tinggi (PDUPT). *Kedua*, Rektor Universitas Negeri Medan (UNIMED). *Ketiga*, Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FKIP UMSU). *Keempat*, Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas HKBP Nommensen (FKIP UHN) Medan. *Kelima*, Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Sumatera Utara (FKIP UISU). Teristimewa kepada keluarga penulis yang selalu memberikan perhatian dan motivasi disampaikan ucapan terima kasih yang sangat pribadi, serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.



# DAFTAR ISI

PRAKATA .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Penyelarasan Kualitas Lulusan Perguruan Tinggi dengan Era Revolusi Industri 4.0.....	1
1.2. Peningkatan Kualitas Lulusan Perguruan Tinggi Melalui Pelayanan Pelanggan.....	3
1.3. Peningkatan Kualitas Lulusan Perguruan Tinggi Melalui Implementasi Kurikulum Berbasis KKNI .....	5
1.4. <i>Best Practise</i> Implementasi Kurikulum berbasis KKNI di Universitas Negeri Medan.....	8
<b>BAB 2 KAPASITAS SOFT SKILLS .....</b>	<b>27</b>
2.1. Pengertian Kapasitas Soft Skills.....	27
2.2. Komponen-Komponen Pembentuk <i>Soft Skills</i> .....	31
2.3. Mengukur Kapasitas <i>Soft Skills</i> Individu.....	34
2.4. Penelitian Kapasitas <i>Soft Skills</i> Mahasiswa .....	36
2.4.1. Gambaran Kapasitas <i>Soft Skills</i> Mahasiswa Perempuan.....	36
2.4.2. Gambaran Kapasitas <i>Soft Skills</i> Mahasiswa Laki- laki.....	37
2.4.3. Gambaran Kapasitas <i>Soft Skills</i> Mahasiswa Kelompok IPS.....	37
2.4.4. Gambaran Kapasitas <i>Soft Skills</i> Mahasiswa Kelompok IPA .....	38
2.5. Strategi Peningkatan Kapasitas Soft Skills .....	39
2.5.1. Peranan Keteladanan dari Pemimpin.....	39
2.5.2. Peningkatan Kapasitas <i>Soft Skills</i> Melalui Pelatihan.....	44

2.6.	Penyesuaian Materi Pelatihan dengan Tingkat Kapasitas <i>Soft Skills</i> .....	46
<b>BAB 3</b>	<b>KUALITAS TOTAL PRIBADI .....</b>	<b>49</b>
3.1.	Kualitas Integritas Individu .....	49
3.2.	Kualitas Total Pribadi .....	51
3.3.	Penelitian Kualitas Total Pribadi .....	58
3.3.1.	Metodologi Penelitian yang Digunakan.....	58
3.3.2.	Gambaran Kualitas Total Pribadi Mahasiswa pada Perguruan Tinggi di Kota Medan.....	61
3.3.3.	Gambaran Kualitas Total Pribadi Mahasiswa di UNIMED .....	63
3.3.4.	Gambaran Kualitas Total Pribadi Mahasiswa di FKIP UMSU .....	64
3.3.5.	Gambaran Kualitas Total Pribadi Mahasiswa di FKIP UHN.....	65
3.3.6.	Gambaran Kualitas Total Pribadi Mahasiswa di FKIP UISU.....	66
<b>BAB 4</b>	<b>KUALITAS PELAYANAN.....</b>	<b>69</b>
4.1.	Pengertian Pelayanan Pelanggan.....	69
4.2.	Pelayanan Dosen pada Perguruan Tinggi.....	71
4.3.	Penelitian Kualitas Pelayanan Dosen .....	72
4.3.1.	Metodologi Penelitian yang Digunakan.....	73
4.3.2.	Gambaran Kualitas Pelayanan Dosen pada Perguruan Tinggi di Kota Medan .....	76
4.3.3.	Gambaran Kualitas Pelayanan Dosen di UNIMED .....	78
4.3.4.	Gambaran Kualitas Pelayanan Dosen di FKIP UMSU.....	79
4.3.5.	Gambaran Kualitas Pelayanan Dosen di FKIP UHN .....	80
4.3.6.	Gambaran Kualitas Pelayanan Dosen di FKIP UISU .....	81
<b>BAB 5</b>	<b>KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI PELANGGAN PERGURUAN TINGGI .....</b>	<b>83</b>
5.1.	Kepuasan Pelanggan.....	83
5.2.	Mahasiswa sebagai Pelanggan.....	85
5.3.	Mengetahui Kepuasan Pelanggan .....	86

5.4.	Penelitian Kepuasan Mahasiswa sebagai Pelanggan Perguruan Tinggi .....	87
5.4.1.	Metodologi Penelitian yang Digunakan.....	87
5.4.2.	Gambaran Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Pada Perguruan Tinggi di Kota Medan.....	90
5.4.3.	Gambaran Kepuasan Mahasiswa di UNIMED .....	93
5.4.4.	Gambaran Kepuasan Mahasiswa di FKIP UMSU .....	94
5.4.5.	Gambaran Kepuasan Mahasiswa di FKIP UHN.....	95
5.4.6.	Gambaran Kepuasan Mahasiswa di FKIP UISU.....	95
5.5.	Pengaruh Kualitas Total Pribadi dan Kualitas Pelayanan Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Perguruan Tinggi.....	96
5.5.1.	Uji Persyaratan Analisis.....	97
5.5.2.	Pengujian Hipotesis .....	100
	DAFTAR PUSTAKA.....	108
	GLOSARIUM .....	112
	INDEKS NAMA.....	114
	INDEKS SUBJEK.....	116
	RIWAYAT PENULIS .....	117

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1.</b>	Konsep Tugas dan Kemampuan yang Diukur .....	10
<b>Tabel 1.2.</b>	Rubrik Penilaian Tugas Rutin .....	13
<b>Tabel 1.3.</b>	Rubrik Penilaian Tugas <i>Critical Book Review</i> .....	13
<b>Tabel 1.4.</b>	Rubrik Penilaian Tugas <i>Critical Research/Journal Review</i> .....	16
<b>Tabel 1.5.</b>	Rubrik Penilaian Tugas <i>Mini Research</i> .....	19
<b>Tabel 1.6.</b>	Rubrik Penilaian Tugas Rekayasa Ide .....	22
<b>Tabel 1.7.</b>	Rubrik Penilaian Tugas <i>Project</i> .....	24
<b>Tabel 2.1.</b>	Kemampuan <i>Soft Skills</i> dan <i>Hard Skills</i> menurut Ranking.....	29
<b>Tabel 2.2.</b>	Instrumen Pengukur Kapasitas <i>Soft Skills</i> Individu.....	34
<b>Tabel 2.3.</b>	Kecenderungan Kapasitas <i>Soft Skills</i> Mahasiswa Perempuan.....	36
<b>Tabel 2.4.</b>	Kecenderungan Kapasitas <i>Soft Skills</i> Mahasiswa Laki-laki .....	37
<b>Tabel 2.5.</b>	Kecenderungan Kapasitas <i>Soft Skills</i> Mahasiswa Kelompok IPS.....	38
<b>Tabel 2.6.</b>	Kecenderungan Kapasitas <i>Soft Skills</i> Mahasiswa Kelompok IPA .....	39
<b>Tabel 3.1.</b>	Instrumen Kualitas Total Pribadi Mahasiswa.....	59
<b>Tabel 3.2.</b>	Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kualitas Total Pribadi Mahasiswa pada Perguruan Tinggi di Kota Medan.....	61
<b>Tabel 3.3.</b>	Kecenderungan Variabel Kualitas Total Pribadi Mahasiswa pada Perguruan Tinggi di Kota Medan .....	63
<b>Tabel 3.4.</b>	Rangkuman Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Total Pribadi setiap Perguruan Tinggi .....	63
<b>Tabel 3.5.</b>	Tingkat Kecenderungan Variabel Kualitas Total Pribadi Mahasiswa di UNIMED .....	64
<b>Tabel 3.6.</b>	Tingkat Kecenderungan Variabel Kualitas Total Pribadi Mahasiswa di FKIP UMSU.....	65
<b>Tabel 3.7.</b>	Tingkat Kecenderungan Variabel Kualitas Total Pribadi Mahasiswa di FKIP UHN.....	65

<b>Tabel 3.8.</b>	Tingkat Kecenderungan Variabel Kualitas Total Pribadi Mahasiswa di FKIP UISU .....	66
<b>Tabel 4.1.</b>	Klasifikasi Jasa Berdasarkan Penerima Jasa dan Sifat Tindakan Jasa .....	70
<b>Tabel 4.2.</b>	Instrumen Kualitas Pelayanan Dosen.....	74
<b>Tabel 4.3.</b>	Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Pelayanan Dosen.....	76
<b>Tabel 4.4.</b>	Tingkat Kecenderungan Kualitas Pelayanan Dosen pada Perguruan Tinggi di Kota Medan .....	77
<b>Tabel 4.5.</b>	Rangkuman Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Dosen .....	78
<b>Tabel 4.6.</b>	Tingkat Kecenderungan Variabel Kualitas Pelayanan Dosen di UNIMED.....	79
<b>Tabel 4.7.</b>	Tingkat Kecenderungan Variabel Kualitas Pelayanan Dosen di FKIP UMSU.....	79
<b>Tabel 4.8.</b>	Tingkat Kecenderungan Variabel Kualitas Pelayanan Dosen di FKIP UHN Medan .....	80
<b>Tabel 4.9.</b>	Tingkat Kecenderungan Variabel Kualitas Pelayanan Dosen di FKIP UISU .....	81
<b>Tabel 5.1.</b>	Perbedaan Strategi Pemasaran bagi Pelanggan dan Konsumen.....	84
<b>Tabel 5.2.</b>	Instrumen Kepuasan Mahasiswa sebagai Pelanggan.....	89
<b>Tabel 5.3.</b>	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan pada Perguruan Tinggi di Kota Medan .....	91
<b>Tabel 5.4.</b>	Tingkat Kecenderungan Kepuasan Mahasiswa pada Perguruan Tinggi di Kota Medan.....	91
<b>Tabel 5.5.</b>	Rangkuman Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan.....	92
<b>Tabel 5.6.</b>	Tingkat Kecenderungan Variabel Kepuasan Mahasiswa di UNIMED.....	93
<b>Tabel 5.7.</b>	Tingkat Kecenderungan Variabel Kepuasan Mahasiswa di FKIP UMSU .....	94
<b>Tabel 5.8.</b>	Tingkat Kecenderungan Variabel Kepuasan Mahasiswa pada FKIP UHN .....	95
<b>Tabel 5.9.</b>	Tingkat Kecenderungan Variabel Kepuasan Mahasiswa Pada FKIP UISU .....	96
<b>Tabel 5.10.</b>	Rangkuman Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	97

<b>Tabel 5.11.</b>	Rangkuman Perhitungan Normalitas <i>Kolmogorov-Simirnov Test</i> .....	98
<b>Tabel 5.12.</b>	Rangkuman Hasil Uji Linieritas dan Uji Keberartian .....	99
<b>Tabel 5.13.</b>	Rangkuman Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi, Koefisien Jalur dan Keberartiannya .....	100
<b>Tabel 5.14.</b>	Rangkuman Pengaruh Langsung maupun Tidak Langsung ( $X_1$ ) Terhadap ( $X_2$ ).....	103
<b>Tabel 5.15.</b>	Rangkuman Pengaruh Langsung maupun Tidak Langsung Kualitas Total Pribadi Mahasiswa ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan Dosen ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai Pelanggan ( $X_3$ ).....	104

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1.</b>	Menyandingkan Bidang Pendidikan dan Bidang Pelatihan Kerja serta Pengalaman Kerja.....	6
<b>Gambar 3.1.</b>	Model PDCA.....	55
<b>Gambar 3.2.</b>	Model Penelitian.....	58
<b>Gambar 3.3.</b>	Histogram Skor Kualitas Pribadi Mahasiswa .....	62
<b>Gambar 4.1.</b>	Histogram Skor Kualitas Pelayanan Dosen.....	77
<b>Gambar 5.1.</b>	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	85
<b>Gambar 5.2.</b>	Histogram Skor Kepuasan Mahasiswa.....	92
<b>Gambar 5.3.</b>	Diagram Jalur Variabel Penelitian .....	100
<b>Gambar 5.4.</b>	Diagram Jalur Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan secara Empiris .....	105

## BAB 1

# PENDAHULUAN

### 1.1. Penyelarasan Kualitas Lulusan Perguruan Tinggi dengan Era Revolusi Industri 4.0

Dewasa ini, perkembangan teknologi bergerak secara cepat sehingga setiap perubahan yang terjadi akan mempercepat perubahan berikutnya. Saat ini telah berada pada era revolusi industri 4.0, yang memungkinkan otomatisasi di semua bidang untuk mencapai produktivitas yang efektif dan efisien. Schwab (2016) menguraikan bahwa revolusi industri 4.0 merupakan kombinasi dari tiga megatren utama, yaitu fisik (*physical*), digital (*digital*), dan biologi (*biological*). Megatrends fisik ditandai dengan empat aspek utama, yaitu: kendaraan otomatis (*autonomous vehicles*), pencetakan 3 dimensi (*3D printing*), robot yang lebih canggih (*advanced robotics*), dan bahan baku baru (*new materials*). Megatren digital ditandai dengan penggunaan internet yang lazim disebut *the internet of all things* (IoT). IoT berperan menjembatani antara fisik dan aplikasi digital, yang dapat mendeskripsikan keterkaitan antara berbagai hal (produk, pelayanan, tempat, dan lain sebagainya) dan memungkinkan manusia terhubung dengan berbagai teknologi. Sedangkan, megatren biologi ditandai dengan perkembangan biologi sintesis (*synthetic biology*).



Uraian di atas menunjukkan bahwa salah satu karakteristik unik dari revolusi industri 4.0 adalah penerapan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), seperti: penggunaan otomatisasi dan robot pada bidang industri. Schwab (2016) menjelaskan walaupun dampak positif teknologi revolusi industri 4.0 sangat berpotensi terhadap pertumbuhan ekonomi, akan tetapi berdampak negatif juga terhadap pasar kerja. Penggunaan tenaga robot berdampak pada biaya yang lebih murah, efektif dan efisien. Sebagaimana telah dirasakan saat ini, dengan adanya sistem otomatisasi pada lembaga per-bank-an menjadikan penarikan uang, transfer uang, pembayaran tagihan, dan lain-lain dapat dilakukan lebih mudah secara *online*, tetapi jumlah tenaga kerja di lembaga per-bank-an telah drastis berkurang. Demikian juga pembayaran biaya tol telah dilakukan secara *online* (*e-toll card*), yang berdampak kepada pengurangan jumlah tenaga kerja yang bertugas di pintu tol, dan bahkan petugas penerima pembayaran tunai tidak dijumpai lagi. Uraian di atas juga menggambarkan bahwa era revolusi industri 4.0 akan banyak mengubah industri dan karakter pekerjaan yang memunculkan lapangan pekerjaan baru, usaha baru, dan profesi baru yang tidak terpikirkan sebelumnya. Suryadi (2017) menguraikan bahwa sekitar 60% penduduk usia muda pada tahun 2025 akan memasuki jenis pekerjaan baru yang tidak ada saat ini. Oleh karena itu berkaitan dengan *trends* masa depan pendidikan tinggi, Suryadi merekomendasikan supaya sistem pendidikan diselaraskan dengan bisnis dan fokus pada keterampilan baru. Khusus di bidang pemasaran, Kotler, dkk (2019) mendeskripsikan secara jelas bahwa marketing 4.0 harus bergerak dari tradisional ke digital, yang mengakibatkan pergeseran kekuatan ke pelanggan terhubung dan jalur pelanggan baru.

Oleh karena itu, perguruan tinggi harus berupaya mempersiapkan lulusan yang memiliki keahlian yang mampu memasuki lapangan pekerjaan yang baru tersebut dan mampu memasuki persaingan global pasar tenaga kerja nasional maupun internasional.

Posisi perguruan tinggi di era revolusi industri 4.0 akan tetap berada pada posisi strategis dan sangat penting, karena perguruan

tinggi menunaikan tiga tugas utama yang lazim disebut tri darma perguruan tinggi, yaitu: pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Walaupun kehadiran revolusi industri 4.0 menjadikan beberapa lapangan pekerjaan yang ada sekarang digantikan oleh sistem otomasi dan robot, akan tetapi peran perguruan tinggi (pendidikan pada umumnya) tetap berada pada posisi yang sangat menentukan sebagai penyelenggara untuk memanusiaikan manusia dan pendidikan sepanjang hayat, karena harus dilakukan oleh tenaga profesional di bidang pendidikan, tidak dapat dilakukan oleh robot. Intan Ahmad (2018) mendeskripsikan bahwa paradigma Tri Darma Perguruan Tinggi harus diselaraskan dengan era industri 4.0 dengan cara, antara lain: pengembangan literasi baru (*big data*, teknologi/*coding*, *humanities*); pengembangan kegiatan ekstra kurikuler untuk pengembangan kepemimpinan dan bekerja dalam tim; mewajibkan *entrepreneurship* dan *internship*; dan menerapkan sistem pengajaran *Hybrid/Blended Learning & Online*.

## 1.2. Peningkatan Kualitas Lulusan Perguruan Tinggi Melalui Pelayanan Pelanggan

**B**erkaitan dengan pelayanan terbaik kepada pelanggan, Kotler, dkk telah mendeskripsikan pentingnya melakukan keterhubungan terhadap pelanggan dan jalur pelanggan baru. Pelayanan prima terhadap pelanggan yang sudah ada harus tetap dipertahankan. Untuk mendapatkan pelanggan baru selama ini digunakan jalur promosi, seperti: pemasangan iklan, penyebaran brosur, dan komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*), namun di era saat ini untuk mencari pelanggan baru sudah harus dilakukan dengan metode yang jangkauannya lebih luas dengan menggunakan metode digital. Walaupun menurut penulis, pada saat transisi era revolusi industri sekarang ini metode *word of mouth* (WOM) masih tetap efektif digunakan guna mendapatkan pelanggan baru. Metode WOM adalah komunikasi dari mulut ke mulut sebagai proses komunikasi berupa pemberian rekomendasi secara pribadi atau kelompok terhadap suatu produk atau jasa.

Pengkajian terhadap pelanggan masih tetap urgen hingga saat ini, karena kualitas suatu produk atau jasa sangat ditentukan oleh pelanggan. Walaupun pada awalnya, asal mula gerakan mutu dimulai dari industri, seperti W. Edward Deming (1930-an) dan Joseph M. Juran (1960-an) yang keduanya diakui sebagai “Bapak Mutu”, hingga saat ini gerakan mutu tersebut telah diimplementasikan di bidang pendidikan melalui Manajemen Mutu Terpadu (MMT). Juran menjelaskan mutu (kualitas) sebagai “tepat untuk dipakai”, dan “tepat untuk dipakai” itu lebih tepat ditentukan oleh pemakai bukan oleh produsen. Penjelasan ini menggambarkan pentingnya perhatian terhadap pelanggan bagi setiap industri, institusi, lembaga, atau organisasi.

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) adalah metodologi yang dapat membantu para profesional pendidikan menjawab tantangan lingkungan yang terjadi. MMT dapat digunakan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di lingkungan sekolah karena fokus pada pendidikan dan masyarakat. Apabila MMT diimplementasikan dalam pendidikan, Arcaro (2006) dan Sallis (2010) menjelaskan bahwa dalam Model Sekolah Bermutu Terpadu didasarkan kepada “pilar mutu” dan sekaligus menjadi karakteristiknya yaitu: fokus pada *customer*, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, dan perbaikan berkelanjutan. Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa salah satu pilar mutu dalam Model Sekolah Bermutu Terpadu adalah fokus pada pelanggan. Menjadi sekolah bermutu terpadu dituntut menjalin hubungan yang harmonis dengan pelanggan. Berdasarkan eksplorasi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelanggan perguruan tinggi adalah mahasiswa dan keluarganya karena mereka yang memetik manfaat dari perguruan tinggi. Keterlibatan orang tua sebagai pelanggan adalah karena orang tua yang menyekolahkan anaknya di Program Studi tertentu pada perguruan tinggi. Perguruan tinggi memiliki pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal adalah mahasiswa, orang tua, dosen, tenaga administrasi yang berada di dalam sistem pendidikan, sedangkan pelanggan eksternal adalah masyarakat, perusahaan, dan *stakeholder* lainnya yang memanfaatkan

*output* proses pendidikan. Akan tetapi, menurut Sallis (2015) bahwa mahasiswa adalah pelanggan eksternal utama.

### 1.3. Peningkatan Kualitas Lulusan Perguruan Tinggi Melalui Implementasi Kurikulum Berbasis KKNI

Implementasi kurikulum berbasis Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI), adalah upaya peningkatan kualitas lulusan perguruan tinggi, supaya memiliki keahlian yang mampu memasuki persaingan global pasar tenaga kerja nasional maupun internasional. Upaya ini didasarkan kepada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI), dan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat Gambar 1.1.

Rumusan kualifikasi untuk setiap jenjang berdasarkan ketentuan dalam KKNI terbagi atas dua bagian, yaitu kualifikasi umum dan kualifikasi spesifik. Kualifikasi umum mendeskripsikan karakter, kepribadian, sikap dalam berkarya, etika, moral dari setiap manusia Indonesia pada setiap jenjang. Sedangkan kualifikasi spesifik mendeskripsikan keterampilan, pengetahuan praktis, ilmu pengetahuan yang dikuasai seseorang bergantung pada jenjangnya. Untuk lebih jelasnya, kualifikasi umum diuraikan sebagai berikut:

Kualifikasi Umum	
1	Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa
2	Memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik di dalam menyelesaikan tugasnya
3	Berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia
4	Mampu bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungannya
5	Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan, dan agama serta pendapat/temuan original orang lain
6	Menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.



Sumber: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (2011)

**Gambar 1.1.** Menyardingkan Bidang Pendidikan dan Bidang Pelatihan Kerja serta Pengalaman Kerja

Sedangkan kualifikasi spesifik diuraikan sebagai berikut:

Kualifikasi Spesifik	
Jenjang - 1	
1	Mampu melaksanakan tugas sederhana, terbatas, bersifat rutin, dengan menggunakan alat, aturan dan proses yang telah ditetapkan, serta di bawah bimbingan, pengawasan dan tanggung jawab atasannya.
2	Memiliki pengetahuan faktual.
3	Bertanggung jawab atas pekerjaan sendiri dan tidak bertanggung jawab atas pekerjaan orang lain.

Jenjang - 2	
1	Mampu melaksanakan satu tugas spesifik, dengan menggunakan alat, dan informasi, dan prosedur kerja yang lazim dilakukan, serta menunjukkan kinerja dengan mutu yang terukur, di bawah pengawasan langsung atasannya.
2	Memiliki pengetahuan operasional dasar dan pengetahuan faktual bidang kerja yang spesifik, sehingga mampu memilih pemecahan yang tersedia terhadap masalah yang lazim timbul.
3	Bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab membimbing orang lain.

Jenjang - 3	
1	Mampu melaksanakan serangkaian tugas spesifik, dengan menerjemahkan informasi dan menggunakan alat, berdasarkan sejumlah pilihan prosedur kerja, serta mampu menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur, yang sebagian merupakan hasil kerja sendiri dengan pengawasan tidak langsung.
2	Memiliki pengetahuan operasional yang lengkap, prinsip-prinsip serta konsep umum yang terkait dengan fakta bidang keahlian tertentu, sehingga mampu menyelesaikan berbagai masalah yang lazim dengan metode yang sesuai.
3	Mampu bekerja sama dan melakukan komunikasi dengan baik dalam lingkup kerjanya.
4	Bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab atas hasil kerja orang lain.

Jenjang - 4	
1	Mampu menyelesaikan tugas berlingkup luas dan kasus spesifik dengan menganalisis informasi secara terbatas, memilih metode yang sesuai dari beberapa pilihan yang baku, serta mampu menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur.
2	Menguasai beberapa prinsip dasar bidang keahlian tertentu dan mampu menyelaraskan dengan permasalahan faktual di bidang kerjanya.
3	Mampu bekerja sama dan melakukan komunikasi dengan baik, menyusun laporan tertulis dalam lingkup terbatas, dan memiliki inisiatif.
4	Bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab atas kuantitas dan mutu hasil kerja orang lain.

Jenjang - 5	
1	Mampu menyelesaikan pekerjaan berlingkup luas, memilih metode yang sesuai dari beragam pilihan yang sudah maupun belum baku dengan menganalisis data, serta mampu menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur.
2	Menguasai konsep teoretis bidang pengetahuan tertentu secara umum, serta mampu memformulasikan penyelesaian masalah prosedural.
3	Memiliki kemampuan mengelola kelompok kerja dan menyusun laporan tertulis secara komprehensif.
4	Bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab atas pencapaian hasil kerja kelompok.

Jenjang - 6	
1	Mampu memanfaatkan IPTEKS dalam bidang keahliannya, dan mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi dalam penyelesaian masalah.
2	Menguasai konsep teoretis bidang pengetahuan tertentu secara umum dan konsep teoretis bagian khusus dalam bidang pengetahuan tersebut secara mendalam, serta mampu memformulasikan penyelesaian masalah prosedural.
3	Mampu mengambil keputusan strategis berdasarkan analisis informasi dan data, dan memberikan petunjuk dalam memilih berbagai alternatif solusi.
4	Bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab atas pencapaian hasil kerja organisasi.

Jenjang - 7	
1	Mampu merencanakan dan mengelola sumber daya di bawah tanggung jawabnya, dan mengevaluasi secara komprehensif kerjanya dengan memanfaatkan IPTEKS untuk menghasilkan langkah- langkah pengembangan strategis organisasi.
2	Mampu memecahkan permasalahan sains, teknologi, dan atau seni di dalam bidang keilmuannya melalui pendekatan monodisipliner.
3	Mampu melakukan riset dan mengambil keputusan strategis dengan akuntabilitas dan tanggung jawab penuh atas semua aspek yang berada di bawah tanggung jawab bidang keahliannya.

Jenjang - 8	
1	Mampu mengembangkan pengetahuan, teknologi, dan atau seni di dalam bidang keilmuannya atau praktik profesionalnya melalui riset, hingga menghasilkan karya inovatif dan teruji.
2	Mampu memecahkan permasalahan sains, teknologi, dan atau seni di dalam bidang keilmuannya melalui pendekatan inter atau multidisipliner.
3	Mampu mengelola riset dan pengembangan yang bermanfaat bagi masyarakat dan keilmuan, serta mampu mendapat pengakuan nasional maupun internasional.

Jenjang - 9	
1	Mampu mengembangkan pengetahuan, teknologi, dan atau seni baru di dalam bidang keilmuannya atau praktik profesionalnya melalui riset, hingga menghasilkan karya kreatif, original, dan teruji.
2	Mampu memecahkan permasalahan sains, teknologi, dan atau seni di dalam bidang keilmuannya melalui pendekatan inter, multi, atau transdisipliner.
3	Mampu mengelola, memimpin, dan mengembangkan riset dan pengembangan yang bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan kemaslahatan umat manusia, serta mampu mendapat pengakuan nasional maupun internasional.

#### 1.4. *Best Practise* Implementasi Kurikulum berbasis KKNi di Universitas Negeri Medan

**K**urikulum berbasis KKNi telah diimplementasikan perguruan tinggi secara serentak di Indonesia sejak tahun 2016. Penerapan KKNi bidang Pendidikan Tinggi telah diamanatkan melalui Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2013. Perguruan tinggi mempunyai tugas dan fungsi:

- 1) Menyusun deskripsi capaian pembelajaran minimal yang mengacu pada KKNi sesuai dengan jenjang;

- 2) Menyusun kurikulum, melaksanakan, dan mengevaluasi pelaksanaan kurikulum mengacu pada KKNi bidang pendidikan tinggi sesuai dengan kebijakan, regulasi, dan panduan tentang penyusunan kurikulum program studi;
- 3) Mengembangkan sistem penjaminan mutu internal untuk memastikan terpenuhinya capaian pembelajaran program studi.

Dengan demikian, penerapan KKNi di setiap perguruan tinggi dilaksanakan berdasarkan peraturan dan pedoman yang sama, yaitu Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang KKNi dan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2013 tentang penerapan KKNi bidang pendidikan tinggi. Akan tetapi, penerapan kurikulum berbasis KKNi di UNIMED memiliki ciri khas tersendiri, yaitu kewajiban melaksanakan 6 (enam) tugas. Keenam tugas yang dimaksudkan adalah:

- 1) Tugas Rutin (TR)
- 2) Tugas *Critical Book Review* (CBR)
- 3) Tugas *Critical Research/Critical Journal Review* (CJR)
- 4) Tugas *Mini Research* (MR)
- 5) Tugas Rekayasa Ide (RI)
- 6) Tugas *Project* (TP)

*Tugas rutin* adalah tugas-tugas yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa untuk ketuntasan (daya serap) belajar mahasiswa menguasai materi kuliah yang disampaikan.

*Tugas critical book review* adalah tugas kajian pustaka terkait pemecahan masalah atau pengkajian yang mendalam tentang konsep dan prinsip ilmu yang dipelajari ditinjau dari berbagai referensi buku yang digunakan sebagai sumber belajar pada mata kuliah tertentu.

*Tugas critical research/journal review* adalah tugas kajian hasil penelitian terkait pemecahan masalah atau pengkajian yang mendalam tentang konsep dan prinsip ilmu yang dipelajari ditinjau dari berbagai referensi hasil penelitian (jurnal) yang relevan digunakan sebagai sumber belajar pada mata kuliah tertentu.

*Tugas Mini Research* adalah tugas yang diberikan dosen kepada mahasiswa berupa kegiatan penelitian dalam skala terbatas yang



ditujukan untuk pemecahan masalah, aplikasi teori, membuat dugaan melalui proses observasi, penyajian data, analisis data, temuan penelitian, penarikan kesimpulan tentang pemecahan masalah penelitian, dan pelaporannya.

*Tugas rekayasa ide* adalah tugas berupa penyusunan karya ilmiah atau artikel ilmiah atau artikel populer secara tertulis tentang aplikasi muatan materi perkuliahan (kurikulum) dengan daya dukung referensi (buku, jurnal, karya ilmiah) yang *up to date*.

*Tugas project* adalah tugas yang menuntut mahasiswa melakukan transferabel pengetahuan yang dipelajari dalam pemecahan masalah otentik berbagai bidang ilmu melalui proses investigasi ide dan pertanyaan, proses *inquiry*, proses berpikir kritis dan kreatif, dan terampil mengomunikasikan hasil pemecahan masalah dengan batas waktu tertentu.

Untuk lebih jelasnya, konsep keenam tugas dan kemampuan yang diukur dapat dilihat Tabel 1.1.

**Tabel 1.1.** Konsep Tugas dan Kemampuan yang Diukur

Jenis Tugas	Konsep	Kemampuan yang Diukur
Tugas Rutin	Tugas rutin adalah tugas-tugas yang diberikan oleh dosen untuk ketuntasan (daya serap) belajar mahasiswa menguasai materi kuliah yang disampaikan oleh dosen.	<p><b><u>Keterampilan</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kemampuan memahami (fakta, konsep, prinsip, dan prosedur)</li> <li>Kemampuan mengaplikasikan (fakta, konsep, prinsip, dan prosedur)</li> </ol> <p><b><u>Sikap</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Jujur</li> <li>Disiplin</li> <li>Bertanggungjawab</li> </ol>
Tugas <i>Critical Book Review</i>	Tugas <i>critical book review</i> adalah tugas kajian pustaka terkait pemecahan masalah atau pengkajian yang mendalam tentang konsep dan prinsip ilmu yang dipelajari ditinjau dari berbagai referensi buku yang digunakan sebagai sumber belajar pada mata kuliah tertentu.	<p><b><u>Keterampilan</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kemampuan mendeskripsikan (fakta, konsep, prinsip, dan prosedur)</li> <li>Kemampuan menganalisis (fakta, konsep, prosedur, dan metakognisi)</li> <li>Kemampuan membandingkan (fakta, konsep, prinsip, dan prosedur)</li> <li>Kemampuan mensintesis</li> </ol>

Jenis Tugas	Konsep	Kemampuan yang Diukur
		(fakta, konsep, prinsip, dan prosedur) <u>Sikap</u> a. Kritis dalam menganalisis informasi b. Bekerja sama c. Adaptif terhadap perubahan d. Bertanggungjawab e. Komunikatif dalam menyampaikan informasi
<i>Critical Research/ Critical Journal</i>	Tugas <i>critical research/journal</i> adalah tugas kajian hasil penelitian terkait pemecahan masalah atau pengkajian yang mendalam tentang konsep dan prinsip ilmu yang dipelajari ditinjau dari berbagai referensi hasil penelitian (jurnal) yang relevan digunakan sebagai sumber belajar pada mata kuliah tertentu.	<u>Keterampilan</u> a. Kemampuan mendeskripsikan (fakta, konsep, prinsip, dan prosedur) b. Kemampuan menganalisis (fakta, konsep, prosedur, dan metakognisi) c. Kemampuan membandingkan (fakta, konsep, prinsip, dan prosedur) d. Kemampuan mensintesis (fakta, konsep, prinsip, dan prosedur) <u>Sikap</u> a. Kritis dalam menganalisis informasi b. Bertanggungjawab c. Adaptif terhadap perubahan d. Komunikatif dalam penyampaian informasi
Tugas <i>Mini Research</i>	Tugas <i>Mini Research</i> adalah tugas yang diberikan dosen berupa kegiatan penelitian dalam skala terbatas yang ditujukan untuk pemecahan masalah, aplikasi teori, membuat dugaan melalui proses observasi, penyajian data, analisis data, temuan penelitian, penarikan kesimpulan tentang pemecahan masalah penelitian, dan pelaporannya.	<u>Keterampilan</u> a. Kemampuan observasi b. Kemampuan mendeskripsikan informasi c. Kemampuan analisis data d. Kemampuan menulis (membuat laporan) e. Kemampuan mengomunikasikan hasil <u>Sikap</u> a. Sikap ilmiah b. Kejujuran c. Rasional berpikir d. Komunikatif menyampaikan informasi e. Bertanggungjawab
Tugas <i>Rekayasa Ide</i>	Tugas rekayasa ide adalah tugas berupa penyusunan	<u>Keterampilan</u> a. Kemampuan melahirkan

Jenis Tugas	Konsep	Kemampuan yang Diukur
	karya ilmiah atau artikel ilmiah atau artikel populer secara tertulis tentang aplikasi muatan materi perkuliahan (kurikulum) dengan daya dukung referensi (buku, jurnal, karya ilmiah) yang <i>up to date</i> .	gagasan b. Kemampuan mendeskripsikan gagasan c. Kemampuan menulis d. Pemanfaatan referensi yang <i>up to date</i> <u>Sikap</u> a. Sikap ilmiah b. Kejujuran c. Kreatif d. Komunikatif e. Fleksibel
Tugas <i>Project</i>	Tugas project adalah tugas yang menuntut mahasiswa melakukan transferabel pengetahuan yang dipelajari dalam pemecahan masalah otentik berbagai bidang ilmu melalui proses investigasi ide dan pertanyaan, proses inquiry, proses berpikir kritis dan kreatif, dan terampil mengomunikasikan hasil pemecahan masalah dengan batas waktu tertentu.	<u>Keterampilan</u> a. Kemampuan inquiry dalam menginvestigasi ide dan pertanyaan b. Kemampuan aplikasi konsep dan prinsip ilmu yang dipelajari pada berbagai bidang ilmu yang relevan c. Kemampuan berpikir kreatif dalam pemecahan Masalah (kefasihan, keflesibelan, elaborasi, dan kebaruan strategi pemecahan) d. Kemampuan mengelola bahan dan alat untuk menyelesaikan tugas e. Kemampuan menulis laporan hasil kegiatan <u>Sikap</u> a. Kolaborasi (Bekerja sama) dalam pemecahan masalah b. Kebebasan berpikir c. Kreatif dalam strategi berpikir d. Komunikatif menyampaikan informasi e. Bertanggungjawab

Sumber: Buku Pedoman Kurikulum berbasis KKNI UNIMED (2013)

Untuk menjamin objektivitas penilaian terhadap tugas-tugas yang dilakukan oleh mahasiswa, dosen berpedoman kepada rubrik penilaian dari setiap jenis tugas, sebagaimana telah ditetapkan pada Buku Pedoman Kurikulum berbasis KKNI 2013. Rubrik penilaian tugas rutin (TR) dapat dilihat pada Tabel 1.2, rubrik penilaian tugas *critical book review* (CBR) dapat dilihat pada Tabel 1.3, rubrik penilaian

tugas *critical research/critical jurnal review* (CJR) dapat dilihat pada Tabel 1.4, rubrik penilaian tugas mini *research* (MR) dapat dilihat pada Tabel 1.5, rubrik penilaian tugas rekayasa ide (RI) dapat dilihat pada Tabel 1.6, dan rubrik penilaian tugas *project* (TP) dapat dilihat pada Tabel 1.7.

**Tabel 1.2.** Rubrik Penilaian Tugas Rutin

No	Aspek Penilaian	Indikator Penilaian	Skala Penilaian				
			1	2	3	4	5
1	Penguasaan Materi Ajar	a. Keakuratan pemilihan konsep dan penerapannya					
		b. Keakuratan pemilihan prinsip (Rumus, aturan, dalil) dan penerapannya					
		c. Keakuratan prosedur (uraian/elaborasi penyelesaian masalah)					
		d. Kecermatan dalam perhitungan atau interpretasi gambar atau penjelasan					
		e. Ketajaman dalam pemberian alasan atau pemberian contoh atau penjelasan penyelesaian masalah					
		f. Keakuratan hasil pemecahan masalah					
2	Sikap	a. Kesungguhan melaksanakan tugas					
		b. Tepat waktu menyerahkan tugas					
		c. Jujur dalam penyelesaian tugas					
		d. Kerja sama dalam penyelesaian tugas					

Sumber: Buku Pedoman Kurikulum berbasis KKNI UNIMED (2013)

Keterangan: 1 = sangat rendah; 2 = rendah; 3 = sedang; 4 = tinggi, dan 5 = sangat tinggi

**Tabel 1.3.** Rubrik Penilaian Tugas *Critical Book Review*

Kriteria Penilaian	Skala Penilaian					
	Muncul ( <i>Emerging</i> )		Mengembangkan ( <i>Developing</i> )		Penguasaan ( <i>Mastering</i> )	
Ringkasan masalah, pertanyaan dan isu	Tidak berusaha atau gagal untuk mengidentifikasi dan meringkas masalah secara akurat		Merangkul masalah dengan baik, meskipun terdapat beberapa aspek yang salah atau membingungkan. Rincian penting tampak hilang atau tidak jelas (kabur).		Mengidentifikasi masalah dengan jelas, aspek implisit masalah dipertimbangkan; Mengidentifikasi faktor-faktor penting yang tidak terpisahkan untuk menganalisis masalah.	
	1	2	3	4	5	6

Kriteria Penilaian	Skala Penilaian					
	Muncul (Emerging)		Mengembangkan (Developing)		Penguasaan (Mastering)	
Mempertimbangkan Konteks dan Asumsi	Menganalisis masalah dengan ruang lingkup dan konteks tidak jelas. Tidak mengidentifikasi pengaruh konteks terhadap solusi masalah. Tidak mempertimbangkan pertanyaan, asumsi, menyikapi etika dimensi yang mendasari masalah		Menganalisis masalah dengan ruang lingkup dan konteks yang jelas. Mengidentifikasi pengaruh konteks terhadap solusi masalah. Mempertimbangkan pertanyaan, asumsi, tetapi kurang mempertimbangkan prinsip-prinsip yang mendasari masalah		Menganalisis masalah dengan ruang lingkup dan konteks yang jelas, dengan dukungan berbagai referensi yang relevan. Mengidentifikasi pengaruh konteks terhadap solusi masalah. Mempertimbangkan pertanyaan, asumsi, serta mempertimbangkan prinsip-prinsip yang mendasari masalah	
	1	2	3	4	5	6
Berkomunikasi perspektif sendiri, hipotesis, atau dugaan	Menyajikan dugaan sendiri, tetapi hasil adopsi, tidak didukung argumen yang kuat. Membenarkan hipotesis sendiri, gagal untuk memperjelas hipotesis dengan argumen sendiri. Gagal untuk membenarkan pendapat sendiri atau hipotesis tidak jelas.		Menyajikan hipotesis sendiri, murni hasil pemikiran mahasiswa dengan argumen yang kuat dan konsisten. Membenarkan hipotesis sendiri tanpa mengesampingkan pandangan lain. Hipotesis umumnya jelas, meskipun bertolak belakang terhadap hipotesis yang diajukan sendiri.		Menyajikan hipotesis sendiri, murni hasil pemikiran mahasiswa dengan argumen yang kuat dan konsisten. Tepat mengidentifikasi hipotesisnya sendiri, menggambar dukungan dari pengalaman dan informasi. Membenarkan pandangan sendiri sementara mengintegrasikan interpretasi sebaliknya. Hipotesis menunjukkan pemikiran dapat diterima	
	1	2	3	4	5	6
Analisis Data Pendukung dan bukti	Tidak ada data dan bukti yang didukung referensi yang pilih secara selektif. Mengulangi informasi tanpa pertanyaan atau menolak bukti tanpa argumen yang jelas. Tidak membedakan antara fakta dan opini. Bukti		Menunjukkan keterampilan yang memadai dalam memilih dan mengevaluasi referensi untuk memenuhi kebutuhan informasi. Menggunakan bukti selektif, membedakan fakta dari opini dan		Data pendukung dan bukti seleksi referensi dengan analisis yang akurat. Memeriksa bukti dan pertanyaan secara akurat dan mempertimbangkan relevansi. Mengakui keterbatasan bukti yang disajikan. Urutan presentasi mencerminkan	

Kriteria Penilaian	Skala Penilaian					
	Muncul (Emerging)		Mengembangkan (Developing)		Penguasaan (Mastering)	
	pernyataan yang disajikan terlalu sempit, tidak pantas atau tidak berhubungan dengan topik		mungkin mengenali kesalahan yang terjadi. Bukti yang disajikan tepat dan lengkap meskipun eksplorasi rutin		organisasi ide yang jelas, mensubordinasi untuk kepentingan dan dampak	
	1	2	3	4	5	6
Menggunakan perspektif dan dugaan lainnya	Memandang masalah dari perspektif tunggal dan gagal untuk mendiskusikan perspektif orang lain. Mengadopsi ide tunggal dengan sedikit pertanyaan. Alternatif tidak terintegrasi dan tidak jelas. Menghindari ide tidak menyenangkan. Memperlakukan posisi lain secara dangkal. Tidak ada bukti penilaian argumen sendiri		Mulai berhubungan pandangan alternatif. Mengintegrasikan dari beberapa sudut pandang, namun masih terbatas. Mungkin melebih-lebihkan pertentangan atau memberhentikan pandangan alternatif secara tiba-tiba. Analisis pandangan lain sebagian besar akurat. Beberapa bukti penilaian argumen sendiri tersedia.		Membahas perspektif beragam dari berbagai sudut pandang dengan berbagai sumber untuk memenuhi syarat analisis. Pemanfaatan contoh-contoh dan argumen analogi sangat efektif untuk pemahaman. Jelas membenarkan pandangan sendiri dengan mempertimbangkan pandangan/ide lain. Analisis posisi lain sangat akurat dan lengkap. Bukti dari refleksi dan penilaian argumen sendiri sangat lengkap	
	1	2	3	4	5	6
Mengkaji kesimpulan, implikasi, dan konsekuensi	Gagal untuk mengidentifikasi kesimpulan, implikasi, dan konsekuensi, atau kesimpulan terlalu sederhana atau terlalu ringkas. Kesimpulan yang mutlak, dan mungkin atribut kesimpulan otoritas eksternal.		Kesimpulan mempertimbangkan bukti konsekuensi memperluas satu masalah. Presents implikasi yang dapat mempengaruhi orang lain atau masalah. Menyajikan kesimpulan karena hanya longgar terkait dengan konsekuensi. Implikasi mungkin termasuk referensi samar untuk kesimpulan pengkajian penelitian		Mengidentifikasi dan membahas kesimpulan, implikasi, dan konsekuensi. Mempertimbangkan konteks, asumsi, dan bukti. Memenuhi syarat pernyataan sendiri. Konsekuensinya dipertimbangkan dan terintegrasi. Implikasi yang dikembangkan dan mempertimbangkan ambiguitas	
	1	2	3	4	5	6
Berkomunikasi Efektif	Di banyak tempat, bahasa mengaburkan makna. Tata bahasa,		Penyajian tugas menggunakan bahasa yang efektif,		Penyajian tugas menggunakan bahasa yang efektif. Analisis	

Kriteria Penilaian	Skala Penilaian					
	Muncul (Emerging)		Mengembangkan (Developing)		Penguasaan (Mastering)	
	sintaksis, atau kesalahan lainnya yang mengganggu atau diulang-ulang. Sedikit bukti dari pernyataan. Gaya tidak konsisten atau tidak relevan. Analisis tidak fokus dan kurang terorganisir; tidak memiliki koneksi logis dari ide-ide. Sajian tugas tidak mengikuti format disediakan, tidak konsisten. Beberapa sumber yang digunakan tidak dirujuk dengan benar.		meskipun mungkin ada beberapa masalah pemaknaan yang sulit dimengerti dan bias. Analisis masalah dan ide-ide terorganisasi dengan baik, meskipun penyampaiannya secara mekanistik. Penyajian mengikuti format yang disediakan meskipun kadang tidak konsisten. Kebanyakan sumber yang dikutip dan digunakan dengan benar		masalah dan ide-ide terorganisasi dengan baik, penyampaiannya bernuansa fasih dan mudah dipahami. Kesalahan yang minimal. Penyajian mengikuti format yang disediakan dan konsisten. Semua sumber yang dikutip dan digunakan memberikan daya dukung argumen dan bukti pemecahan masalah.	
	1	2	3	4	5	6

Sumber: Buku Pedoman Kurikulum berbasis KKN UNIMED (2013)

Keterangan: 1 = sangat rendah; 2 = rendah; 3 = sedang; 4 = sedikit tinggi, 5 = tinggi; 6 = sangat tinggi

Tabel 1.4. Rubrik Penilaian Tugas *Critical Research/Journal Review*

Aspek Penilaian	Skala Penilaian					
	Muncul (Emerging)		Mengembangkan (Developing)		Penguasaan (Mastering)	
Ringkasan latar belakang masalah penelitian	Tidak berusaha atau gagal untuk mengidentifikasi latar belakang masalah penelitian secara akurat		Merangkum latar belakang masalah penelitian dengan baik, meskipun terdapat beberapa aspek yang salah atau membingungkan. Rincian penting tampak hilang atau tidak jelas (kabur).		Mengidentifikasi latar belakang masalah penelitian dengan jelas, aspek implisit masalah dipertimbangkan; Mengidentifikasi faktor-faktor penting yang tidak terpisahkan untuk menganalisis masalah.	
	1	2	3	4	5	6
Mempertimbangkan Konteks dan Asumsi	Menganalisis masalah dengan ruang lingkup dan konteks tidak jelas. Tidak mengidentifikasi pengaruh konteks terhadap solusi		Menganalisis masalah penelitian dengan ruang lingkup dan konteks yang jelas. Mengidentifikasi pengaruh konteks terhadap solusi masalah penelitian.		Menganalisis masalah penelitian dengan ruang lingkup dan konteks yang jelas, dengan dukungan berbagai referensi yang relevan. Mengidentifikasi	

Aspek Penilaian	Skala Penilaian					
	Muncul (Emerging)		Mengembangkan (Developing)		Penguasaan (Mastering)	
	masalah penelitian. Tidak mempertimbangkan pertanyaan, asumsi, menyikapi etika dimensi yang mendasari masalah		Mempertimbangkan pertanyaan, asumsi, tetapi kurang mempertimbangkan prinsip-prinsip yang mendasari masalah penelitian		pengaruh konteks terhadap solusi masalah-masalah penelitian. Mempertimbangkan pertanyaan, asumsi, serta mempertimbangkan prinsip-prinsip yang mendasari masalah penelitian.	
	1	2	3	4	5	6
Berkomunikasi perspektif sendiri, hipotesis, atau dugaan	Menyajikan posisi sendiri, tetapi hasil adopsi, tidak memiliki argumen yang kuat. Membenarkan posisi sendiri, gagal untuk memperjelas posisi relatif terhadap argumen sendiri. Gagal untuk membenarkan pendapat sendiri atau hipotesis tidak jelas.		Menyajikan posisi sendiri, yang mencakup beberapa pemikiran asli dengan argumen yang kuat dan konsisten. Membenarkan posisi sendiri tanpa mengesampingkan pandangan lain. Posisi umumnya jelas, meskipun kesenjangan terjadi terhadap hipotesis yang diajukan sendiri.		Menyajikan posisi sendiri, yang mencakup beberapa pemikiran asli dengan argumen yang kuat dan konsisten. Tepat mengidentifikasi posisinya sendiri, menggambar dukungan dari pengalaman dan informasi tidak dari sumber yang ditugaskan. Membenarkan pandangan sendiri sementara mengintegrasikan interpretasi sebaliknya. Hipotesis menunjukkan pemikiran dapat diterima	
	1	2	3	4	5	6
Analisis Data Pendukung dan bukti	Tidak ada data dan bukti yang didukung referensi yang dipilih secara selektif. Mengulangi informasi tanpa pertanyaan atau menolak bukti tanpa argumen yang jelas. Tidak membedakan antara fakta dan opini. Bukti pernyataan yang disajikan terlalu		Menunjukkan keterampilan yang memadai dalam memilih dan mengevaluasi referensi penelitian untuk memenuhi kebutuhan informasi. Menggunakan bukti selektif, membedakan fakta dari opini dan mungkin mengenali kesalahan yang terjadi. Bukti yang disajikan tepat dan lengkap meskipun		Data pendukung dan bukti seleksi referensi penelitian dengan analisis yang akurat. Memeriksa bukti dan pertanyaan secara akurat dan mempertimbangkan relevansi. Mengakui keterbatasan bukti yang disajikan. Urutan presentasi mencerminkan organisasi ide yang jelas, mensubordinasi untuk kepentingan dan	



Aspek Penilaian	Skala Penilaian					
	Muncul (Emerging)		Mengembangkan (Developing)		Penguasaan (Mastering)	
	sempit, tidak pantas atau tidak berhubungan dengan topik		eksplorasi rutin		dampak	
	1	2	3	4	5	6
Menggunakan Perspektif dan posisi lainnya	Memandang masalah penelitian dari perspektif tunggal dan gagal untuk mendiskusikan perspektif orang lain. Mengadopsi ide tunggal dengan sedikit pertanyaan. Alternatif tidak terintegrasi dan tidak jelas. Menghindari ide tidak menyenangkan. Memperlakukan posisi lain secara dangkal. Tidak ada bukti penilaian argumen sendiri		Mulai berhubungan pandangan alternatif dalam mengkaji masalah penelitian. Mengintegrasikan dari beberapa sudut pandang, namun masih terbatas. Mungkin melebih-lebihkan pertentangan atau memberhentikan pandangan alternatif secara tiba-tiba. Analisis pandangan lain sebagian besar akurat. Beberapa bukti penilaian argumen sendiri tersedia.		Membahas perspektif beragam dari berbagai sudut pandang dengan berbagai sumber untuk memenuhi syarat analisis masalah penelitian. Pemanfaatan contoh-contoh dan argumen analogi sangat efektif untuk pemahaman. Jelas membenarkan pandangan sendiri dengan mempertimbangkan pandangan/ide lain. Analisis posisi lain sangat akurat dan lengkap. Bukti dari refleksi dan penilaian argumen sendiri sangat lengkap	
	1	2	3	4	5	6
Mengkaji kesimpulan, implikasi, dan konsekuensi	Gagal untuk mengidentifikasi kesimpulan, implikasi, dan konsekuensi, atau kesimpulan terlalu sederhana atau terlalu ringkas. Kesimpulan yang mutlak, dan mungkin atribut kesimpulan otoritas eksternal.		Kesimpulan mempertimbangkan bukti konsekuensi memperluas satu masalah penelitian. Presents implikasi yang dapat mempengaruhi orang lain atau masalah. Menyajikan kesimpulan karena hanya longgar terkait dengan konsekuensi. Implikasi mungkin termasuk referensi samar untuk kesimpulan		Mengidentifikasi dan membahas kesimpulan, implikasi, dan konsekuensi. Mempertimbangkan konteks, asumsi, dan bukti. Memenuhi syarat pernyataan sendiri. Konsekuensinya dipertimbangkan dan terintegrasi. Implikasi yang dikembangkan dan mempertimbangkan ambiguitas	
	1	2	3	4	5	6
Berkomunikasi Efektif	Di banyak tempat, bahasa mengaburkan makna. Tata bahasa, sintaksis, atau kesalahan lainnya		Penyajian tugas menggunakan bahasa yang efektif, meskipun mungkin ada beberapa masalah pemaknaan yang sulit		Penyajian tugas menggunakan bahasa yang efektif. Analisis masalah dan ide-ide terorganisasi dengan baik, penyampaiannya	

Aspek Penilaian	Skala Penilaian					
	Muncul (Emerging)		Mengembangkan (Developing)		Penguasaan (Mastering)	
	yang mengganggu atau diulang-ulang. Sedikit bukti dari pernyataan. Gaya tidak konsisten atau tidak relevan. Analisis tidak fokus dan kurang terorganisir; tidak memiliki koneksilogis dari ide-ide. Sajian tugas tidak mengikuti format disediakan, tidak konsisten. Beberapa sumber yang digunakan tidak dirujuk dengan benar.		dimengerti dan bias. Anaisis masalah dan ide-ide terorganisasi dengan baik, meskipun penyampaiannya secara mekanistik. Penyajian mengikuti format yang disediakan meskipun kadang tidak konsisten. Kebanyakan sumber yang dikutip dan digunakan dengan benar		bernuansa fasih dan mudah dipahami. Kesalahan yang minimal. Penyajian mengikuti format yang disediakan dan konsisten. Semua sumber yang dikutip dan digunakan memberikan daya dukung argumen dan bukti pemecahan masalah.	
	1	2	3	4	5	6

Sumber: Buku Pedoman Kurikulum berbasis KKNi UNIMED (2013)

Keterangan: 1 = sangat rendah; 2 = rendah; 3 = sedang; 4 = sedikit tinggi, 5 = tinggi; 6 = sangat tinggi

Tabel 1.5. Rubrik Penilaian Tugas Mini Research

Aspek Penilaian	Penilaian Kinerja					
	Perlu Perbaikan		Kompeten		Teladan	
Tujuan	Tujuan utama penelitian tidak dinyatakan dengan jelas; tujuan yang ditampilkan kurang fokus		Tujuan utama penelitian dirumuskan dengan jelas dan dinyatakan secara spesifik		Efektif menggambarkan tujuan utama penelitian; tujuan dirumuskan dengan jelas, terperinci, dan menarik	
	1	2	3	4	5	6
Konten	Penyajian konten tidak jelas, tidak akurat, dan/atau tidak cukup argumen mendukung tujuan utama; cakupan konten hanya menampilkan pengetahuan dasar; memberikan wawasan yang sempit bagi pembaca		Penyajian konten cukup jelas, akurat, dan/atau cukup argumen mendukung tujuan utama; cakupan konten menampilkan pengetahuan cukup mendalam; menambah wawasan yang cukup luas bagi pembaca		Penyajian konten sangat jelas, akurat, dan/atau argumen yang kuat mendukung tujuan utama; cakupan konten menampilkan pengetahuan yang sangat mendalam; menambah wawasan luas bagi pembaca	

Aspek Penilaian	Penilaian Kinerja					
	Perlu Perbaikan		Kompeten		Teladan	
	1	2	3	4	5	6
Pengorganisasian Konten	Informasi / konten tidak terorganisir dan penyajian kurang logis; topik / paragraf sering terputus-putus dan tidak runtut; pembaca tidak dapat mengidentifikasi garis penalaran penyajian dan kehilangan makna		Informasi / konten cukup terorganisir dan disajikan secara logis; topik / paragraf tidak terputus-putus dan tetapi kurang runtut; pembaca dapat mengidentifikasi garis penalaran penyajian dan dapat menangkap inti sajian dengan jelas		Informasi / konten sangat terorganisir dan disajikan secara logis; topik / paragraf tidak terputus-putus dan runtut; pembaca dapat mengidentifikasi garis penalaran penyajian dan dapat menangkap inti sajian dengan jelas	
Gaya Penulisan	Gaya bahasa tidak menarik dan membuat perhatian pembaca, pembaca menemukan kesulitan untuk memahami maksud dan tujuan penelitian; tidak konsisten dalam penyampaian informasi atau tidak cocok untuk penelitian akademik		Gaya bahasa cukup menarik perhatian pembaca; pembaca menemukan tidak kesulitan untuk memahami maksud dan tujuan penelitian, kurang konsisten dalam penyampaian informasi dan cocok untuk penelitian akademik		Gaya bahasa sangat menarik perhatian pembaca; pembaca tidak menemukan tidak kesulitan untuk memahami maksud dan tujuan penelitian, konsisten dalam penyampaian informasi dan tepat dijadikan penelitian akademik	
Penggunaan Referensi	Sebagian besar referensi yang digunakan tidak relevan, setiap kutipan atau materi yang disajikan tidak valid, kebanyakan informasi/ konten/bukti berasal dari sumber-sumber yang tidak valid (kurang terpercaya)		Sebagian besar referensi yang digunakan relevan, setiap kutipan atau materi yang disajikan valid, kebanyakan informasi/ konten/ bukti berasal dari sumber-sumber yang valid		Semua referensi yang digunakan sangat relevan, setiap kutipan atau materi yang disajikan valid, semua informasi/ konten/bukti berasal dari sumber-sumber (jurnal, penelitian, buku) terpercaya dan <i>up to date</i>	
Format	Tulisan tidak mengikuti format yang disediakan, banyak kesalahan dalam menggunakan format APA		Tulisan mengikuti format yang disediakan, sedikit kesalahan dalam menggunakan format APA		Tulisan mengikuti format yang disediakan, tidak ditemukan kesalahan dalam menggunakan format APA	

Aspek Penilaian	Penilaian Kinerja					
	Perlu Perbaikan		Kompeten		Teladan	
	1	2	3	4	5	6
Keterampilan komunikasi secara tertulis	Tata bahasa, struktur kalimat, ejaan, tanda baca tidak mengikuti aturan bahasa Indonesia yang baik; keterampilan menulis yang tidak memadai, penyampaian informasi tidak efektif		Tata bahasa, struktur kalimat, ejaan, tanda baca mengikuti aturan bahasa Indonesia yang baik; keterampilan menulis yang memadai, penyampaian informasi cukup efektif		Tata bahasa, struktur kalimat, ejaan, tanda baca mengikuti aturan bahasa Indonesia yang baik; keterampilan menulis yang baik, penyampaian informasi sangat efektif	
Keterampilan Presentasi Lisan	Presentasi tidak dipahami karena tidak ada urutan logis dari penyampaian informasi; isi sajian tidak fokus pada permasalahan dan tujuan penelitian; kurang komunikatif dengan melibatkan representasi grafik, tabel, skema, atau bagan; tidak menguasai materi sajian; kurang percaya diri, tidak nyaman, dan tidak bias menjawab pertanyaan		Presentasi dapat dipahami karena disampaikan secara runtut; isi sajian fokus pada permasalahan dan tujuan penelitian; cukup komunikatif dengan melibatkan representasi grafik, tabel, skema, atau bagan; menguasai materi sajian dengan baik; percaya diri, nyaman, dan kurang tajam menjawab pertanyaan		Presentasi dapat dipahami karena disampaikan secara runtut; isi sajian fokus pada permasalahan dan tujuan penelitian; sangat komunikatif dengan melibatkan representasi grafik, tabel, skema, atau bagan; menguasai materi sajian dengan baik; percaya diri, nyaman, dan efektif dalam menjawab pertanyaan	
Keterampilan Analisis/ Berpikir Kritis	Analisis data tidak akurat dan dangkal, atau elemen komponennya tidak diidentifikasi atau dijelaskan; informasi terkait jawaban masalah penelitian kurang terorganisir, penerapan metode penelitian, teknik, model, kerangka kerja, dan/atau teori untuk analisis data tidak tepat; kesimpulan sering tidak didukung data yang cukup.		Analisis data cukup akurat, atau elemen komponennya diidentifikasi atau dijelaskan; informasi terkait jawaban masalah penelitian terorganisir, penerapan metode penelitian, teknik, model, kerangka kerja, dan/atau teori untuk analisis data disajikan dengan tepat; kesimpulan penelitian didukung data yang cukup.		Analisis data sangat akurat dan lengkap, atau elemen komponennya diidentifikasi atau dijelaskan secara detail; informasi terkait jawaban masalah penelitian sangat terorganisir, penerapan metode penelitian, teknik, model, kerangka kerja, dan/atau teori untuk analisis data sangat tepat; kesimpulan penelitian didukung data yang cukup.	

Aspek Penilaian	Penilaian Kinerja					
	Perlu Perbaikan		Kompeten		Teladan	
	1	2	3	4	5	6
Keterampilan Integrasi	Memiliki keterampilan yang rendah memadu teori, penelitian relevan, kerangka berpikir dalam praktik terkait dengan pemecahan masalah penelitian; tidak memberikan rekomendasi untuk tindakan penelitian selanjutnya, kurang tepat menuliskan implikasi penelitian		Memiliki keterampilan yang cukup memadu teori, penelitian relevan, dan kerangka berpikir dalam praktik yang terkait dengan pemecahan masalah penelitian; memberikan rekomendasi untuk tindakan penelitian selanjutnya; kurang tepat menuliskan implikasi penelitian		Memiliki keterampilan yang tinggi memadu teori, penelitian relevan, dan kerangka berpikir dalam praktik yang terkait dengan pemecahan masalah penelitian; memberikan rekomendasi bermanfaat untuk penelitian selanjutnya, kurang tepat menuliskan implikasi penelitian	
	1	2	3	4	5	6

Sumber: Buku Pedoman Kurikulum berbasis KKNI UNIMED (2013)

Keterangan: 1 = sangat rendah; 2 = rendah; 3 = sedang; 4 = sedikit tinggi, 5 = tinggi; 6 = sangat tinggi

**Tabel 1.6.** Rubrik Penilaian Tugas Rekayasa Ide

Aspek Penilaian	Penilaian Kinerja					
	Perlu Perbaikan		Kompeten		Teladan	
	1	2	3	4	5	6
Ide/Gagasan	Gagasan yang diajukan tidak menarik, kurang aktual, dan tidak bermanfaat.		Gagasan yang diajukan menarik, aktual, tetapi kurang bermanfaat.		Gagasan yang diajukan orisinal, menarik, aktual, dan sangat bermanfaat.	
	1	2	3	4	5	6
Konten	Penyajian konten tidak jelas, tidak akurat, dan/atau tidak cukup mendukung ide utama; cakupan konten hanya menampilkan pengetahuan dasar; memberikan wawasan yang sempit bagi pembaca		Penyajian konten cukup jelas, akurat, dan/atau cukup argumen mendukung ide utama; cakupan konten menampilkan pengetahuan cukup mendalam; menambah wawasan yang cukup bagi pembaca		Penyajian konten sangat jelas, akurat, dan/atau argumen yang kuat mendukung ide utama; cakupan konten menampilkan pengetahuan yang sangat mendalam; mengandung inovasi yang tinggi.	
	1	2	3	4	5	6
Pengorganisasian Konten	Informasi / konten tidak terorganisir dan penyajian kurang logis; topik / paragraf		Informasi / konten cukup terorganisir dan disajikan secara logis; topik / paragraf tidak		Informasi / konten sangat terorganisir dan disajikan secara logis; topik / paragraf tidak	

Aspek Penilaian	Penilaian Kinerja					
	Perlu Perbaikan		Kompeten		Teladan	
	sering terputus-putus dan tidak runtut; pembaca tidak dapat mengidentifikasi garis penalaran penyajian dan kehilangan makna		terputus-putus dan tetapi kurang runtut; pembaca dapat mengidentifikasi garis penalaran penyajian dan dapat menangkap inti sajian dengan jelas		terputus-putus dan runtut; pembaca dapat mengidentifikasi garis penalaran penyajian dan dapat menangkap inti sajian dengan jelas	
	1	2	3	4	5	6
Gaya Penulisan	Penyampaian informasi bertele-tele; tidak fokus pada gagasan utama, dan kurang menarik perhatian pembaca; pembaca menemukan kesulitan untuk memahami ide utama; tidak konsisten dalam penyampaian informasi		Penyampaian informasi fokus pada ide utama, cukup menarik perhatian pembaca; pembaca menemukan tidak kesulitan untuk memahami ide yang dikaji; tetapi bertele-tele dan tidak konsisten dalam penyampaian informasi.		Penyampaian informasi fokus pada ide utama, cukup menarik perhatian pembaca; pembaca menemukan tidak kesulitan untuk memahami ide yang dikaji; tidak bertele-tele dan konsisten dalam penyampaian informasi.	
	1	2	3	4	5	6
Penggunaan Referensi	Sebagian besar referensi yang digunakan tidak relevan; setiap kutipan atau materi yang disajikan tidak valid; kebanyakan informasi/ konten/ bukti berasal dari sumber-sumber yang tidak valid (kurang terpercaya)		Sebagian besar referensi yang digunakan relevan, setiap kutipan atau materi yang disajikan valid, kebanyakan informasi/ konten/ bukti berasal dari sumber-sumber yang valid		Semua referensi yang digunakan sangat relevan, setiap kutipan atau materi yang disajikan valid, semua informasi/ konten/ bukti berasal dari sumber-sumber (jurnal, penelitian, buku) terpercaya dan <i>up to date</i>	
	1	2	3	4	5	6
Format	Tulisan tidak mengikuti format yang disediakan, banyak kesalahan dalam menggunakan format APA		Tulisan mengikuti format yang disediakan, sedikit kesalahan dalam menggunakan format APA		Tulisan mengikuti format yang disediakan, tidak ditemukan kesalahan dalam menggunakan format APA	
	1	2	3	4	5	6
Keterampilan komunikasi secara tertulis	Tata bahasa, struktur kalimat, ejaan, tanda baca tidak mengikuti aturan bahasa Indonesia yang baik; keterampilan menulis yang tidak		Tata bahasa, struktur kalimat, ejaan, tanda baca mengikuti aturan bahasa Indonesia yang baik; keterampilan menulis yang		Penyampaian informasi secara lugas; Tata bahasa, struktur kalimat, ejaan, tanda baca mengikuti aturan bahasa Indonesia yang baik; keterampilan	

Aspek Penilaian	Penilaian Kinerja					
	Perlu Perbaikan		Kompeten		Teladan	
	memadai, penyampaian informasi tidak efektif		memadai; penyampaian informasi cukup efektif		menulis yang baik, penyampaian informasi sangat efektif	
	1	2	3	4	5	6
Keterampilan Integrasi	Memiliki keterampilan yang rendah dalam memadu data, fakta, informasi relevan; kerangka berpikir terkait dengan ide sulit dipahami; tidak memberikan rekomendasi bagi pembaca; kurang tepat menuliskan implikasi dari gagasan.		Memiliki keterampilan yang cukup memadu memadu data, fakta, informasi relevan; kerangka berpikir dalam praktik yang terkait dengan ide mudah dipahami; memberikan rekomendasi bagi pembaca; kurang tepat menuliskan implikasi dari gagasan		Memiliki keterampilan yang cukup memadu memadu data, fakta, informasi relevan; kerangka berpikir dalam praktik yang terkait dengan ide mudah dipahami; memberikan rekomendasi bagi pembaca; implikasi dari gagasan sangat jelas	
	1	2	3	4	5	6

Sumber: Buku Pedoman Kurikulum berbasis KKNI UNIMED (2013)

Keterangan: 1 = sangat rendah; 2 = rendah; 3 = sedang; 4 = sedikit tinggi, 5 = tinggi; 6 = sangat tinggi

**Tabel 1.7.** Rubrik Penilaian Tugas Project

Kriteria	Skor
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan kreativitas yang tinggi dalam pemecahan masalah;</li> <li>• Kejelasan atau keterangan jawaban sangat lengkap;</li> <li>• Kebenaran pemecahan masalah-masalah sangat tepat;</li> <li>• Kerja sama kelompok sangat baik;</li> <li>• Interpretasi jawaban masalah/gambar sangat akurat;</li> <li>• Pemilihan dan penerapan strategi pemecahan masalah benar dan tepat;</li> <li>• Presentasi laporan hasil kegiatan sangat komunikatif;</li> <li>• Laporan hasil kegiatan sangat baik.</li> </ul>	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan kreativitas yang cukup dalam pemecahan masalah;</li> <li>• Kejelasan atau keterangan jawaban cukup lengkap;</li> <li>• Kebenaran jawaban masalah cukup tepat;</li> <li>• Kerja sama kelompok cukup baik;</li> <li>• Interpretasi jawaban masalah/gambar cukup akurat;</li> <li>• Pemilihan dan penerapan strategi pemecahan masalah benar dan tepat;</li> <li>• Presentasi laporan hasil kegiatan cukup komunikatif;</li> <li>• Laporan hasil kegiatan adalah baik.</li> </ul>	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan kreativitas yang rendah dalam pemecahan masalah;</li> <li>• Kejelasan atau keterangan jawaban cukup lengkap;</li> <li>• Kebenaran jawaban masalah cukup tepat;</li> <li>• Kerja sama kelompok cukup baik;</li> </ul>	2

Kriteria	Skor
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretasi jawaban masalah/gambar kurang akurat;</li> <li>• Pemilihan dan penerapan strategi pemecahan masalah kurang tepat;</li> <li>• Presentasi laporan hasil kegiatan cukup komunikatif;</li> <li>• Laporan hasil kegiatan cukup baik.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan kreativitas yang rendah dalam pemecahan masalah;</li> <li>• Kejelasan atau keterangan jawaban tidak lengkap;</li> <li>• Kebenaran jawaban tidak tepat, kerja sama kelompok kurang baik;</li> <li>• Kerja sama kelompok cukup baik;</li> <li>• Interpretasi jawaban masalah/gambar tidak akurat,</li> <li>• Pemilihan dan penerapan strategi pemecahan masalah tidak benar;</li> <li>• Presentasi laporan hasil kegiatan kurang komunikatif;</li> <li>• Laporan hasil kegiatan kurang baik.</li> </ul>	1
Tidak melakukan tugas proyek	0

Sumber: Buku Pedoman Kurikulum berbasis KKNI UNIMED (2013)

Keterangan: 0 = tidak melakukan tugas proyek; 1 = sangat rendah; 2 = rendah; 3 = sedang; 4 = tinggi

Berdasarkan deskripsi di atas, dapat diketahui bahwa aktivitas perkuliahan di UNIMED semakin banyak yang memberikan konsekuensi kepada penambahan beban tugas dosen dan mahasiswa. Penyelesaian keenam tugas, mahasiswa dituntut semakin efektif menggunakan waktu yang tersedia. Apabila seorang mahasiswa mengikuti 10 mata kuliah, maka tugas wajib yang harus diselesaikan sebanyak 60 tugas setiap semester. Ditambah lagi tugas rutin yang dilaksanakan setiap pertemuan tatap muka yang berjumlah sekitar 12-14.

Sejalan dengan pelaksanaan 6 (enam) tugas, volume beban kerja dosen juga semakin bertambah. Pertambahan volume beban kerja dosen merupakan konsekuensi implementasi kurikulum berbasis KKNI, dimana kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat harus tetap dilaksanakan. Keenam jenis tugas mahasiswa harus diperiksa dan dinilai dosen berdasarkan rubrik penilaian yang sesuai dengan pedoman. Mahasiswa semakin banyak membutuhkan waktu penyelesaian tugas dan dosen juga semakin banyak membutuhkan waktu merancang program pembelajaran dan merancang tugas-tugas mahasiswa. Keberhasilan implementasi kurikulum ini sangat tergantung kepada kualitas pelayanan dosen pada mahasiswa.



Berdasarkan pengamatan, implementasi kurikulum berbasis KKNI dengan pelaksanaan enam tugas berdampak positif terhadap kualitas pembelajaran dan prestasi yang diperoleh mahasiswa UNIMED. Dampak positifnya, mahasiswa terbiasa menyinkronkan antara pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh di ruang kuliah/laboratorium/*workshop* dengan kondisi proyek/pekerjaan/organisasi yang sesungguhnya di lapangan (*link and match*). Terdapat juga peningkatan jumlah mahasiswa mengikuti berbagai kompetisi yang diperlombakan secara nasional maupun internasional, dan berhasil memperoleh kejuaraan di tingkat nasional maupun internasional. Kompetisi yang dimaksudkan berkaitan dengan pembiasaan mahasiswa melaksanakan enam tugas, seperti: Program Kreativitas Mahasiswa (PKM), Kompetisi Bisnis Mahasiswa Indonesia (KBMI), Lomba Karya Tulis Ilmiah (LKTI), dan jenis lomba lainnya.

## BAB 2

# KAPASITAS SOFT SKILLS

### 2.1. Pengertian Kapasitas Soft Skills

Sebagaimana telah diuraikan pada Bab 1, era revolusi industri 4.0 akan banyak mengubah industri dan karakter pekerjaan yang memunculkan lapangan pekerjaan baru, usaha baru, dan profesi baru yang tidak terpikirkan sebelumnya. Suryadi (2017) menguraikan bahwa sekitar 60% penduduk usia muda pada tahun 2025 akan memasuki jenis pekerjaan baru yang tidak ada saat ini. Berkaitan dengan sistem pendidikan, Suryadi merekomendasikan supaya sistem pendidikan diselaraskan dengan bisnis dan fokus pada keterampilan baru. Sedangkan kepada mahasiswa, Suryadi merekomendasikan supaya fokus pada sektor-sektor yang muncul, *soft skills*, dan mobilitas. Uraian di atas menggambarkan pentingnya kesiapan mahasiswa memasuki sektor-sektor pekerjaan yang akan muncul pada masa mendatang. *Soft skills* adalah salah satu aspek yang sangat penting dimiliki oleh mahasiswa. Untuk memasuki pasar kerja pada masa mendatang. Intan Ahmad (2018) mendeskripsikan kembali paparan World Bank, bahwa dunia kerja membutuhkan kombinasi berbagai *skills* yang berbeda dengan yang selama ini diberikan oleh sistem pendidikan tinggi. Ada 10 kualifikasi utama (*skills*) pekerja yang dibutuhkan *employers*, yaitu:

- 1) *Positive work habits*
- 2) *Leadership*
- 3) *Communication*
- 4) *Technical*
- 5) *Writing*
- 6) *English*
- 7) *Problem solving*
- 8) *Reading*
- 9) *Computer*
- 10) *Team work*

Kesepuluh kualifikasi utama di atas adalah kombinasi dari *hard skills* dan *soft skills* tenaga kerja yang dibutuhkan oleh dunia usaha dan dunia industri. Kebiasaan bekerja secara baik (*positive work habits*), kepemimpinan (*leadership*), kemampuan berkomunikasi lisan dan tulisan (*communication, writing, english, and reading*), kemampuan mencari solusi (*problem solving*), dan kemampuan bekerja sama (*team work*) merupakan *soft skills* yang dibutuhkan pemilik perusahaan dari tenaga kerja.

*Soft skills* adalah karakter dari individu. Secara umum karakter dapat diartikan sebagai kepribadian. Masnur Muslich (2011) menyimpulkan beberapa pendapat tentang karakter yaitu bahwa karakter berkaitan dengan kekuatan moral, berkonotasi positif, bukan netral. Pendidikan adalah membangun karakter yang mengandung arti membangun sifat yang berkaitan dengan dimensi moral yang positif atau yang baik, bukan yang negatif atau yang buruk. Dari kesimpulan ini dapat diketahui bahwa pendidikan sangat berkontribusi terhadap pembangunan karakter seseorang. Dalam hal yang berkaitan, Elfindri, dkk. (2010) menjelaskan bahwa pentingnya proses pembentukan karakter agar mereka memiliki *soft skills* dan siap dilepas untuk hidup di tengah masyarakat. Hidup di tengah masyarakat berarti seseorang mampu mengabdikan ilmunya untuk masyarakat melalui pekerjaan yang ditekuninya. Setiap perguruan tinggi yang menghasilkan banyak sarjana, tentu tidaklah cukup kalau hanya dibekali dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang bersifat *hard skill*, namun harus seimbang dengan kemampuan *soft skill*

supaya dapat meraih kesuksesan di dunia kerja. Elfindri, dkk. (2010) telah mengemukakan bahwa terdapat 19 kemampuan yang diperlukan oleh pasar kerja menurut ranking, yaitu: komunikasi, kejujuran/integritas, bekerja sama, interpersonal, etos kerja yang baik, motivasi, mampu beradaptasi, analitikal, komputer, organisasi, orientasi detail, kepemimpinan, percaya diri, sopan, bijaksana, indeks prestasi, kreatif, humoris, kemampuan, dan enterpreneurship.

Dari uraian di atas jelas diketahui bahwa kepemilikan *soft skill* dari seseorang sangat penting untuk keberhasilannya di dalam bekerja, sedangkan indeks prestasi sebagai simbol penguasaan seseorang dalam ilmu pengetahuan tertentu (*hard skill*) hanya berada pada ranking 16. Untuk lebih jelasnya, kemampuan *soft skills* dan *hard skills* tersebut dapat dilihat urutannya sesuai dengan ranking urgensinya seperti tertera pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.1.** Kemampuan *Soft Skills* dan *Hard Skills* menurut Ranking

Kemampuan	Nilai Skor	Klassifikasi Skills	Ranking Urgensi
Komunikasi	4,69	<i>Soft Skill</i>	1
Kejujuran/integritas	4,59	<i>Soft Skill</i>	2
Bekerja sama	4,54	<i>Soft Skill</i>	3
Interpersonal	4,50	<i>Soft Skill</i>	4
Etos kerja yang baik	4,46	<i>Soft Skill</i>	5
Motivasi/inisiatif	4,42	<i>Soft Skill</i>	6
Mampu beradaptasi	4,41	<i>Soft Skill</i>	7
Analitikal	4,36	Kognitif <i>Hard Skill</i>	8
Komputer	4,21	Psikomotorik <i>Hard Skill</i>	9
Organisasi	4,05	<i>Soft Skill</i>	10
Orientasi detail	4,00	<i>Soft Skill</i>	11
Kepemimpinan	3,97	<i>Soft Skill</i>	12
Percaya diri	3,95	<i>Soft Skill</i>	13
Sopan/beretika	3,82	<i>Soft Skill</i>	14
Bijaksana	3,75	<i>Hard Skill</i>	15
Indeks Prestasi > 3	3,68	Kognitif <i>Hard Skill</i>	16
Kreatif	3,59	<i>Soft Skill</i>	17
Humoris	3,25	<i>Soft Skill</i>	18
Kemampuan Enterpreundership	3,23	<i>Soft Skill</i>	19

Sumber: Elfindri, dkk. (2010)

Dalam hal yang berkaitan, menurut survei para ahli juga bahwa *soft skill* merupakan faktor terbesar pemberi kontribusi kesuksesan

seseorang yaitu sekitar 40%, sedangkan faktor *networking* 30%, *hard skill* hanya 20%, dan finansial 10%. Kemudian, Soelistiyowati dan Nugroho (2012) mengemukakan bahwa *soft skill* adalah kemampuan yang harus dimiliki seseorang agar dapat bertahan dan berkembang dalam kehidupan pribadi, berkeluarga, bermasyarakat, dan kehidupan dalam lingkungan kerja. Sebagaimana telah diketahui bahwa *soft skill* seseorang terlihat dari kehidupannya sehari-hari, seperti: kejujurannya, kemandiriannya, kemampuannya berkomunikasi, kemampuannya bekerja sama, kemampuannya mengemukakan pendapat, dan tanggungjawabnya dalam suatu tugas. Dengan demikian, *kapasitas soft skill* dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan atau penguasaan *soft skill* dari seseorang, yang dapat dikategorikan tinggi, sedang, atau rendah.

Berkaitan dengan *soft skills*, Sitanggang dan Saragih (2007, 2008) menemukan beberapa hasil penelitian di tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di Kota Medan, yaitu:

- 1) Siswa SMA perempuan lebih konsisten dibandingkan dengan laki-laki;
- 2) Siswa SMA laki-laki lebih bertanggung jawab dibandingkan dengan perempuan;
- 3) Siswa SMK laki-laki lebih mandiri dibandingkan dengan perempuan;
- 4) Siswa SMK laki-laki lebih bertanggung jawab dibandingkan dengan perempuan;
- 5) Siswa SMA perempuan lebih berhati-hati dibandingkan dengan laki-laki;
- 6) Kehati-hatian siswa SMK laki-laki tidak berbeda secara signifikan dibandingkan dengan perempuan;
- 7) Karakteristik siswa (stabilitas emosional, ekstraversi, keterbukaan terhadap pengalaman, kepekaan nurani dan kehati-hatian) siswa SMA tidak berbeda secara signifikan dibandingkan dengan siswa SMK.

## 2.2. Komponen-Komponen Pembentuk *Soft Skills*

Kapasitas *soft skill* yang dikaji di dalam buku ini dieksplorasi dari komponen-komponen pembentuk *soft skills* yang dideskripsikan oleh Soelistiyowati dan Nugroho (2010). Terdapat 4 (empat) komponen pembentuk *soft skill*, yaitu: 1) komponen kemampuan strategi; 2) komponen kemampuan komunikasi; 3) komponen kemampuan interaksi; dan 4) komponen kemampuan psikologis. Penjelasan dari masing-masing komponen adalah sebagai berikut:

*Kemampuan strategi* adalah:

- 1) Kemampuan memikirkan terlebih dahulu tentang apa sebaiknya diucapkan: kemampuan menata tentang apa yang hendak dikatakan dan kemampuan memikirkan apa yang sebaiknya diucapkan;
- 2) Kemampuan menggunakan dan memilih kata yang tepat: kemampuan mengungkapkan maksud pembicaraan yang dibarengi logika global dan kalimat penjelas;
- 3) Kemampuan menjaga muka dan harga diri pendengar: kemampuan mengutarakan maksud dengan baik dengan cara menempatkan diri sebagai seorang pendengar dan memikirkan orang lain yang mendengarkannya.

*Kemampuan komunikasi* adalah:

- 1) Kemampuan mengingat kembali informasi yang disampaikan lawan bicara: kemampuan mengingat informasi dan kebenaran informasi;
- 2) Menyampaikan hal-hal yang diyakini kebenarannya: kemampuan seseorang menjaga kebenaran ucapannya, karena fakta tidak benar yang disebarkan akan menimbulkan hal-hal yang tidak baik;
- 3) Memberikan informasi yang sesuai dan secukupnya, karena memberikan informasi yang lebih dari cukup dapat membuat jenuh dan bingung lawan bicara.
- 4) Memilih konteks pembicaraan yang melibatkan lawan bicara.

*Kemampuan interaksi* adalah:

- 1) Pemilihan topik pembicaraan yang aman: jangan memilih topik pembicaraan yang dapat menyudutkan lawan berbicara yang mengakibatkan hubungan menjadi renggang;
- 2) Pemilihan topik pembicaraan yang sesuai dengan tempat dan situasi: ketidaksesuaian tempat dan situasi dengan topik pembicaraan dapat membuat suasana dan hubungan menjadi tidak baik;
- 3) Penyesuaian bahasa, gaya bahasa dan variasinya: tanggap terhadap penggunaan bahasa dan variasi bahasa yang diinginkan lawan bicara.

*Kemampuan psikologis* adalah:

- 1) Hilangkan prasangka buruk: tidak berprasangka buruk pada seseorang bukan berarti menutup mata akan sisi negatif orang tersebut. Tetapi melihat perbuatan dan kata-kata seseorang dari kacamata yang jernih, yang tidak dinodai niat untuk mencari keburukan seseorang;
- 2) Menganggap orang pada dasarnya baik: kemampuan seseorang melihat bahwa orang lain pada dasarnya baik apabila dia mampu mengenali sisi positif dari tindakan atau perkataan orang lain;
- 3) Menghindari merespons hal yang negatif dengan hal yang negatif: jangan melawan hal yang tidak baik dengan perbuatan yang tidak baik;
- 4) Menjaga kejernihan hati dan pikiran supaya tetap positif: untuk menjaga pikiran tetap positif harus menjaga hati dan pikiran tetap jernih. Hati yang bening akan membantu seseorang menghindari prasangka;
- 5) Menggeser cara pandang: kemampuan seseorang menggeser cara pandangnya ke sudut baru akan dapat membantu orang memahami fakta secara lebih baik;
- 6) Konsentrasi: kegagalan berkomunikasi dapat terjadi jika seseorang meletakkan fokus konsentrasi bukan pada lawan berbicara, tetapi pada diri sendiri;

- 7) Menahan diri: untuk berkomunikasi secara efektif, seseorang harus mampu menekan perasaan negatif yang dapat memicu terucapnya kata-kata yang tidak enak didengar.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa *soft skills* seseorang dapat dibentuk dari 4 (empat) komponen pembentuk, yaitu: komponen kemampuan strategi; kemampuan komunikasi; kemampuan interaksi; dan kemampuan psikologis. Selanjutnya, setiap komponen pembentuk *soft skills* tersebut dapat dikembangkan dalam kehidupan sehari-hari dengan cara mempelajari dan melatih setiap hari.

Mempersiapkan mahasiswa sebagai calon tenaga kerja dan calon pemimpin yang handal di masa mendatang tidak cukup hanya mengandalkan kemampuan akademik. Beberapa faktor penting yang harus mendapat perhatian adalah *soft skills* para mahasiswa meliputi kemampuan komunikasi, saling pengertian (*mutual understanding*) dengan orang dari berbagai latar belakang budaya, kemampuan kerja sama (*teamwork*), kepribadian kuat dan mandiri, serta kecakapan memimpin atau *leadership skill*. Sebagai contoh, Dahlan Nariman (2013) mengemukakan bahwa melamar kerja di Jepang yang paling dilihat bukan prestasi akademisnya, tetapi kemampuan berorganisasi, *skill* memimpin dan kerja sama. Jadi, sudah bukan waktunya perguruan tinggi hanya memfasilitasi mahasiswa dengan melulu kegiatan belajar mengajar di kelas melalui ceramah atau seminar yang terlalu formal. Lebih lanjut Dahlan mengemukakan bahwa banyak kegiatan di luar kelas yang bisa mengondisikan para mahasiswa memperoleh *soft skills* mereka dengan baik. Salah satunya adalah memfasilitasi mahasiswa untuk berorganisasi, dalam bentuk kegiatan organisasi kampus maupun proyek studi lapangan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa betapa pentingnya kedudukan *soft skills* itu bagi setiap individu dan seharusnya mendapat perhatian. Karena *soft skills* seseorang berpengaruh langsung secara positif terhadap kesuksesannya di dalam pekerjaan.



### 2.3. Mengukur Kapasitas *Soft Skills* Individu

Kapasitas *soft skills* seseorang tidak terlepas dari komponen-komponen pembentuk *soft skills*nya. Sebagaimana telah dijelaskan di atas bahwa komponen-komponen pembentuk *soft skills* seseorang terdiri dari kemampuan strategi, kemampuan komunikasi, kemampuan interaksi, dan kemampuan psikologis. Dengan demikian, untuk mengetahui kapasitas *soft skills* seseorang dapat diukur melalui instrumen yang menggunakan 4 (empat) komponen kemampuan tersebut sebagai indikatornya. Pada saat ini, untuk mengetahui seberapa besar kapasitas *soft skills* individu dapat digunakan alat ukur (instrumen) yang telah dikembangkan oleh Soelistiyowati dan Nugroho (2012). Alat ukur tersebut diuji cobakan kembali di Universitas Negeri Medan ternyata memperoleh koefisien reliabilitas 0,726. Oleh karena itu, instrumen tersebut reliabel untuk digunakan dalam penelitian ini. Instrumen pengukur kapasitas *soft skills* individu menyajikan pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan kemampuan strategi, kemampuan komunikasi, kemampuan interaksi, dan kemampuan psikologis. Setiap pernyataan terdiri dari 8 (delapan) pilihan jawaban, yaitu: 1 = tidak pernah (0%); 2 = hampir tidak pernah (5%); 3 = jarang (15%); 4 = kadang (50%); 5 = biasanya (75%); 6 = sering (85%); 7 = hampir selalu (95%); dan 8 = selalu (100%). Untuk lebih jelasnya, instrumen pengukur kapasitas *soft skills* yang dimaksud dapat dilihat pada Tabel 2.2

**Tabel 2.2.** Instrumen Pengukur Kapasitas *Soft Skills* Individu

<b>Petunjuk Pengisian</b>	
Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan berkaitan dengan pengembangan kapasitas <i>soft skill</i> . Anda dipersilakan memilih satu dari 8 (delapan) pilihan dengan memberi tanda silang (X) pada tempat yang tersedia. Anda bebas menentukan pilihan yang sesuai dengan diri anda sendiri. Untuk membantu anda mempertimbangkan memilih jawaban, berikut ini diberikan suatu perkiraan angka tentang isi setiap butir pernyataan, yaitu:	
1. Tidak pernah	5. Biasanya
2. Hampir tidak pernah	6. Sering
3. Jarang	7. Hampir selalu
4. Kadang-kadang	8. Selalu

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Saya dapat menata apa saja yang hendak saya katakan dalam pikiran saya								
2	Saya dapat membuat kalimat penjelas yang mendukung proses logika uraian saya								
3	Saya dapat memakai kata yang membuat orang menyetujui maksud pembicaraan saya								
4	Saya dapat mengutarakan maksud saya dengan baik								
5	Saya dapat mengingat kembali apa yang disampaikan lawan bicara saya								
6	Saya dapat berbicara hanya tentang hal-hal yang saya yakin akan kebenarannya								
7	Saya dapat memberikan informasi yang sesuai dan secukupnya								
8	Saya dapat memilih konteks pembicaraan yang melibatkan lawan bicara								
9	Saya mengambil topik pembicaraan yang membuat lawan bicara merasa nyaman								
10	Saya mengambil topik pembicaraan yang sesuai dengan tempat pembicaraan berlangsung								
11	Saya tanggap terhadap penggunaan bahasa dan variasi bahasa yang diinginkan lawan bicara								
12	Saya adalah pembicara yang dapat mengubah bahasa dan variasi bahasa sesuai gaya bahasa lawan bicara								
13	Saya dapat menghilangkan prasangka buruk atas tindakan seseorang								
14	Saya dapat melihat orang itu pada dasarnya baik								
15	Saya menghindari buyarnya konsentrasi								
16	Saya dapat menekan perasaan negatif yang menimbulkan ucapan yang tidak enak didengar.								

Sumber: Soelistiyowati dan Nugroho (2012)

Dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa butir pernyataan yang tercantum dalam Tabel 2 terbagi dalam 4 (empat) kelompok, yaitu: butir pernyataan nomor 1 s/d 4 adalah pernyataan yang mengungkap kemampuan strategi, nomor 5 s/d 8 mengungkap kemampuan komunikasi, nomor 9 s/d 12 mengungkap kemampuan interaksi, dan nomor 13 s/d 16 mengungkap kemampuan psikologis. Untuk

menggolongkan apakah kapasitas *soft skills* seseorang tergolong tinggi, sedang, atau rendah dapat ditentukan berdasarkan skor rata-rata ideal dan simpangan baku ideal, atau menggunakan pedoman penilaian yang dikemukakan Soelistiyowati dan Nugroho (2012), yaitu:

91 - 128 : tergolong tinggi

53 - 90 : tergolong sedang

16 - 52 : tergolong rendah

Selanjutnya, untuk menggolongkan kapasitas *soft skills* pada masing-masing kemampuan digunakan kriteria berikut:

24 - 32 : tergolong tinggi

15 - 23 : tergolong sedang

1 - 14 : tergolong rendah

## 2.4. Penelitian Kapasitas *Soft Skills* Mahasiswa

### 2.4.1. Gambaran Kapasitas *Soft Skills* Mahasiswa Perempuan

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan di UNIMED, didapatkan bahwa skor kapasitas *soft skills* tertinggi mahasiswa perempuan sebesar 121, terendah 55 dengan rentangan skor 16 sampai 128, harga rata-rata sebesar 90,57 dan simpangan baku sebesar 12,62. Kecenderungan kapasitas *soft skill* mahasiswa perempuan tergolong kategori tinggi berada pada komponen kemampuan psikologis sebesar 53%, sedangkan yang tergolong kategori rendah berada pada komponen kemampuan interaksi sebesar 2,50%. Untuk lebih jelasnya, kecenderungan kapasitas *soft skills* mahasiswa perempuan dapat dilihat Tabel 2.3.

**Tabel 2.3.** Kecenderungan Kapasitas *Soft Skills* Mahasiswa Perempuan

No.	Komponen	Kategori		
		Rendah	Sedang	Tinggi
1	Kemampuan Strategi	1,00 %	56,50 %	42,50 %
2	Kemampuan Komunikasi	0,50 %	50,50 %	49,00 %
3	Kemampuan Interaksi	2,50 %	56,50 %	41,00 %
4	Kemampuan Psikologis	2,00 %	45,00 %	53,00 %

*Sumber: Sitanggang dan Hamid (2013)*

Tabel 2.3. memberikan makna bahwa mahasiswa perempuan memiliki kemampuan psikologis yang tergolong tinggi, tetapi

memiliki kemampuan interaksi yang tergolong rendah. Oleh karena itu, pelatihan *soft skills* bagi mahasiswa perempuan hendaknya difokuskan kepada peningkatan kemampuan interaksi.

#### 2.4.2. Gambaran Kapasitas *Soft Skills* Mahasiswa Laki-laki

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan di UNIMED, didapatkan bahwa skor kapasitas *soft skills* tertinggi mahasiswa laki-laki sebesar 118, terendah 54 dengan rentangan skor 16 sampai 128, harga rata-rata sebesar 89,04 dan simpangan baku sebesar 13,99. Kecenderungan kapasitas *soft skill* mahasiswa laki-laki tergolong kategori tinggi berada pada komponen kemampuan komunikasi sebesar 58%, sedangkan yang tergolong kategori rendah berada pada komponen kemampuan interaksi sebesar 3%. Untuk lebih jelasnya, kecenderungan kapasitas *soft skills* mahasiswa laki-laki dapat dilihat Tabel 2.4.

**Tabel 2.4.** Kecenderungan Kapasitas *Soft Skills* Mahasiswa Laki-laki

No.	Komponen	Kategori		
		Rendah	Sedang	Tinggi
1	Kemampuan Strategi	1,50 %	51,50 %	47,00 %
2	Kemampuan Komunikasi	1,00 %	41,00 %	58,00 %
3	Kemampuan Interaksi	3,00 %	47,50 %	49,50 %
4	Kemampuan Psikologis	1,00 %	50,00 %	49,00 %

*Sumber: Sitanggang dan Hamid (2013)*

Tabel 2.4. memberikan makna bahwa mahasiswa laki-laki memiliki kemampuan komunikasi yang tergolong tinggi, tetapi memiliki kemampuan interaksi yang tergolong rendah. Oleh karena itu, pelatihan *soft skills* bagi mahasiswa laki-laki juga difokuskan kepada peningkatan kemampuan interaksi.

#### 2.4.3. Gambaran Kapasitas *Soft Skills* Mahasiswa Kelompok IPS

Berdasarkan data penelitian didapatkan bahwa skor kapasitas *soft skills* tertinggi mahasiswa kelompok Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) sebesar 116, terendah 55 dengan rentangan skor 16 sampai 128, dan harga rata-rata sebesar 89,55 serta simpangan baku sebesar 13,98. Kecenderungan kapasitas *soft skill* mahasiswa kelompok IPS tergolong

kategori tinggi berada pada komponen kemampuan komunikasi sebesar 54%, sedangkan yang tergolong kategori rendah berada pada komponen kemampuan strategi dan kemampuan interaksi masing-masing sebesar 1,50%. Untuk lebih jelasnya, kecenderungan kapasitas *soft skills* mahasiswa kelompok IPS dapat dilihat Tabel 2.5.

**Tabel 2.5.** Kecenderungan Kapasitas *Soft Skills* Mahasiswa Kelompok IPS

No.	Komponen	Kategori		
		Rendah	Sedang	Tinggi
1	Kemampuan Strategi	1,50 %	53,00 %	45,50 %
2	Kemampuan Komunikasi	0,50 %	45,50 %	54,00 %
3	Kemampuan Interaksi	1,50 %	50,50 %	48,00 %
4	Kemampuan Psikologis	1,00 %	48,50 %	50,50 %

*Sumber:* Sitanggang dan Hamid (2013)

Tabel 2.5. memberikan makna bahwa mahasiswa kelompok IPS memiliki kemampuan komunikasi yang tergolong tinggi, tetapi memiliki kemampuan strategi dan kemampuan interaksi yang tergolong rendah. Oleh karena itu, pelatihan *soft skills* bagi mahasiswa kelompok IPS hendaknya difokuskan kepada peningkatan kemampuan strategi dan kemampuan interaksi.

#### 2.4.4. Gambaran Kapasitas *Soft Skills* Mahasiswa Kelompok IPA

Berdasarkan data penelitian didapatkan bahwa skor kapasitas *soft skills* tertinggi mahasiswa kelompok Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) sebesar 121, terendah 54 dengan rentangan skor 16 sampai 128, dan harga rata-rata sebesar 90,06 serta simpangan baku sebesar 12,68. Kecenderungan kapasitas *soft skill* mahasiswa kelompok IPA tergolong kategori tinggi berada pada komponen kemampuan komunikasi sebesar 53%, sedangkan yang tergolong kategori rendah berada pada komponen kemampuan interaksi masing-masing sebesar 4%. Untuk lebih jelasnya, kecenderungan kapasitas *soft skills* mahasiswa kelompok IPA dapat dilihat Tabel 2.6.

**Tabel 2.6.** Kecenderungan Kapasitas *Soft Skills* Mahasiswa Kelompok IPA

No.	Komponen	Kategori		
		Rendah	Sedang	Tinggi
1	Kemampuan Strategi	1,00 %	55,00 %	44,00 %
2	Kemampuan Komunikasi	1,00 %	56,00 %	53,00 %
3	Kemampuan Interaksi	4,00 %	53,00 %	42,00 %
4	Kemampuan Psikologis	2,00 %	46,50 %	51,50 %

Sumber: Sitanggang dan Hamid (2013)

Tabel 2.6. memberikan makna bahwa mahasiswa kelompok IPA memiliki kemampuan komunikasi yang tergolong tinggi, tetapi memiliki kemampuan interaksi yang tergolong rendah. Oleh karena itu, pelatihan *soft skills* bagi mahasiswa kelompok IPA hendaknya difokuskan kepada peningkatan kemampuan interaksi.

Berdasarkan hasil analisis uji perbedaan rata-rata dengan uji-t, ternyata kapasitas *soft skills* mahasiswa perempuan tidak berbeda secara signifikan dari laki-laki; kapasitas *soft skills* mahasiswa kelompok IPS tidak berbeda secara signifikan dari kelompok IPA; kapasitas *soft skills* mahasiswa kelompok IPA perempuan tidak berbeda secara signifikan dari laki-laki. Akan tetapi, kapasitas *soft skills* mahasiswa kelompok IPS perempuan berbeda secara signifikan dibandingkan dengan kelompok IPS laki-laki. Kapasitas *soft skills* mahasiswa kelompok IPS laki-laki lebih baik dari perempuan.

## 2.5. Strategi Peningkatan Kapasitas *Soft Skills*

### 2.5.1. Peranan Keteladanan dari Pemimpin

Di Indonesia ada beberapa prinsip kepemimpinan yang sudah dilakukan sejak dahulu hingga sekarang, antara lain: 1) Pancadasa pada masa pemerintahan Shri Hayam Wuruk; 2) Prinsip utama kepemimpinan Ki Hajar Dewantoro; dan 3) Sifat kepemimpinan daerah Tapanuli (Disarikan dari Machmud Abdullah dalam Sitanggang, 2013).

#### 1) *Pancadasa*

Pada masa pemerintahan Shri Hayam Wuruk, Mahapatih Gajahmada telah menggariskan 15 sifat-sifat pemimpin yang baik, yaitu:

- a) Wijnana  
Pemimpin hendaknya bersikap bijaksana penuh hikmah dan ketekunan.
- b) Mantri Wira  
Bersifat dan bersikap sebagai pembela negara yang sejati, berkeberanian mutlak dalam kebenaran dan berkesetiaan dalam menjunjung cita-cita negara.
- c) Wicaksaneng Naya  
Bijaksana dalam bermain politik dengan berpedoman kepada Trikala, yaitu:  
*Atita* : mengambil pelajaran dari peristiwa-peristiwa yang telah lalu.  
*Nagala* : mampu menganalisa dan memperkirakan kemungkinan-kemungkinan.  
*Wartama* : dapat menentukan sikap dan mengambil keputusan dengan tepat.
- d) Matanggawan  
Pemimpin harus mendapat kepercayaan yang tinggi dari bawahan
- e) Satya Bhakti Haprabhu  
Taat, setia dan bakti kepada atasan, terutama betul-betul setia kepada negara dan pimpinannya.
- f) Wakjuana  
Memiliki seni/kepandaian dalam berkata-kata, berpidato, berdiplomasi.
- g) Sarjjawopasama  
Tidak sombong, mudah memberi hati, bermuka manis, pemaaf, dan berkesetiakawanan.
- h) Dhirottsaha  
Rajin dan sungguh-sungguh dalam segala pekerjaan, kreatif, penuh inisiatif menuju kebaikan dan kesejahteraan negara.
- i) Tan Lalana  
Bersifat gembira, penuh optimisme, tangguh, tidak mudah runtuh oleh kesedihan.

- j) Diwyacitta  
Behati baik, jujur dan dapat meyakini pendapat orang lain, menghargai pikiran orang lain.
- k) Tan Satrisna  
Bebas, tak terikat pada pemberian, tidak egoistis.
- l) Masihi Samastha Bhuwanakan  
Penyayang dan pencinta alam dengan keyakinan hidup.
- m) Gunong Pratidina  
Tekun untuk menegakkan kebenaran untuk mengagungkan negara.
- n) Sumantri  
Menunjukkan sikap dan sifat sebagai abdi negara yang baik, menjadi contoh untuk bawahan.
- o) Snayaken Musuh  
Sanggup memusnahkan musuh negara dan musuh masyarakat, tidak dengan sifat kejam.

## 2) Prinsip Utama Kepemimpinan menurut Ki Hajar Dewantoro

Ki Hajar Dewantoro memperkenalkan prinsip-prinsip utama dalam kepemimpinan yang menunjukkan tempat seorang pemimpin dan berisi tugas pemimpin, yaitu:

- a) Ing Ngarso Sung Tulodo  
Pemimpin harus mampu menjadikan dirinya pola anutan dan ikutan orang-orang yang dipimpinnya.
- b) Ing Madyo Mangun Karso  
Pemimpin harus mampu membangkitkan semangat berwakarsa dan berkreasi pada orang-orang yang dibimbingnya.
- c) Tut Wuri Handayani  
Pemimpin harus mampu mendorong orang-orang yang diasuhnya agar berani berjalan di depan dan sanggup bertanggungjawab.

## 3) Sifat Kepemimpinan Daerah Tapanuli

Sifat kepemimpinan daerah Tapanuli terdiri dari enam butir, yaitu:



*Paratal atal parutul utul  
Parpiso na so hea tajal  
Parhata na so hea muntul  
Parjaga-jaga i bibirna  
Na hot i bulaban  
Partingkos i hatian*

Artinya:

Gigih tangguh dalam perjuangan  
Waspada dan mawas diri setiap waktu  
Keputusannya tetap mantap  
Ilmunya banyak mendalam  
Kuat memegang sumpah janji  
Adil dalam pertimbangan.

Falsafah kepemimpinan di daerah Tapanuli adalah seperti diuraikan di atas, seorang pemimpin haruslah orang yang gigih dan tangguh, keputusan yang diambil tetap mantap, memiliki ilmu yang luas dan mendalam, serta adil dalam membuat pertimbangan, karena keputusannya yang mantap maka dapat diterima oleh pengikutnya, misalnya membuat pertimbangan kepada kedua belah pihak yang bersengketa. Kepemimpinan yang sedemikian rupa menjadikan pengikutnya patuh kepada pemimpinnya. Kepatuhan pengikut terhadap pemimpinnya tergambar sebagai berikut:

*Baris baris ni Gaja  
Di rura pangaloan  
Molo marsuru Raja  
Ingkon do oloan  
Molo nioloan  
Dapotan pangomoan  
Molo so nioloan  
Dapotan hamagoan.*

Artinya:

Gajah yang berbaris  
Di lembah pangaloan

Perintah Raja  
Haruslah dipatuhi  
Kalau dipatuhi  
Memperoleh keberuntungan  
Kalau dibantah  
Memperoleh petaka.

Karena seorang Raja (Pemimpin) selalu efektif membuat keputusan dan selalu adil dalam membuat pertimbangan, sehingga pengikutnya akan selalu tunduk (patuh) kepada perintah raja. Pengikut yang patuh kepada raja akan memperoleh keberuntungan, sebaliknya pengikut yang membantah kepada raja akan memperoleh petaka.

Demikianlah gambaran prinsip-prinsip kepemimpinan yang telah dilaksanakan di Indonesia sejak dahulu hingga sekarang, walaupun diakui implementasi prinsip kepemimpinan yang luhur itu pada masa sekarang ini tidak semua para pemimpin melaksanakan sebagaimana mestinya. Hal ini diketahui dari adanya para pemimpin yang tersangkut hukum karena perlakuannya yang tidak terpuji pada saat memimpin (menduduki suatu jabatan), misalnya karena melakukan korupsi. Pada hal seharusnya pemimpin itu menjadi model yang memiliki kapasitas *soft skills* yang tinggi yang pantas diteladani oleh bawahan (*sub ordinat*) dan masyarakat luas. Peranan keteladanan dari seorang pemimpin sangat efektif di dalam suatu organisasi. Misalkan saja seorang pemimpin yang cenderung membina bawahan dengan komunikasi yang baik dan santun, maka bawahan (pengikutnya) akan mencontohnya di dalam berkomunikasi sehari-hari dengan santun juga. Sebaliknya, apabila seorang pemimpin cenderung mengungkapkan kata yang kasar dan marah-marah kepada bawahannya, maka bawahan pun akan terpengaruh kepada pola komunikasi atau interaksi yang dialaminya, sehingga akan ketularan pula akan berkata kasar dan tidak santun kepada orang lain. Contoh sederhana di atas dapat memberikan penjelasan bahwa keteladanan seorang pemimpin sangat berperan bagi setiap anggota di setiap organisasi.

### **2.5.2. Peningkatan Kapasitas *Soft Skills* Melalui Pelatihan**

Secara umum dapat dikemukakan bahwa latihan adalah bagian pendidikan yang menyangkut proses pembelajaran untuk memperoleh dan meningkatkan kemampuan diluar sistem pendidikan yang berlaku, dalam waktu yang relatif singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktik dari pada teori. Lynton, Rolf P. dan Udai Pareek (1992) menjelaskan bahwa pelatihan harus lebih menekankan kepada praktik untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan individu. Apabila dieksplorasi lebih lanjut dapat diketahui bahwa di dalam pelatihan terdapat 2 (dua) hal penting, yaitu: 1) Proses pelatihan dan 2) Pelatih.

#### **1) Proses Pelatihan**

Proses pelatihan terdapat dalam tiga tahap, yaitu: (1) Tahap Pra-Pelatihan, (2) Tahap Pelatihan, dan (3) Tahap Pasca Pelatihan.

*Tahap Pra-Pelatihan:* Apabila ditinjau dari pihak peserta pelatihan, maka akan timbul harapan dan motivasi. Peserta pelatihan membutuhkan keterampilan atau kemampuan yang lebih besar dalam suatu aspek tertentu agar memenuhi syarat dan merasa lebih efektif, untuk memahami hal-hal tertentu. Hal penting yang harus diperhatikan ialah bahwa motivasi dan sisi pandang si peserta akan menentukan perhatian dan pembelajarannya.

*Tahap Pelatihan:* Peserta pelatihan akan membawa berbagai harapan-harapan ke program pelatihan, karena keterbukaan terhadap peluang untuk belajar yang diberikan kepadanya. Pada tahap pelatihan, terdapat lima urutan yang mungkin terjadi bagi peserta yaitu:

- a. Seleksi beberapa pokok untuk dipelajari  
Apapun motivasi dan tingkat kesiapannya, peserta pelatihan akan memulai pelatihannya. Dari sejumlah besar kesan baru yang masuk secara bertubi-tubi, dia akan memilih beberapa pokok yang diperhatikan, misalnya: bagian dari pokok persoalan, orang ataupun suasana.
- b. Percobaan pengalaman permulaan  
Peserta pelatihan akan mempergunakan hal-hal yang akan dipilih. Ia akan memikirkan dan menerjemahkan perhatiannya

- dalam perilaku tertentu. Peserta akan mencobanya, apakah sesuai dengan cara berpikirnya?
- c. Umpan balik dari percobaan permulaan  
Percobaan-percobaan peserta mungkin membanggakan hati atau sebaliknya mengecilkan hati. Kemungkinan ini dipengaruhi oleh reaksinya sendiri terhadap percobaan itu, reaksi dari para rekan peserta, reaksi dari para pelatih. Jika umpan balik yang diberikan pelatih positif maka peserta akan memperoleh kepuasan.
  - d. Pemantapan dan praktik lanjutan  
Kepuasan yang diperoleh dari suatu umpan balik yang positif memperkuat pola perilaku baru peserta pelatihan. Latihan berulang-ulang diikuti oleh kepuasan yang berulang-ulang akan menegakkan pola baru perilaku itu secara mantap.
  - e. Meresapkan apa yang telah dipelajari  
Program pelatihan tidak hanya membahas hal-hal yang terpisah saja, supaya dapat menimbulkan kekuatan dan orientasi pada pengalaman baru yang menjadikan pembelajaran selanjutnya lebih menarik. Dengan demikian terjadilah suatu lingkaran yang menyeluruh yang menjadikan pembelajaran sebagai proses yang menyenangkan.

*Tahap Pasca Pelatihan:* Setelah program pelatihan telah berakhir, maka peserta akan pulang dengan membawa pengetahuan dan keterampilan yang telah dipelajari. Dengan motivasi yang lebih tinggi dan gairah baru yang diperoleh dari kepuasan pembelajaran, ingin sekali menggunakan apa yang telah dipelajari dalam pekerjaannya. Namun demikian, ada satu dimensi yang sangat penting, yaitu dimensi keorganisasian. Hal ini menyangkut: a. Ada tidaknya dukungan keorganisasian, b. Perbaikan dalam pekerjaan.

## 2) Pelatih

Peranan pelatih dalam pelatihan, dapat dibagi tiga, yaitu: 1) Sebagai pemimpin, 2) Sebagai pengawas, dan 3) Sebagai pembimbing. Untuk lebih jelasnya, peranan pelatih di dalam suatu pelatihan dapat diuraikan sebagai berikut.

- 1) Peranan pelatih sebagai pemimpin adalah:
  - a) Membantu pengembangan berlangsungnya pembelajaran
  - b) Memiliki secara tepat tujuan dari pembelajaran
  - c) Memberi tugas kepada peserta pelatihan
- 2) Peranan pelatih sebagai pengawas adalah:
  - a) Mengawasi peserta pelatihan secara aktif
  - b) Membedakan individu dalam kelompok peserta pelatihan
- 3) Peranan pelatih sebagai pembimbing adalah:
  - a) Memberi instruksi kepada peserta pelatihan
  - b) Menginstruksikan peserta dengan latihan yang pernah diberikan
  - c) Memperbaiki cara kerja
  - d) Mengevaluasi dan mencatat kemajuan peserta pelatihan.

## **2.6. Penyesuaian Materi Pelatihan dengan Tingkat Kapasitas *Soft Skills***

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh ternyata kapasitas *soft skills* di setiap kelompok mahasiswa memiliki kemampuan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, materi pelatihan yang akan dilatihkan harus disesuaikan dengan masing-masing kelompok peserta pelatihan (mahasiswa) sesuai dengan kemampuan yang akan ditingkatkan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kapasitas *soft skills* peserta.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan bahwa secara umum mahasiswa UNIMED membutuhkan pengembangan *soft skills* di komponen kemampuan interaksi dan psikologis. Oleh karena itu, upaya pengembangan yang dilakukan adalah pelatihan peningkatan kemampuan interaksi dan kemampuan psikologis.

Tetapi kalau ditinjau dari jenis kelamin mahasiswa, maka mahasiswa laki-laki hanya membutuhkan peningkatan kemampuan interaksi, sedangkan mahasiswa perempuan membutuhkan peningkatan kemampuan interaksi dan psikologis.

Selanjutnya bila ditinjau dari pengelompokan studi (IPA dan IPS), maka mahasiswa kelompok IPA membutuhkan peningkatan

kemampuan interaksi, sedangkan mahasiswa kelompok IPS membutuhkan peningkatan kemampuan interaksi dan psikologis.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa materi peningkatan *soft skills* yang akan dilatihkan bagi mahasiswa adalah: 1) Peningkatan kemampuan interaksi; 2) Peningkatan kemampuan psikologis; dan 3) Peningkatan kemampuan strategi.

- 1) Materi Peningkatan Kemampuan Interaksi bagi Mahasiswa  
Materi pelatihan yang dibutuhkan untuk upaya peningkatan kemampuan interaksi mahasiswa adalah:
  - a) Memilih topik pembicaraan yang sesuai dengan lawan berbicara;
  - b) Menyesuaikan topik pembicaraan dengan tempat dimana pembicaraan dilakukan;
  - c) Menyesuaikan topik pembicaraan dengan situasi pada saat melakukan pembicaraan;
  - d) Penggunaan bahasa yang tepat dengan topik pembicaraan;
  - e) Pemilihan kata yang tepat dengan topik pembicaraan;
  - f) Penggunaan gaya bahasa yang bervariasi.
- 2) Materi Peningkatan Kemampuan Psikologis bagi Mahasiswa  
Materi pelatihan yang dibutuhkan untuk upaya peningkatan kemampuan psikologis mahasiswa adalah:
  - a) Kemampuan menghilangkan prasangka buruk terhadap orang lain;
  - b) Kemampuan membiasakan diri untuk berpikir positif;
  - c) Kemampuan mengenali sisi yang positif dari perilaku atau perkataan orang lain;
  - d) Jangan merespons secara negatif terhadap hal-hal yang negatif;
  - e) Kemauan untuk mengubah cara pandang terhadap hal-hal baru;
  - f) Kemampuan memfokuskan konsentrasi pembicaraan kepada lawan berbicara, bukan pada diri sendiri;
  - g) Kemampuan membiasakan diri untuk mengucapkan kata-kata yang beretika.

- 3) Materi Peningkatan Kemampuan Strategi bagi Mahasiswa
- Materi pelatihan yang dibutuhkan untuk upaya peningkatan kemampuan strategi mahasiswa adalah:
- a) Kemampuan memikirkan terlebih dahulu kata-kata yang akan diucapkan kepada orang lain;
  - b) Kemampuan memilih dan menggunakan kata yang tepat dengan topik pembicaraan;
  - c) Kemampuan menjaga keharmonisan hubungan dengan lawan berbicara;
  - d) Kemampuan mengemukakan maksud dengan baik;
  - e) Kemampuan menempatkan diri sebagai pendengar.

Pengembangan kapasitas *soft skills* mahasiswa di perguruan tinggi harus dilakukan secara berkelanjutan untuk menjamin kualitas lulusan. Partisipasi aktif dari setiap anggota sivitas akademika untuk mengembangkan kapasitas *soft skills* sangat menentukan bagi kesuksesan mahasiswa menyelesaikan studinya maupun saat sudah bekerja. Pengembangan kapasitas *soft skills* individu dapat dilakukan dalam kehidupan sehari-hari dengan cara melatih diri seperti: memilih kata yang akan diucapkan, menghargai lawan berbicara, mau sebagai pendengar yang baik, berpikir positif dan menghilangkan prasangka buruk.

Apabila pelatihan diselenggarakan oleh institusi hendaknya pelaksanaan pelatihan ditinjau dari jenis kelamin. Bagi mahasiswa perempuan, materi pelatihan difokuskan kepada peningkatan kemampuan interaksi dan psikologis, sedangkan bagi mahasiswa laki-laki difokuskan kepada peningkatan kemampuan interaksi.

## BAB 3

# KUALITAS TOTAL PRIBADI

### 3.1. Kualitas Integritas Individu

**M**anusia sebagai makhluk individu memiliki keunikan tersendiri yang tidak dimiliki oleh individu yang lain. Oleh karena itu, sebagai makhluk sosial setiap individu seharusnya saling menghargai dan menghormati individu yang lain. Setiap individu memiliki keunggulan dan kelemahan di dalam menjalani proses kehidupannya. Keunggulan yang dimiliki oleh individu merupakan potensi diri yang perlu dikenali agar dapat dikembangkan dalam kehidupannya, sedangkan kelemahannya juga harus diketahui dan disadari oleh individu agar dapat diatasi melalui bantuan orang lain, dan untuk berupaya sendiri untuk melakukan pengembangan diri. Pengembangan diri yang dilakukan secara terus menerus akan menjadikan individu menjadi individu yang berkualitas integritas.

Didasarkan kepada uraian Naim (2016), ada delapan langkah pengembangan individu yang berkualitas integritas, yang dideskripsikan sebagai berikut.



- 1) Karakter yang dapat diteladani  
Keteladanan merupakan model kepemimpinan yang sangat baik karena tidak memerlukan perkataan yang banyak, tetapi mampu memberikan kesan baik bagi orang lain melalui karakter baik yang ditampilkan sehari-hari. Keteladanan juga dapat membentuk kepercayaan orang lain terhadap seseorang.
- 2) Komunikasi yang jujur  
Membiasakan diri melakukan komunikasi secara jujur dengan orang lain dan memberikan informasi yang selalu dapat dipertanggungjawabkan.
- 3) Menghargai keterusterangan  
Kelemahan yang dimiliki individu akan memungkinkan seseorang dapat melakukan kesilapan. Kesalahan atau kesilapan yang dilakukan seseorang hendaknya mampu berbesar hati mengakui kelemahannya, walaupun melakukan itu bukanlah hal yang mudah.
- 4) Rendah hati  
Kerendahan hati mampu melenyapkan kesombongan yang ada dalam diri seseorang. Kesombongan diri harus dihindarkan karena akan selalu memandang orang lain berada pada posisi yang lebih rendah. Hal ini akan merusak interaksi antara individu yang telah terjalin dengan baik, karena tidak menimbulkan rasa saling percaya.
- 5) Memperlihatkan dukungan kepada orang lain  
Membiasakan diri bersikap peduli kepada orang lain, berarti telah mengalami pengembangan diri untuk berempati. Empati adalah kemampuan memahami perasaan orang lain, sehingga senang memberikan bantuan atau dukungan kepada orang lain.
- 6) Usahakan memenuhi janji  
Sering terdengar ucapan bahwa “janji itu adalah hutang”. Hal ini menggambarkan bahwa setiap hal yang pernah dijanjikan haruslah dipenuhi. Pemenuhan terhadap suatu janji akan menumbuhkan rasa percaya kepada kita dari orang yang dijanjikan itu.

- 7) Memiliki sikap melayani  
Individu yang berkualitas integritas adalah orang yang senang memberikan pelayanan secara ikhlas kepada orang lain. Naim menyatakan kembali paparan Chasan bahwa “Aspek pokok dalam kehidupan adalah melayani, bukan untuk dilayani”. Oleh karena itu, sungguh lebih mulia perbuatan melayani dibandingkan dengan dilayani.
- 8) Mendorong partisipasi dua arah dengan orang lain  
Integritas tidaklah datang dengan sendirinya, namun harus ditumbuhkembangkan dalam diri sejalan dengan proses kehidupan yang dilalui. Integritas muncul dari kepercayaan orang lain terhadap diri kita, karena didasari tanggungjawab yang dilaksanakan dengan baik. Individu yang kualitas integritasnya tinggi, akan memperoleh penghormatan dari orang lain.

### 3.2. Kualitas Total Pribadi

**K**ualitas integritas individu bukan datang sendiri, tetapi harus ditumbuhkembangkan dalam proses kehidupan sehari-hari. Integritas dapat diartikan sebagai suatu kebulatan atau keutuhan. Dengan demikian, kualitas integritas individu adalah totalitas potensi yang dimiliki oleh seseorang di dalam dirinya. Apabila potensi diri dapat dikembangkan dengan baik, maka potensi diri tersebut akan menjadi inventaris yang sangat berharga bagi pribadinya dan orang lain.

Berkaitan dengan kualitas pribadi, Gaspersz (2012) menjelaskan bahwa individu berkualitas adalah pribadi berkualitas total (*Total Quality Person*) yang berkaitan dengan upaya membangun kepemimpinan diri (*self leadership*) dengan sasaran untuk meningkatkan kepuasan terus-menerus. Lebih lanjut Gaspersz (2013) menjelaskan bahwa pribadi berkualitas total adalah pribadi yang memiliki kepemimpinan pribadi (*personal leadership*) yang baik, perencanaan (*planning*), dan perbaikan/peningkatan secara terus-menerus (*continuous improvement*).

Berdasarkan uraian di atas, komponen utama kualitas total pribadi adalah:

### 1) **Kepemimpinan Pribadi (*Personal Leadership*)**

Kepemimpinan pribadi atau “kepemimpinan diri” adalah sebutan dari manajemen diri. Yukl (2007) mendeskripsikan manajemen diri adalah sekumpulan strategi (strategi perilaku dan strategi kognitif) yang digunakan seseorang untuk mempengaruhi dan meningkatkan perilakunya sendiri. Lebih lanjut Yukl menguraikan, manajemen diri lebih tepat digolongkan sebagai sebuah teori motivasi dari pada teori kepemimpinan, tetapi dapat dipandang sebagai pengganti sebagian bagi kepemimpinan. Sedangkan Blanchard (2007) menguraikan tiga keterampilan seorang pemimpin diri (*self leadership*), yaitu: melawan asumsi pembatas, mensyukuri kekuatan, dan berkolaborasi untuk kesuksesan. Paparan kedua ahli tentang kepemimpinan pribadi (*personal leadership*) dapat dimaknai hakikatnya sama, walaupun terminologi yang digunakan tidak persis sama. Yukl menggunakan istilah manajemen diri, sedangkan Blanchard menggunakan istilah pemimpin diri. Manajemen diri meliputi strategi perilaku dan strategi kognitif.

Strategi perilaku terdiri dari:

- a) Penghargaan diri  
Pujilah diri anda sendiri apabila anda telah berhasil melakukan sesuatu dengan benar, dan berikan penghargaan bagi anda sendiri saat anda berhasil melaksanakan suatu tugas yang tergolong sulit atau telah mencapai sasaran.
- b) Hukuman diri  
Gunakan kecaman atau hukuman terhadap diri sendiri setelah bertindak dalam cara yang tidak tepat, setelah melakukan sebuah kesalahan yang ceroboh.
- c) Pengawasan diri  
Awasilah perilaku anda sendiri untuk memperhatikan apa yang telah anda lakukan dan bagaimana orang lain bereaksi.
- d) Penetapan sasaran sendiri  
Tetapkanlah sasaran yang realistis untuk tugas yang akan anda selesaikan, termasuk sub-sasaran yang dapat segera dicapai.

- e) Latihan sendiri  
Bagi perilaku atau keterampilan yang lebih sulit, latihlah dengan baik secara teratur untuk meningkatkan keterampilan dan membangun kepercayaan diri anda karena anda telah mampu melakukannya.
- f) Modifikasi isyarat  
Aturlah kembali isyarat-isyarat tertentu dalam lingkungan fisik langsung, seperti berpindah tempat untuk menulis suatu laporan, apabila terjadi suatu hal yang tidak anda sukai pada tempat semula.

Sedangkan, strategi kognitif terdiri dari:

- a) Menyemangati diri secara positif  
Strategi ini akan membantu anda membangun kepercayaan diri dan *optimism* untuk melakukan tugas-tugas yang lebih sulit. Menyemangati diri (*self-talk*) secara positif akan menekankan pemikiran positif dan optimis, sehingga mampu menghindarkan pemikiran negatif yang pesimistis.
- b) Latihan mental  
Strategi ini disebut pencitraan mental (*mental imagery*), dilakukan untuk latihan perilaku untuk menyelesaikan tugas-tugas yang tergolong sulit. Tidak langsung menyerah apabila berhadapan dengan tugas yang tingkatannya lebih sulit, tetapi secara gigih berlatih secara mental hingga suatu keterampilan dapat dikuasai dengan baik.

Kepemimpinan diri terdiri dari tiga keterampilan, yaitu:

- a) Melawan asumsi pembatas  
Asumsi pembatas adalah keyakinan yang anda miliki, yang didasari oleh pengalaman masa lalu, yang membatasi pengalaman masa kini dan masa yang akan datang. Jika anda dapat meyakinkan diri anda melaksanakan suatu tugas, maka anda akan optimis dapat melakukannya. Akan tetapi sebaliknya, jika anda tidak memiliki keyakinan mampu melakukan suatu tugas, maka anda akan melaksanakannya secara pesimistis. Oleh karena itu, hilangkan dialog internal negatif di pikiran anda,

seperti: “Saya tidak akan mampu melaksanakan itu” atau “Untuk apa saya harus bersusah payah, toh pimpinan juga tidak akan menyetujuinya.” Dialog internal negatif, alasan-alasan, dan menyalahkan adalah indikator untuk menunjukkan apakah anda sedang disandera oleh asumsi pembatas.

b) Mensyukuri kekuatan diri

Sejatinya, setiap orang mempunyai kekuatan yang berpotensi untuk dikembangkan, walaupun banyak orang yang tidak menyadarinya. Kepemimpinan diri situasional mengajarkan bahwa semua orang mempunyai kekuatan. Misalnya, kekuatan kepribadian bersumber dari apa yang anda miliki (kekuatan karakter, hasrat, inspirasi atau kebijaksanaan). Kekuatan kepribadian akan meningkat menjadi keterampilan interpersonal, yang memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan orang lain. Oleh karena itu, syukurilah kekuatan Anda. Blanchard menjelaskan bahwa cara terbaik untuk meningkatkan kekuatan Anda adalah dengan mengumpulkan orang-orang di sekitar Anda yang memiliki kekuatan yang tidak Anda miliki.

c) Berkolaborasi untuk kesuksesan

Keterampilan ketiga seorang pemimpin diri adalah kemampuan untuk berkolaborasi dengan orang lain untuk mencapai kesuksesan. Sejatinya, manusia itu adalah makhluk individu dan makhluk sosial. Sebagai makhluk sosial, manusia harus saling bekerja sama dengan manusia lainnya. Kepemimpinan terbaik adalah kemitraan yang melibatkan rasa saling percaya di antara dua orang yang bekerja sama untuk mencapai sasaran yang sama.

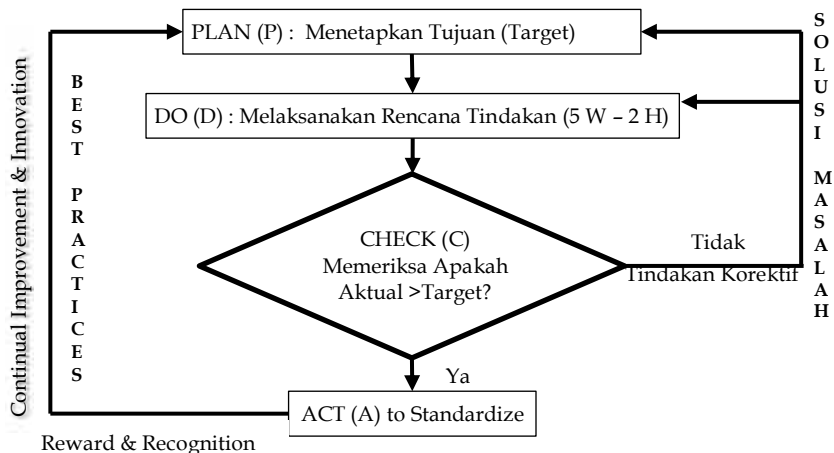
Dengan memperhatikan uraian di atas, indikator kepemimpinan pribadi dapat dideskripsikan sebagai berikut: mampu menghormati orang lain, mampu mendengarkan orang lain berbicara, bertanggungjawab untuk setiap tindakan, senang membantu orang lain, berpikir positif, mampu mengendalikan diri, mampu bekerja sama, dan senang melayani orang lain.

2) **Perencanaan (Planning)**

Perencanaan dapat diartikan sebagai aktivitas awal yang wajib dilakukan seseorang atau organisasi, yang menggambarkan serangkaian langkah-langkah apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Robbins dan Coulter (2007) mendefinisikan perencanaan sebagai proses yang mencakup sasaran, menetapkan strategi menyeluruh untuk mencapai sasaran, dan menyusun serangkaian rencana secara menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan pekerjaan.

Definisi di atas mengandung dua hal yang sangat berperan diperhatikan, yaitu: sasaran dan rencana. Sasaran adalah hasil yang diinginkan oleh individu, kelompok, atau organisasi. Sedangkan, rencana adalah dokumen yang mencakup alokasi sumber daya, penyusunan jadwal, dan tindakan yang diperlukan untuk mencapai sasaran.

Model perencanaan yang sangat terkenal adalah model PDCA (Plan-Do-Check-Act) yang diperkenalkan oleh William Edwards Deming, ahli manajemen kualitas dari Amerika. Menurut Deming, PDCA adalah siklus peningkatan yang secara terus menerus dilakukan dapat digambarkan pada Gambar 3.1.



Sumber: Gaspersz (2012)

Gambar 3.1. Model PDCA

Merencanakan (*Plan*):

- a) Menetapkan sasaran dan target
- b) Menentukan metode untuk mencapai sasaran dan target
- c) Melakukan pelatihan

Melaksanakan (*Do*):

- a) Menetapkan rencana tindakan
- b) Menggunakan metode 5W-2H (*What, Why, When, Where, Who, How, dan How-much*)

Memeriksa (*Check*):

- a) Memeriksa hasil-hasil dari implementasi rencana tindakan

Mengambil Tindakan (*Act*):

- a) Mengambil tindakan yang tepat dan menindaklanjuti hasil-hasil.
- b) Melakukan tindakan korektif, berupa solusi masalah, apabila sasaran dan target tidak tercapai
- c) Melakukan tindakan standarisasi, apabila sasaran dan target telah tercapai.

Dengan memperhatikan uraian di atas, indikator perencanaan pribadi dapat dideskripsikan sebagai berikut: mampu merencanakan aktivitas penting, mampu menyesuaikan sasaran jangka pendek dan jangka panjang, mampu memprioritaskan aktivitas penting, merencanakan menyelesaikan aktivitas sesuai dengan alokasi waktu, mempunyai rencana untuk melanjutkan pendidikan dalam bidang yang diinginkan, merencanakan suatu aktivitas sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki individu, memiliki pengertian yang baik tentang nilai-nilai pribadi (kekuatan atau kelemahan), mampu merencanakan sasaran atau target yang dapat dicapai.

### 3) Perbaikan secara Terus Menerus (*Continuous Improvement*)

Upaya perbaikan atau pengembangan diri seseorang, seharusnya dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan, bukan periodik. Terminologi yang terkenal tentang “perbaikan secara terus menerus” adalah manajemen Kaizen. Kaizen adalah suatu istilah dalam bahasa Jepang yang diartikan sebagai upaya perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*).

Gaspersz (2013) menjelaskan semangat Kaizen berlandaskan kepada pandangan:

- a) Hari ini harus lebih baik dari pada hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari pada hari ini.
- b) Tidak boleh ada satu hari pun yang lewat tanpa perbaikan/peningkatan.
- c) Masalah yang timbul merupakan suatu kesempatan untuk melaksanakan perbaikan/peningkatan.
- d) Menghargai adanya perbaikan/peningkatan walaupun kecil.
- e) Perbaikan/peningkatan tidak harus memerlukan investasi yang besar.

Pandangan di atas sangat sesuai diimplementasikan di lingkungan perguruan tinggi, yang menghasilkan mahasiswa menjadi lulusan tenaga kerja terampil dan profesional. Perguruan tinggi sangat berpeluang menumbuhkan kembangkan "*continuous improvement*", bagi mahasiswa melalui aktivitas perkuliahan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, serta kegiatan ekstra kurikuler. Gaspersz (2013) menjelaskan paparan Prof. Yoshinobu Nayatani, dari Universitas Osaka, Jepang, yang mendeskripsikan bahwa implementasi Kaizen dalam manajemen kualitas akan memberikan dampak yang positif.

Dampak positif implementasi Kaizen dalam manajemen kualitas, adalah:

- a) Setiap orang akan mampu menemukan masalah lebih cepat.
- b) Setiap orang akan memberikan perhatian dan penekanan pada tahap perencanaan.
- c) Mendukung cara berpikir yang berorientasi pada proses.
- d) Setiap orang akan berkonsentrasi pada masalah-masalah yang lebih penting dan mendesak untuk diselesaikan.
- e) Setiap orang akan berpartisipasi dalam membangun sistem yang baru.

Dengan memperhatikan uraian di atas, indikator perbaikan secara terus menerus adalah: selalu berusaha untuk lebih baik, berusaha meningkatkan pengetahuan, berusaha meningkatkan

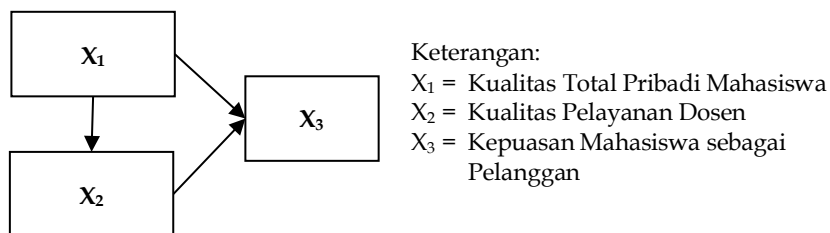


keterampilan, mampu mengakui kesalahan, menghargai kesuksesan, dan sikap terbuka terhadap perubahan.

### 3.3. Penelitian Kualitas Total Pribadi

#### 3.3.1. Metodologi Penelitian yang Digunakan

Penelitian ini bertujuan mempelajari kualitas total pribadi mahasiswa dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan dosen dan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Model penelitian digambarkan pada Gambar 3.2.



**Gambar 3.2.** Model Penelitian

Kualitas pelayanan dosen dibahas pada Bab 4, dan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dibahas pada Bab 5.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *ex post facto*, dan alat pengumpul data adalah kuesioner yang berisikan sejumlah pernyataan berkaitan dengan kualitas total pribadi mahasiswa. Penelitian dilakukan di Universitas Negeri Medan (UNIMED), Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FKIP UMSU), Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas HKBP Nommensen (FKIP UHN) Medan, dan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Sumatera Utara (FKIP UISU). Populasi adalah mahasiswa kependidikan (calon guru) Angkatan tahun 2016 yang berjumlah 6.416 orang (Data diolah dari forlap.dikti.PDPT). Teknik pengambilan sampel adalah *purposive random sampling*. Setelah dihitung dengan rumus dari Taro Yamane, yaitu:  $n = N / N.d^2 + 1$ ;  $n$  = Jumlah sampel;  $N$  = Jumlah populasi;  $d^2$  = Presisi (5%), diperoleh jumlah sampel 380 orang.

Instrumen dikembangkan berdasarkan teori-teori kualitas total pribadi yang dideskripsikan di atas. Butir pernyataan disusun dengan model skala Likert dengan skala 1 hingga 5. Angka 1 artinya yang dinilai tidak memiliki kemampuan tersebut sama sekali dan tidak pernah melakukannya, sedangkan angka 5 menunjukkan kemampuan yang sangat tinggi sekali dan selalu melakukannya. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik korelasi produk momen dari Karl Pearson (Sarwono, 2006), rumus koefisien Alpha (Sudjarwo dan Basrowi, 2009), *Kolmogorov-Simirmov Test* (Umar, 2008), analisis regresi dan analisis jalur (Asra, 2017). Teknik korelasi produk momen digunakan untuk menguji kesahihan setiap butir pernyataan dari setiap instrumen, rumus koefisien Alpha digunakan untuk menghitung koefisien reliabilitas kuesioner, uji *Kolmogorov-Simirmov Test* digunakan untuk menguji normalitas data, analisis regresi digunakan untuk menguji linieritas, dan teknik analisis jalur digunakan untuk menguji hipotesis.

Setelah dilakukan uji coba instrumen, butir pernyataan instrumen kualitas total pribadi mahasiswa yang valid diperoleh sebanyak 32 butir, dan yang tidak valid sebanyak 4 butir. Koefisien reliabilitas instrumen kualitas total pribadi mahasiswa adalah sebesar 0,829. Untuk lebih jelasnya, instrument kualitas total pribadi mahasiswa yang digunakan disajikan pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1.** Instrumen Kualitas Total Pribadi Mahasiswa

<b>Petunjuk Pengisian</b>
<p>Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan mengenai kualitas total pribadi. Anda dipersilakan memilih satu dari beberapa pilihan dengan memberi tanda silang (X) pada tempat yang tersedia. Anda bebas menentukan pilihan yang sesuai dengan diri anda sendiri. Untuk membantu anda mempertimbangkan memilih jawaban, berikut ini diberikan suatu perkiraan presentase tentang isi setiap butir pernyataan.</p> <p>Anda menandai "Tidak pernah" (TP) bila terjadinya isi pernyataan pada diri anda berkisar antara 0%-20%; "Jarang" (JR) bila terjadinya berkisar antara 21%- 40%; "Kadang-kadang" (KD) bila terjadinya berkisar antara 41%-60%; "Sering" (SR) bila terjadinya berkisar antara 61%-80%; "Selalu" (SL) bila terjadinya berkisar antara 81%-100%.</p>

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		TP	JR	KD	SR	SL
1	Belajar adalah kebiasaan saya pribadi	TP	JR	KD	SR	SL
2	Banyak aktivitas yang saya lakukan berdasarkan inisiatif sendiri	TP	JR	KD	SR	SL
3	Saya berupaya untuk menyelesaikan masalah saya sendiri	TP	JR	KD	SR	SL
4	Saya berupaya membangun jaringan kerja untuk mencapai kesuksesan saya	TP	JR	KD	SR	SL
5	Dalam hal pengambilan keputusan, saya berupaya memilih solusi yang dapat menguntungkan kedua belah pihak ( <i>win-win solution</i> )	TP	JR	KD	SR	SL
6	Saya memperlakukan orang lain dengan hormat	TP	JR	KD	SR	SL
7	Saya bertanggungjawab atas semua tindakan yang saya lakukan	TP	JR	KD	SR	SL
8	Saya senang apabila dapat membantu orang lain yang membutuhkan bantuan saya	TP	JR	KD	SR	SL
9	Berpikir positif adalah kebiasaan bagi hidup saya	TP	JR	KD	SR	SL
10	Saya memahami nilai-nilai kepercayaan pribadi	TP	JR	KD	SR	SL
11	Saya lebih suka melayani dari pada dilayani orang lain	TP	JR	KD	SR	SL
12	Saya menghormati orang yang menduduki jabatan saja	TP	JR	KD	SR	SL
13	Melayani orang lain menjadikan diri saya kurang berharga	TP	JR	KD	SR	SL
14	Aktivitas yang saya lakukan setiap hari didasarkan kepada program yang sudah ada	TP	JR	KD	SR	SL
15	Saya membuat program kerja untuk dicapai dalam jangka pendek	TP	JR	KD	SR	SL
16	Saya membuat program kerja pencapaian jangka panjang	TP	JR	KD	SR	SL
17	Saya melakukan aktivitas sesuai dengan skala prioritas	TP	JR	KD	SR	SL
18	Aktivitas yang saya lakukan didasarkan kepada potensi diri saya	TP	JR	KD	SR	SL
19	Target capaian saya rencanakan sesuai realistik	TP	JR	KD	SR	SL
20	Saya tidak memiliki program kerja secara jelas	TP	JR	KD	SR	SL
21	Saya melakukan aktivitas tidak berdasarkan skala prioritas	TP	JR	KD	SR	SL
22	Saya membuat program kerja hanya untuk jangka pendek saja	TP	JR	KD	SR	SL
23	Pekerjaan yang saya lakukan bukan berdasarkan potensi diri saya	TP	JR	KD	SR	SL
24	Saya memiliki kebiasaan mendokumentasikan aktivitas pribadi saya dengan baik	TP	JR	KD	SR	SL
25	Saya berupaya meningkatkan pengetahuan	TP	JR	KD	SR	SL

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	atau keterampilan secara terus menerus					
26	Saya melakukan evaluasi atas capaian sasaran pribadi	TP	JR	KD	SR	SL
27	Saya fokus melakukan aktivitas-aktivitas yang bermanfaat bagi saya maupun orang lain	TP	JR	KD	SR	SL
28	Saya berupaya memperbaiki kesalahan yang pernah saya lakukan	TP	JR	KD	SR	SL
29	Saya bersikap terbuka terhadap perubahan yang mengarah kepada perbaikan	TP	JR	KD	SR	SL
30	Tidak terbiasa mendokumentasikan aktivitas pribadi saya dengan baik	TP	JR	KD	SR	SL
31	Sulit bagi saya memperbaiki kesalahan yang pernah saya lakukan	TP	JR	KD	SR	SL
32	Sulit bagi saya menerima perubahan walaupun itu mengarah kepada perbaikan	TP	JR	KD	SR	SL

### 3.3.2. Gambaran Kualitas Total Pribadi Mahasiswa pada Perguruan Tinggi di Kota Medan

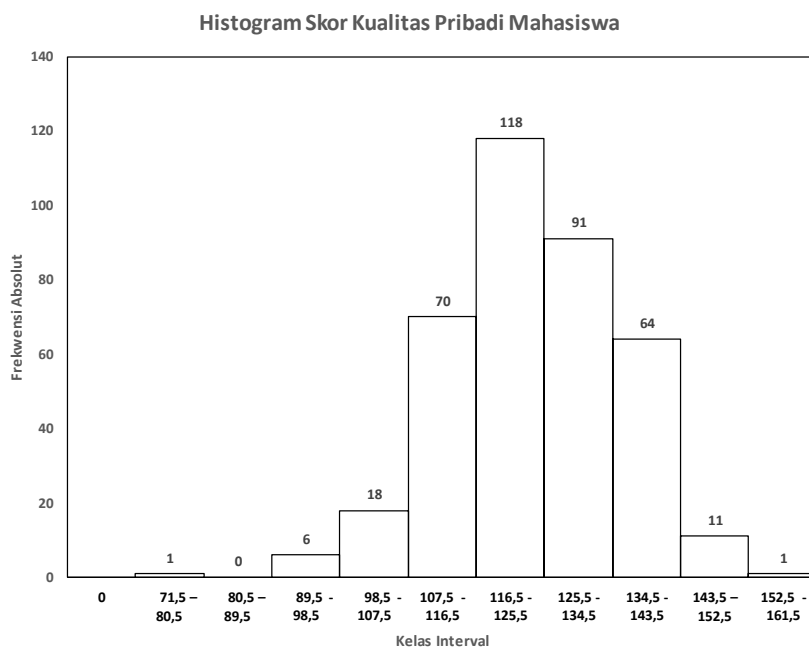
Berdasarkan pada jawaban yang diberikan responden diperoleh gambaran tentang kualitas total pribadi mahasiswa di Kota Medan, yang dijelaskan melalui hasil analisis statistik deskriptif. Setelah skor dikomposit maka terdapat skor terendah 72, skor tertinggi 156, rerata hitung (*Mean*) 124,06, median (*Me*) 124, modus (*mode*) 124, simpangan baku (standar deviasi) 11,76, skor tertinggi ideal sebesar 160. Skor terendah ideal sebesar 32, rerata skor ideal sebesar 96 dan simpangan baku ideal 21,33. Secara rinci hasil analisis deskriptif terkait dengan jawaban pernyataan yang dipilih responden dapat dilihat dari analisis distribusi frekuensi data kelompok yang disajikan dengan Tabel 3.2.

**Tabel 3.2.** Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kualitas Total Pribadi Mahasiswa pada Perguruan Tinggi di Kota Medan

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif (%)
1	72 - 80	1	0,26	0,26
2	81 - 89	0	0	0,26
3	90 - 98	6	1,58	1,84
4	99 - 107	18	4,74	6,58
5	108 - 116	70	18,42	25,00
6	117 - 125	118	31,05	56,05
7	126 - 134	91	23,95	80,00

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif (%)
8	135 - 143	64	16,84	96,84
9	144 - 152	11	2,89	99,73
10	153 - 161	1	0,26	100,00
Jumlah		380	100,00	

Distribusi frekuensi skor Kualitas Total Pribadi Mahasiswa ditampilkan dalam histogram seperti pada Gambar 3.3.



**Gambar 3.3.** Histogram Skor Kualitas Pribadi Mahasiswa

Rangkuman pengelompokan data seperti yang dijelaskan dibuat dalam empat kategori. Dengan memedomani kriteria, didapatkan kecenderungan variabel kualitas total pribadi mahasiswa di Kota Medan ditampilkan pada Tabel 3.3.

Berdasarkan Tabel 3.3. diperoleh tingkat kecenderungan variabel kualitas total pribadi sebanyak 118 responden atau 31,05% tergolong kategori sangat tinggi, 256 responden atau sebesar 67,37% tergolong kategori tinggi, 6 responden atau sebesar 1,58% tergolong kategori rendah. Dengan demikian disimpulkan bahwa tingkat kecenderungan

kualitas total pribadi mahasiswa pada perguruan tinggi di Kota Medan tergolong kategori tinggi.

**Tabel 3.3.** Kecenderungan Variabel Kualitas Total Pribadi Mahasiswa pada Perguruan Tinggi di Kota Medan

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Observasi	Frekuensi Relatif (%)	Kategori
1	130 - 160	118	31,05	Sangat Tinggi
2	97 - 129	256	67,37	Tinggi
3	64 - 96	6	1,58	Rendah
4	32 - 63	-	-	Sangat Rendah
Total		380	100,00	

*Sumber: Sitanggang, Luthan, dan Hamid (2018)*

Selanjutnya, rangkuman hasil analisis statistik deskriptif kualitas total pribadi mahasiswa untuk setiap perguruan tinggi disajikan pada Tabel 3.4.

**Tabel 3.4.** Rangkuman Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Total Pribadi setiap Perguruan Tinggi

	UNIMED	UMSU	UHN	UISU
N Valid	208	60	80	32
Mean	122.65	125.67	127.49	121.59
Median	122.00	124.50	129.00	123.00
Mode	124	123	124	95
Std. Deviation	11.776	10.121	11.093	14.249
Variance	138.682	102.429	123.063	203.023
Range	84	46	53	47
Minimum	72	97	99	95
Maximum	156	143	152	142
Sum	25512	7540	10199	3891
Minimum Ideal	32	32	32	32
Maximum Ideal	160	160	160	160
Mean Ideal	96	96	96	96
Std. Deviasi Ideal	21.33	21.33	21.33	21.33

### 3.3.3. Gambaran Kualitas Total Pribadi Mahasiswa di UNIMED

Berdasarkan hasil penelitian kualitas total pribadi mahasiswa di UNIMED yang disajikan pada Tabel 3.4., didapatkan skor terendah 72, skor tertinggi 156, rerata hitung (*Mean*) 122,65, median (*Me*) 122,

modus (*mode*) 124, simpangan baku (standar deviasi) 11,776. Skor tertinggi ideal sebesar 160, skor terendah ideal sebesar 32, rerata skor ideal sebesar 96 dan simpangan baku ideal 21,33.

Selanjutnya, data kualitas total pribadi dibuat dalam empat kategori. Dengan memedomani kriteria, didapatkan kecenderungan variabel kualitas total pribadi disajikan pada Tabel 3.5.

**Tabel 3.5.** Tingkat Kecenderungan Variabel Kualitas Total Pribadi Mahasiswa di UNIMED

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Observasi	Frekuensi Relatif (%)	Kategori
1	130 - 160	58	27,88	Sangat Tinggi
2	97 - 129	147	70,68	Tinggi
3	64 - 96	3	1,44	Rendah
4	32 - 63	-	-	Sangat Rendah
Total		208	100,00	

Berdasarkan Tabel 3.5. diperoleh tingkat kecenderungan variabel kualitas total pribadi mahasiswa sebanyak 58 responden atau 27,88% tergolong kategori sangat tinggi, 147 responden atau sebesar 70,68% tergolong kategori tinggi, 3 responden atau sebesar 1,44% tergolong kategori rendah. Dengan demikian disimpulkan bahwa tingkat kecenderungan kualitas total pribadi mahasiswa di UNIMED tergolong kategori tinggi.

### 3.3.4. Gambaran Kualitas Total Pribadi Mahasiswa di FKIP UMSU

Berdasarkan hasil penelitian kualitas total pribadi mahasiswa di FKIP UMSU yang disajikan pada Tabel 3.4., didapatkan skor terendah 97, skor tertinggi 143, rerata hitung (*Mean*) 125,67, median (*Me*) 124,50, modus (*mode*) 123, simpangan baku (standar deviasi) 10,121. Skor tertinggi ideal sebesar 160, skor terendah ideal sebesar 32, rerata skor ideal sebesar 96 dan simpangan baku ideal 21,33.

Selanjutnya, data kualitas total pribadi dibuat dalam empat kategori. Dengan memedomani kriteria, didapatkan kecenderungan variabel kualitas total pribadi disajikan pada Tabel 3.6.

**Tabel 3.6.** Tingkat Kecenderungan Variabel Kualitas Total Pribadi Mahasiswa di FKIP UMSU

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Observasi	Frekuensi Relatif (%)	Kategori
1	130 - 160	23	38,33	Sangat Tinggi
2	97 - 129	37	61,67	Tinggi
3	64 - 96	-	-	Rendah
4	32 - 63	-	-	Sangat Rendah
Total		60	100,00	

Berdasarkan Tabel 3.6. diperoleh tingkat kecenderungan variabel kualitas total pribadi mahasiswa sebanyak 23 responden atau 38,33% tergolong kategori sangat tinggi, dan 37 responden atau sebesar 61,67% tergolong kategori tinggi. Dengan demikian disimpulkan bahwa tingkat kecenderungan kualitas total pribadi mahasiswa di FKIP UMSU tergolong kategori tinggi.

### 3.3.5. Gambaran Kualitas Total Pribadi Mahasiswa di FKIP UHN

Berdasarkan hasil penelitian kualitas total pribadi mahasiswa di FKIP UHN yang disajikan pada Tabel 3.4., didapatkan skor terendah 99, skor tertinggi 152, rerata hitung (*Mean*) 127,49, median (*Me*) 129,00, modus (*mode*) 124, simpangan baku (standar deviasi) 11,093. Skor tertinggi ideal sebesar 160, skor terendah ideal sebesar 32, rerata skor ideal sebesar 96 dan simpangan baku ideal 21,33.

Selanjutnya, data kualitas total pribadi dibuat dalam empat kategori. Dengan memedomani kriteria, didapatkan kecenderungan variabel kualitas total pribadi disajikan pada Tabel 3.7.

**Tabel 3.7.** Tingkat Kecenderungan Variabel Kualitas Total Pribadi Mahasiswa di FKIP UHN

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Observasi	Frekuensi Relatif (%)	Kategori
1	130 - 160	36	45,00	Sangat Tinggi
2	97 - 129	44	55,00	Tinggi
3	64 - 96	-	-	Rendah
4	32 - 63	-	-	Sangat Rendah
Total		80	100,00	



Berdasarkan Tabel 3.7. diperoleh tingkat kecenderungan variabel kualitas total pribadi mahasiswa sebanyak 36 responden atau 45% tergolong kategori sangat tinggi, dan 44 responden atau sebesar 55% tergolong kategori tinggi. Dengan demikian disimpulkan bahwa tingkat kecenderungan kualitas total pribadi mahasiswa di FKIP UHN tergolong kategori tinggi.

### 3.3.6. Gambaran Kualitas Total Pribadi Mahasiswa di FKIP UISU

Berdasarkan hasil penelitian kualitas total pribadi mahasiswa di FKIP UISU yang disajikan pada Tabel 3.4., didapatkan skor terendah 95, skor tertinggi 142, rerata hitung (*Mean*) 121,59, median (*Me*) 123,00, modus (*mode*) 95, simpangan baku (standar deviasi) 14,249. Skor tertinggi ideal sebesar 160, skor terendah ideal sebesar 32, rerata skor ideal sebesar 96 dan simpangan baku ideal 21,33.

Selanjutnya, data kualitas total pribadi dibuat dalam empat kategori. Dengan memedomani kriteria, didapatkan kecenderungan variabel kualitas total pribadi disajikan pada Tabel 3.8.

**Tabel 3.8.** Tingkat Kecenderungan Variabel Kualitas Total Pribadi Mahasiswa di FKIP UISU

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Observasi	Frekuensi Relatif (%)	Kategori
1	130 - 160	11	34,38	Sangat Tinggi
2	97 - 129	18	56,25	Tinggi
3	64 - 96	3	9,37	Rendah
4	32 - 63	-	-	Sangat Rendah
Total		32	100,00	

Berdasarkan Tabel 3.8. diperoleh tingkat kecenderungan variabel kualitas total pribadi mahasiswa sebanyak 11 responden atau 34,38% tergolong kategori sangat tinggi, 18 responden atau sebesar 56,25% tergolong kategori tinggi, dan 3 responden atau sebesar 9,37% tergolong kategori rendah. Dengan demikian disimpulkan bahwa tingkat kecenderungan kualitas total pribadi mahasiswa di FKIP UISU tergolong kategori tinggi.

Secara keseluruhan data gabungan maupun tersendiri di masing-masing perguruan tinggi (UNIMED, UMSU, UHN, dan UISU),

hasil penelitian yang ditemukan menggambarkan bahwa, tingkat kecenderungan variabel kualitas total pribadi mahasiswa tergolong kategori tinggi. Walaupun hasil temuan ini menunjukkan kecenderungan variabel kualitas total pribadi mahasiswa secara keseluruhan tergolong kategori tinggi, namun masih terdapat kualitas total pribadi mahasiswa secara keseluruhan di Kota Medan yang tergolong kategori rendah sebesar 1,58%. Temuan ini memberikan petunjuk kepada pihak perguruan tinggi di Kota Medan, supaya menyelenggarakan pelatihan fungsi-fungsi manajemen secara berkelanjutan, khususnya fungsi perencanaan (*planning*) dan kepemimpinan pribadi (*personal leadership*) kepada mahasiswa guna meningkatkan kualitas total pribadinya. Melalui pelatihan, mahasiswa akan semakin terampil membuat perencanaan (*planning*) aktivitasnya, terbiasa membangun visi dan misi, dan terlatih memimpin diri sendiri.

Untuk meningkatkan kualitas total pribadi mahasiswa dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan kepribadian dan pelatihan kepemimpinan secara terprogram. Selama ini pelatihan kepemimpinan secara terprogram hanya diberikan kepada mahasiswa yang aktif di organisasi kemahasiswaan, seperti: Senat Mahasiswa (SEMA), Badan Perwakilan Mahasiswa Fakultas (BPMF), dan Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ).



## BAB 4

# KUALITAS PELAYANAN

### 4.1. Pengertian Pelayanan Pelanggan

Pelayanan yang dimaksudkan dalam buku ini adalah pelayanan jasa, yang dilakukan oleh dosen sebagai pelayan jasa terhadap mahasiswa sebagai pelanggan (penerima jasa). Pelayanan dosen kepada mahasiswa tidak sama dengan pelayanan pebisnis kepada pelanggannya. Pelayanan dosen kepada mahasiswa didasarkan kepada tugas dan tanggung jawab sebagai pendidik profesional, yang tidak terlepas dari Tri Dharma Perguruan Tinggi. Sedangkan, pelayanan pebisnis kepada pelanggan tidak lain dari pemerolehan profit. Menurut klasifikasi jasa, pelayanan pendidikan tergolong *intangible actions* karena jasa ditujukan pada pikiran manusia, bukan produk barang. Kalau digambarkan lebih jelas, dapat dilihat Tabel 4.1.

Karakteristik Jasa adalah *intangibility*, *heterogeneity*, *inseparability*, dan *perishability*.

*Intangibility* adalah jasa yang tidak berwujud barang, tetapi merupakan aktivitas, tindakan, proses, kinerja, atau usaha. *Heterogeneity* adalah jasa yang memiliki banyak variasi bentuk, seperti kualitas, jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut diproduksi. *Inseparability* adalah terjadinya interaksi antara

penyedia jasa dan pengguna jasa (pelanggan). *Perishability* adalah jasa dari komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali, atau dikembalikan, seperti kursi pesawat yang kosong dan kamar hotel yang tidak dihuni.

**Tabel 4.1.** Klasifikasi Jasa Berdasarkan Penerima Jasa dan Sifat Tindakan Jasa

Sifat Tindakan Jasa	Tangible actions	Jasa ditujukan pada tubuh manusia	Jasa ditujukan pada barang dan benda fisik
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perawatan kesehatan</li> <li>• Transportasi penumpang</li> <li>• Salon kecantikan</li> <li>• <i>Fitness centre</i></li> <li>• Restoran dan bar</li> <li>• Fisioterapi</li> <li>• Jasa pemakaman</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transportasi/angkutan barang</li> <li>• Perbaikan dan perawatan peralatan industri</li> <li>• Pergudangan dan penyimpanan</li> <li>• Binatu</li> <li>• Distribusi ritel</li> <li>• Landscaping dan <i>lawn-mowing</i></li> </ul>
	Intangible actions	Jasa ditujukan pada pikiran manusia	Jasa ditujukan pada asset tak berwujud
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Periklanan dan <i>public relations</i></li> <li>• Seni dan hiburan</li> <li>• Radio dan Televisi</li> <li>• Konsultasi manajemen</li> <li>• Pendidikan</li> <li>• Jasa informasi</li> <li>• Psikoterapi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbankan</li> <li>• Jasa bantuan hukum</li> <li>• Akuntansi</li> <li>• Jasa riset</li> <li>• Asuransi</li> <li>• Pemrosesan dan transmisi data</li> <li>• Pemrograman komputer</li> </ul>
		Manusia	Benda
		Penerima Jasa	

*Sumber:* Tjiptono dan Chandra (2016)

Sedangkan pelanggan adalah orang-orang yang membutuhkan pelayanan sesuatu jasa dari orang lain, organisasi atau perusahaan. Dalam hal ini terdapat dua pihak, yaitu pihak pelanggan (yang membutuhkan suatu jasa) dan pihak penyedia jasa (pelayan jasa). Di antara kedua pihak, maka pihak pelayan jasa harus memelihara sikap dan komunikasi yang baik terhadap pelanggan. Artinya, pelayan jasa harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap pelanggan. Pelayanan yang baik dari pihak pelayan jasa akan memberikan kesan yang baik pula bagi pelanggan. Pelayan jasa harus tetap mengingat ungkapan yang sudah cukup lama di dengar: "Pembeli (pelanggan) adalah seorang Raja." Oleh karena itu,

pelanggan itu adalah orang yang paling penting bagi penyedia jasa. Sebagai orang penting berarti tidak perlu dilawan berdebat. Bukankah manusia diciptakan oleh Tuhan yang Maha Kuasa dengan dua telinga, tetapi satu mulut! Hal ini dapat dimaknai bahwa biarlah penyedia jasa itu lebih banyak mendengar pelanggannya dari pada berkata-kata. Berkembangnya suatu organisasi atau perusahaan sangat tergantung kepada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Haryono (2016) mendeskripsikan bahwa pelayanan pelanggan adalah segala sesuatu yang dilakukan organisasi yang membuat hati pelanggan menyenangkan.

#### **4.2. Pelayanan Dosen pada Perguruan Tinggi**

**T**ugas pelayanan dosen pada perguruan tinggi telah diamanatkan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. Pelayanan dosen kepada mahasiswa tidak sama dengan pelayanan pebisnis kepada pelanggannya. Pelayanan dosen kepada mahasiswa didasarkan kepada tugas dan tanggung jawab sebagai pendidik profesional, yang tidak terlepas dari Tri Dharma Perguruan Tinggi. Tri Dharma Perguruan Tinggi adalah kewajiban dosen yang melekat pada kewajiban perguruan tinggi untuk menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pada Undang-Undang tentang Guru dan Dosen, telah ditegaskan bahwa dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dengan demikian, jelas diketahui bahwa dosen adalah pendidik profesional. Profesional adalah pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dan menjadi sumber penghasilan kehidupan yang memerlukan keahlian, kemahiran, atau kecakapan yang memenuhi standar mutu atau norma tertentu serta memerlukan pendidikan profesi.

Dalam melaksanakan tugas keprofesionalan, dosen berkewajiban:

- a. Melaksanakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat;
- b. Merencanakan, melaksanakan proses pembelajaran, serta menilai dan mengevaluasi hasil pembelajaran;
- c. Meningkatkan dan mengembangkan kualifikasi akademik dan kompetensi secara berkelanjutan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni;
- d. Bertindak objektif dan tidak diskriminatif atas dasar pertimbangan jenis kelamin, agama, suku, ras, kondisi fisik tertentu, atau latar belakang sosioekonomi peserta didik dalam pembelajaran;
- e. Menjunjung tinggi peraturan perundang-undangan, hukum, dan kode etik, serta nilai-nilai agama dan etika; dan
- f. Memelihara dan memupuk persatuan dan kesatuan bangsa.

Dengan memperhatikan kewajiban dosen yang telah diuraikan di atas, seorang dosen sangat strategis peranannya di perguruan tinggi untuk membentuk mahasiswa menjadi ilmuwan yang berkarakter. Dosen selalu berkomunikasi langsung dengan mahasiswa dalam pelaksanaan tugas pelayanannya pada proses perkuliahan di ruang teori maupun praktikum, membimbing tugas akhir atau skripsi, pembinaan kegiatan kemahasiswaan, menguji dan mengevaluasi. Dosen secara langsung akan menjadi model teladan bagi mahasiswa, dalam hal cara berkomunikasi atau sikap melayani mahasiswa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dosen sangat mempengaruhi kualitas mahasiswa yang dapat menyandingkan, menyetarakan, dan mengintegrasikan antara bidang pendidikan dan bidang pelatihan kerja serta pengalaman kerja dalam rangka pemberian pengakuan kompetensi kerja sesuai dengan struktur pekerjaan di berbagai sektor.

### **4.3. Penelitian Kualitas Pelayanan Dosen**

**G**aspersz (2012) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan sekumpulan indikator yang ditetapkan oleh manajemen untuk memonitor target-target kinerja

kualitas pelayanan organisasi. Gaspersz memperkenalkan sepuluh indikator kualitas pelayanan, yaitu: 1) waktu tanggap darurat; 2) kecepatan menjawab panggilan darurat; 3) kecepatan menjawab panggilan normal; 4) integritas sistem transmisi; 5) indeks tagihan pelanggan yang tidak memenuhi kriteria; 6) aktivitas perjanjian; 7) keakuratan pengukuran; 8) survei kepuasan pelanggan independen; 9) banyaknya keluhan pelanggan; dan 10) banyaknya penyesuaian-penyesuaian dari periode sebelum. Kalau uraian di atas dikaitkan dengan kualitas pelayanan dosen, maka setiap dosen dituntut memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa sebagai *customer* (pelanggan).

#### 4.3.1. Metodologi Penelitian yang Digunakan

Penelitian ini bertujuan mempelajari kualitas pelayanan dosen dan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Model penelitian telah digambarkan pada Gambar 3.2. di Bab 3.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *ex post facto*, dan alat pengumpul data yang digunakan adalah kuesioner yang berisikan sejumlah pernyataan berkaitan dengan kualitas pelayanan dosen. Penelitian dilakukan di Universitas Negeri Medan (UNIMED), Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU), Universitas HKBP Nommensen (UHN) Medan, dan Universitas Islam Sumatera Utara (UISU). Populasi adalah mahasiswa kependidikan (calon guru) Angkatan tahun 2016 yang berjumlah 6.416 orang (Data diolah dari forlap.dikti.PDPT). Teknik pengambilan sampel adalah *purposive random sampling*. Setelah dihitung dengan rumus dari Taro Yamane, yaitu:  $n = N / N.d^2 + 1$ ;  $n$  = Jumlah sampel;  $N$  = Jumlah populasi;  $d^2$  = Presisi (5%), diperoleh jumlah sampel 380 orang.

Instrumen dikembangkan berdasarkan teori-teori dan indikator kualitas pelayanan dosen yang diuraikan di atas. Butir pernyataan disusun dengan model skala Likert dengan skala 1 hingga 5. Angka 1 artinya yang dinilai tidak memiliki kemampuan tersebut sama sekali dan tidak pernah melakukannya, sedangkan angka 5 menunjukkan kemampuan yang sangat tinggi sekali dan selalu melakukannya. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik korelasi produk momen dari Karl Pearson (Sarwono, 2006), rumus koefisien Alpha



(Sudjarwo dan Basrowi, 2009), *Kolmogorov-Simirnov Test* (Umar, 2008), analisis regresi dan analisis jalur (Asra, 2017). Teknik korelasi produk momen digunakan untuk menguji kesahihan setiap butir pernyataan dari setiap instrumen, rumus koefisien Alpha digunakan untuk menghitung koefisien reliabilitas kuesioner, uji *Kolmogorov-Simirnov Test* digunakan untuk menguji normalitas data, analisis regresi digunakan untuk menguji linieritas, dan teknik analisis jalur digunakan untuk menguji hipotesis.

Setelah dilakukan uji coba instrumen, butir pernyataan instrumen kualitas pelayanan dosen yang valid diperoleh sebanyak 31 butir, dan yang tidak valid sebanyak 5 butir. Koefisien reliabilitas instrumen kualitas pelayanan dosen adalah sebesar 0,848. Untuk lebih jelasnya, instrumen kualitas pelayanan dosen disajikan pada Tabel 4.2.

**Tabel 4.2.** Instrumen Kualitas Pelayanan Dosen

<b>Petunjuk Pengisian</b>	
Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan mengenai kualitas pelayanan dosen. Anda dipersilakan memilih satu dari beberapa pilihan dengan memberi tanda silang (X) pada tempat yang tersedia. Anda bebas menentukan pilihan yang sesuai dengan diri anda sendiri. Untuk membantu anda mempertimbangkan memilih jawaban, berikut ini diberikan suatu perkiraan presentase tentang isi setiap butir pernyataan. Anda menandai "Tidak pernah" (TP) bila terjadinya isi pernyataan pada diri anda berkisar antara 0%-20%; "Jarang" (JR) bila terjadinya berkisar antara 21%- 40%; "Kadang-kadang" (KD) bila terjadinya berkisar antara 41%-60%; "Sering" (SR) bila terjadinya berkisar antara 61%-80%; "Selalu" (SL) bila terjadinya berkisar antara 81%-100%.	

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		TP	JR	KD	SR	SL
1	Dosen memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	TP	JR	KD	SR	SL
2	Keteguhan dosen dalam menangani masalah pelayanan mahasiswa	TP	JR	KD	SR	SL
3	Dosen memberikan pelayanan yang benar sejak pertama kali tatap muka dalam pembelajaran	TP	JR	KD	SR	SL
4	Kehadiran Dosen memberi kuliah tepat waktu sesuai dengan jadwal perkuliahan	TP	JR	KD	SR	SL
5	Dosen memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa berkaitan dengan pemberian tugas-tugas perkuliahan dan penyerahan hasilnya	TP	JR	KD	SR	SL

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		TP	JR	KD	SR	SL
6	Dosen memberikan pelayanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan	TP	JR	KD	SR	SL
7	Kehadiran dosen memberi kuliah tidak tepat waktu sesuai jadwal perkuliahan	TP	JR	KD	SR	SL
8	Tidak ada informasi yang jelas dari dosen berkaitan dengan pemberian tugas-tugas perkuliahan yang harus diselesaikan mahasiswa	TP	JR	KD	SR	SL
9	Dalam perkuliahan, dosen menanamkan kepercayaan kepada mahasiswa	TP	JR	KD	SR	SL
10	Dosen mengupayakan mahasiswa merasa aman mengikuti proses pembelajaran	TP	JR	KD	SR	SL
11	Dosen tetap memelihara kesopanan dalam proses pembelajaran	TP	JR	KD	SR	SL
12	Dosen menguasai bidang ilmunya untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan mahasiswa	TP	JR	KD	SR	SL
13	Tidak ada upaya menanamkan kepercayaan kepada mahasiswa dari pihak dosen	TP	JR	KD	SR	SL
14	Dosen kurang memperhatikan kesopanan dalam proses pembelajaran	TP	JR	KD	SR	SL
15	Dosen kurang menguasai bidang ilmunya untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan mahasiswa	TP	JR	KD	SR	SL
16	Dalam perkuliahan, dosen menggunakan media pembelajaran yang tergolong modern	TP	JR	KD	SR	SL
17	Dalam perkuliahan, dosen menampilkan visual materi pembelajaran secara menarik	TP	JR	KD	SR	SL
18	Materi pembelajaran divisualkan secara menarik	TP	JR	KD	SR	SL
19	Dalam perkuliahan, dosen mengupayakan suasana belajar yang nyaman	TP	JR	KD	SR	SL
20	Dosen tidak menggunakan media pembelajaran yang tergolong modern dalam perkuliahan	TP	JR	KD	SR	SL
21	Materi pembelajaran tidak divisualkan secara menarik	TP	JR	KD	SR	SL
22	Dosen dapat memahami kebutuhan mahasiswa	TP	JR	KD	SR	SL
23	Dosen kurang perhatian secara individual kepada mahasiswa dalam proses pembelajaran	TP	JR	KD	SR	SL
24	Kurang kepedulian dosen terhadap mahasiswa	TP	JR	KD	SR	SL
25	Dosen tidak dapat memahami kebutuhan mahasiswa	TP	JR	KD	SR	SL
26	Dosen memberikan pelayanan yang tepat	TP	JR	KD	SR	SL

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		TP	JR	KD	SR	SL
	kepada mahasiswa					
27	Dosen memiliki keinginan membantu mahasiswa	TP	JR	KD	SR	SL
28	Dosen memiliki kesiapan menanggapi permintaan mahasiswa	TP	JR	KD	SR	SL
29	Dosen tidak memberikan pelayanan yang tepat kepada mahasiswa	TP	JR	KD	SR	SL
30	Dosen tidak berkeinginan membantu mahasiswa	TP	JR	KD	SR	SL
31	Dosen tidak memiliki kesiapan menanggapi permintaan mahasiswa	TP	JR	KD	SR	SL

#### 4.3.2. Gambaran Kualitas Pelayanan Dosen pada Perguruan Tinggi di Kota Medan

Berdasarkan penelitian kualitas pelayanan dosen yang dilakukan pada perguruan tinggi di Kota Medan, terdapat skor terendah 69, skor tertinggi 162, rerata hitung (*Mean*) 124,27, median (*Me*) 125, modus (*mode*) 122, simpangan baku (standar deviasi) 15,31, skor tertinggi ideal sebesar 155. Skor terendah ideal sebesar 31, rerata skor ideal sebesar 93 dan simpangan baku ideal 20,66. Secara rinci hasil analisis deskriptif terkait dengan jawaban pernyataan yang dipilih responden dapat dilihat dari analisis distribusi frekuensi data kelompok yang disajikan dengan Tabel 4.3.

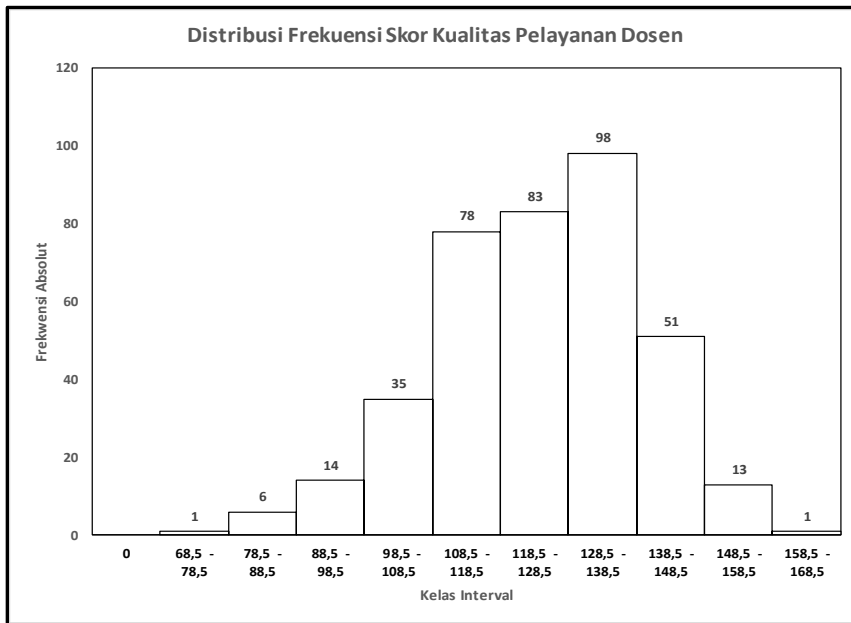
**Tabel 4.3.** Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Pelayanan Dosen

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif (%)
1	69 - 78	1	0,26	0,26
2	79 - 88	6	1,58	1,84
3	89 - 98	14	3,68	5,52
4	99 - 108	35	9,21	14,73
5	107 - 118	78	20,53	35,26
6	119 - 128	83	21,84	57,10
7	129 - 138	98	25,79	82,89
8	139 - 148	51	13,42	96,31
9	149 - 158	13	3,42	99,73
10	159 - 168	1	0,26	100,00
Jumlah		380	100,00	

Distribusi frekuensi skor Kualitas Pelayanan Dosen ditampilkan dalam histogram seperti pada Gambar 4.1. Sedangkan, rangkuman

pengelompokan data dibuat dalam empat kategori. Dengan memedomani kriteria pada bagian metodologi, didapatkan kecenderungan variabel kualitas pelayanan dosen yang ditampilkan pada Tabel 4.4.

Berdasarkan perhitungan yang ditampilkan pada Tabel 4.4. diperoleh tingkat kecenderungan variabel kualitas pelayanan dosen sebanyak 187 responden atau 49,21% tergolong kategori sangat tinggi, 181 responden atau sebesar 47,63% tergolong kategori tinggi, 12 responden atau sebesar 3,16% tergolong kategori rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kecenderungan kualitas pelayanan dosen pada perguruan tinggi di Kota Medan tergolong kategori sangat tinggi.



Gambar 4.1. Histogram Skor Kualitas Pelayanan Dosen

Tabel 4.4. Tingkat Kecenderungan Kualitas Pelayanan Dosen pada Perguruan Tinggi di Kota Medan

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Observasi	Frekuensi Relatif (%)	Kategori
1	126 - 155	187	49,21	Sangat Tinggi
2	94 - 125	181	47,63	Tinggi

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Observasi	Frekuensi Relatif (%)	Kategori
3	62 - 93	12	3,16	Rendah
4	31 - 61	-	-	Sangat Rendah
Total		380	100,00	

Sumber: Sitanggang, Luthan, dan Hamid (2018)

Selanjutnya, rangkuman hasil analisis statistik deskriptif kualitas pelayanan dosen untuk setiap perguruan tinggi disajikan pada Tabel 4.5.

**Tabel 4.5.** Rangkuman Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Dosen

	UNIMED	UMSU	UHN	UISU
N Valid	208	60	80	32
Mean	119.13	127.13	132.78	131.03
Median	119.00	127.50	135.00	133.50
Mode	122	119	138	120
Std. Deviation	15.301	12.813	13.103	11.252
Variance	234.120	164.185	171.696	126.612
Range	93	59	58	41
Minimum	69	92	97	109
Maximum	162	151	155	150
Sum	24778	7628	10622	4193
Minimum Ideal	31	31	31	31
Maksimum Ideal	155	155	155	155
Mean Ideal	93	93	93	93
Std. Dev. Ideal	20.66	20.66	20.66	20.66

Sumber: Sitanggang, Luthan, dan Hamid (2018)

#### 4.3.3. Gambaran Kualitas Pelayanan Dosen di UNIMED

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan dosen di UNIMED yang disajikan pada Tabel 4.5., didapatkan skor terendah 69, skor tertinggi 162, rerata hitung (*Mean*) 119,13, median (*Me*) 119, modus (*mode*) 122, simpangan baku (standar deviasi) 15,301. Skor tertinggi ideal sebesar 155, skor terendah ideal sebesar 31, rerata skor ideal sebesar 93 dan simpangan baku ideal 20,66.

Selanjutnya, data kualitas pelayanan dosen dibuat dalam empat kategori. Dengan memedomani kriteria, didapatkan kecenderungan variabel kualitas pelayanan dosen disajikan pada Tabel 4.6.

**Tabel 4.6.** Tingkat Kecenderungan Variabel Kualitas Pelayanan Dosen di UNIMED

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Observasi	Frekuensi Relatif (%)	Kategori
1	126 - 155	73	35,09	Sangat Tinggi
2	94 - 125	124	59,62	Tinggi
3	62 - 93	11	5,29	Rendah
4	31 - 61	-	-	Sangat Rendah
Total		208	100,00	

Berdasarkan Tabel 4.6. diperoleh tingkat kecenderungan variabel kualitas pelayanan dosen sebanyak 73 responden atau 35,09% tergolong kategori sangat tinggi, 124 responden atau sebesar 59,62% tergolong kategori tinggi, 11 responden atau sebesar 5,29% tergolong kategori rendah. Dengan demikian disimpulkan bahwa tingkat kecenderungan kualitas pelayanan dosen di UNIMED tergolong kategori tinggi.

#### 4.3.4. Gambaran Kualitas Pelayanan Dosen di FKIP UMSU

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan dosen di FKIP UMSU yang disajikan pada Tabel 4.5., didapatkan skor terendah 92, skor tertinggi 151, rerata hitung (*Mean*) 127,13, median (*Me*) 127,50, modus (*mode*) 119, simpangan baku (standar deviasi) 12,813. Skor tertinggi ideal sebesar 155, skor terendah ideal sebesar 31, rerata skor ideal sebesar 93 dan simpangan baku ideal 20,66.

Selanjutnya, data kualitas pelayanan dosen dibuat dalam empat kategori. Dengan memedomani kriteria, didapatkan kecenderungan variabel kualitas pelayanan dosen disajikan pada Tabel 4.7.

**Tabel 4.7.** Tingkat Kecenderungan Variabel Kualitas Pelayanan Dosen di FKIP UMSU

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Observasi	Frekuensi Relatif (%)	Kategori
1	126 - 155	33	55,00	Sangat Tinggi
2	94 - 125	27	45,00	Tinggi
3	62 - 93	-	-	Rendah
4	31 - 61	-	-	Sangat Rendah
Total		60	100,00	

Berdasarkan Tabel 4.7. diperoleh tingkat kecenderungan variabel kualitas pelayanan dosen sebanyak 33 responden atau 55,00% tergolong kategori sangat tinggi, dan 27 responden atau sebesar 45,00% tergolong kategori tinggi. Dengan demikian disimpulkan bahwa tingkat kecenderungan kualitas pelayanan dosen di FKIP UMSU tergolong kategori sangat tinggi.

#### 4.3.5. Gambaran Kualitas Pelayanan Dosen di FKIP UHN

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan dosen di FKIP UHN Medan yang disajikan pada Tabel 4.5., didapatkan skor terendah 97, skor tertinggi 155, rerata hitung (*Mean*) 132,78, median (*Me*) 135,00, modus (*mode*) 138, simpangan baku (standar deviasi) 13,103. Skor tertinggi ideal sebesar 155, skor terendah ideal sebesar 31, rerata skor ideal sebesar 93 dan simpangan baku ideal 20,66.

Selanjutnya, data kualitas pelayanan dosen dibuat dalam empat kategori. Dengan memedomani kriteria, didapatkan kecenderungan variabel kualitas pelayanan dosen disajikan pada Tabel 4.8.

**Tabel 4.8.** Tingkat Kecenderungan Variabel Kualitas Pelayanan Dosen di FKIP UHN Medan

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Observasi	Frekuensi Relatif (%)	Kategori
1	126 - 155	59	73,75	Sangat Tinggi
2	94 - 125	21	26,25	Tinggi
3	62 - 93	-	-	Rendah
4	31 - 61	-	-	Sangat Rendah
Total		80	100,00	

Berdasarkan Tabel 4.8. diperoleh tingkat kecenderungan variabel kualitas pelayanan dosen sebanyak 59 responden atau 73,75% tergolong kategori sangat tinggi, dan 21 responden atau sebesar 26,25% tergolong kategori tinggi. Dengan demikian disimpulkan bahwa tingkat kecenderungan kualitas pelayanan dosen di FKIP UHN Medan tergolong kategori sangat tinggi.

#### 4.3.6. Gambaran Kualitas Pelayanan Dosen di FKIP UISU

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan dosen di FKIP UISU yang disajikan pada Tabel 4.5., didapatkan skor terendah 109, skor tertinggi 150, rerata hitung (*Mean*) 131,03, median (*Me*) 133,50, modus (*mode*) 120, simpangan baku (standar deviasi) 11,252. Skor tertinggi ideal sebesar 155, skor terendah ideal sebesar 31, rerata skor ideal sebesar 93 dan simpangan baku ideal 20,66.

Selanjutnya, data kualitas pelayanan dosen dibuat dalam empat kategori. Dengan mempedomani kriteria, didapatkan kecenderungan variabel kualitas pelayanan dosen disajikan pada Tabel 4.9.

**Tabel 4.9.** Tingkat Kecenderungan Variabel Kualitas Pelayanan Dosen di FKIP UISU

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Observasi	Frekuensi Relatif (%)	Kategori
1	126 - 155	21	65,63	Sangat Tinggi
2	94 - 125	11	34,37	Tinggi
3	62 - 93	-	-	Rendah
4	31 - 61	-	-	Sangat Rendah
Total		32	100,00	

Berdasarkan Tabel 4.9. diperoleh tingkat kecenderungan variabel kualitas pelayanan dosen sebanyak 21 responden atau 65,63% tergolong kategori sangat tinggi, dan 11 responden atau sebesar 34,37% tergolong kategori tinggi. Dengan demikian disimpulkan bahwa tingkat kecenderungan kualitas pelayanan dosen di FKIP UISU tergolong kategori sangat tinggi.

Berdasarkan Tabel 4.4. menggambarkan bahwa kecenderungan kualitas pelayanan dosen pada perguruan tinggi di Kota Medan tergolong kategori sangat tinggi. Walaupun, apabila ditinjau pada setiap perguruan tinggi terdapat perbedaan kategori kecenderungan kualitas pelayanan dosen, sebagaimana digambarkan pada Tabel 4.6., Tabel 4.7., Tabel 4.8., dan Tabel 4.9. Hal ini dimungkinkan karena implementasi kurikulum berbasis KKNI tersebut tidaklah persis sama pada setiap perguruan tinggi. Misalnya, implementasi KKNI di



UNIMED memiliki ciri khas “enam tugas” dan menggunakan *blended learning* dalam proses perkuliahan.

Hasil penelitian selanjutnya menemukan, kualitas pelayanan dosen berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Gambaran model pengaruh langsung kualitas pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa ditampilkan secara lengkap pada Bab 5.

## BAB 5

# KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI PELANGGAN PERGURUAN TINGGI

### 5.1. Kepuasan Pelanggan

**K**epuasan pelanggan terdiri dari dua kata, yaitu kepuasan (*satisfaction*) dan pelanggan (*customer*). Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin, yaitu: “*satis*” yang artinya cukup baik, memadai, dan *facio* berarti melakukan atau membuat. Kalau diartikan secara sederhana, kepuasan berarti upaya melakukan sesuatu secara baik. Sedangkan, pelanggan (*customer*) juga berasal dari bahasa Latin “*consuesco*.” Berdasarkan etimologi: “*con*” berarti dengan, dan *suesco* berarti kebiasaan atau habitat. Kalau diartikan, pelanggan berarti kebiasaan atau sudah terbiasa. Apabila dikaitkan dengan penjualan barang, maka kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai upaya seseorang atau organisasi melakukan penjualan barang secara baik, sehingga seseorang pembeli akan kebiasaan membeli kembali. Dan apabila dikaitkan dengan pelayanan jasa, maka kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai upaya seseorang atau organisasi memberikan suatu pelayanan jasa terbaik, sehingga seseorang penerima jasa akan kebiasaan menggunakan jasa itu kembali.

Sebenarnya, terdapat perbedaan antara pelanggan (*customer*) dan konsumen (*consumer*). Pelanggan adalah individu atau organisasi yang secara efektif melakukan transaksi pembelian barang atau penggunaan jasa pelayanan. Sedangkan konsumen adalah individu atau organisasi yang masih berpotensi melakukan transaksi pembelian barang atau penggunaan jasa pelayanan. Walaupun keduanya berbeda, namun bagi suatu perusahaan tetap menjadi target pasar yang harus dicapai. Sikap pengusaha kepada pelanggan hendaknya menjalin komunikasi yang baik, supaya melakukan pembelian ulang (*suesco*) pada waktu berikutnya, sedangkan sikap kepada konsumen hendaknya menanamkan kepercayaan, supaya memilih membeli produk atau jasa. Haryono (2016) menggambarkan perbedaan strategi pemasaran bagi pelanggan dan konsumen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat Tabel 5.1.

**Tabel 5.1.** Perbedaan Strategi Pemasaran bagi Pelanggan dan Konsumen

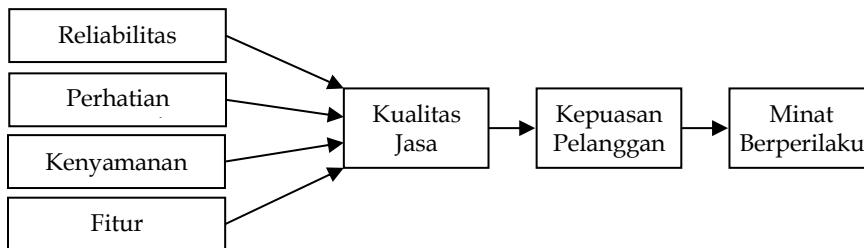
<b>Pelanggan</b>	<b>Strategi Pemasaran</b>
Individu atau organisasi yang sudah secara efektif melakukan transaksi pembelian	Bagaimana memelihara pelanggan agar mereka melakukan pembelian ulang
<b>Konsumen</b>	<b>Strategi Pemasaran</b>
Individu atau organisasi yang masih berpotensi untuk melakukan transaksi pembelian dan masih menjadi calon pelanggan	Bagaimana meyakinkan konsumen agar mereka memilih untuk membeli

*Sumber: Haryono (2016)*

Kepuasan pelanggan telah menjadi pusat perhatian bagi orang-orang yang beraktivitas di bidang bisnis. Untuk meraih keuntungan yang lebih besar, pebisnis harus berupaya melakukan hal terbaik dan melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya. Makanya hingga muncul ungkapan bahwa “Pembeli itu adalah raja bagi penjual barang.” Hal ini menggambarkan pentingnya posisi pelanggan di hadapan pengusaha. Akan tetapi pada masa sekarang, kepuasan pelanggan telah menjadi pusat perhatian juga pada aktivitas pendidikan. Walaupun organisasi pendidikan sesungguhnya bukan organisasi yang berorientasi pada keuntungan (*profit*), namun organisasi

pendidikan telah berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaiknya kepada orang tua dan peserta didiknya.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh pelayanan. Pelayanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik ini lazim disebut pelayanan yang berkualitas. Tjiptono dan Chandra (2016) menggambarkan kepuasan pelanggan dipengaruhi langsung kualitas jasa. Sedangkan kualitas jasa dipengaruhi langsung oleh reliabilitas (*reliability*), perhatian personal (*personal attention*), kenyamanan (*convenience*), dan fitur (*feature*). Keseluruhan faktor-faktor tersebut akan bermuara kepada minat berperilaku (*interest in behaving*). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat Gambar 5.1.



Sumber: Tjiptono dan Chandra (2016)

**Gambar 5.1.** Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

## 5.2. Mahasiswa sebagai Pelanggan

Sebagaimana telah diketahui bahwa Manajemen Mutu Terpadu (MMT) adalah metodologi yang dapat membantu para profesional pendidikan menjawab tantangan lingkungan yang terjadi saat ini. MMT dapat digunakan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di lingkungan sekolah karena fokus pada pendidikan dan masyarakat. Apabila MMT diimplementasikan dalam pendidikan, Arcaro (2006) mendeskripsikan bahwa dalam Model Sekolah Bermutu Terpadu didasarkan kepada “pilar mutu” dan sekaligus menjadi karakteristiknya yaitu: fokus pada *customer*, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, dan perbaikan berkelanjutan.

Dari uraian di atas diketahui bahwa salah satu pilar mutu dalam Model Sekolah Bermutu Terpadu adalah fokus pada pelanggan. Menjadi sekolah bermutu terpadu dituntut menjalin hubungan yang harmonis dengan pelanggan. Berdasarkan eksplorasi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelanggan perguruan tinggi adalah mahasiswa dan keluarganya, karena mereka yang memetik manfaat dari perguruan tinggi. Keterlibatan orang tua sebagai pelanggan adalah karena orang tua yang menyekolahkan anaknya di perguruan tinggi. Perguruan tinggi memiliki pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal adalah mahasiswa, orang tua, tenaga pengajar, tenaga administrasi yang berada di dalam sistem pendidikan, sedangkan pelanggan eksternal adalah masyarakat, perusahaan, dan *stakeholder* lainnya yang memanfaatkan *output* proses pendidikan. Akan tetapi, menurut Sallis (2015) bahwa mahasiswa adalah pelanggan eksternal utama.

Sebagai pelanggan, mahasiswa membutuhkan pelayanan terbaik dari pihak perguruan tinggi, walaupun sebaliknya mahasiswa harus memenuhi segala kewajibannya. Sebagai pelanggan, mahasiswa juga sangat mengharapkan kondisi yang sangat memuaskan dari pihak perguruan tinggi, tempatnya menimba ilmu pengetahuan dan keterampilan. Kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi adalah kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diberikan pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, dan *stakeholder*.

### 5.3. Mengetahui Kepuasan Pelanggan

Secara umum setiap *outcome* selalu berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui survei kepuasan dengan metode kuesioner, wawancara langsung, melalui surat, dan melalui telepon. Pemilihan metode pengumpulan data kepuasan pelanggan tergantung kepada berbagai hal yang perlu dipertimbangkan. Gaspersz (2012) menjelaskan beberapa pertimbangan memilih metode pengumpulan data kepuasan pelanggan, yaitu: 1) kebutuhan memperoleh data dari segmen yang

berbeda dalam populasi; 2) cakupan geografi; 3) kebutuhan mengetahui identitas responden sebagai referensi di masa yang akan datang; 4) kompleksitas dari informasi yang dibutuhkan; 5) banyaknya pewawancara; 6) kuantitas dari informasi yang diperlukan; 7) kecepatan untuk memperoleh data; 8) dana yang tersedia untuk pengumpulan data; dan 9) preferensi personal dari peneliti. Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa metode survei dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan. Survei yang dimaksudkan adalah menggunakan kuesioner. Untuk mendesain pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur kepuasan pelanggan dapat digunakan jendela pelanggan (*customer window*). Gaspersz (2013) menjelaskan jendela pelanggan (*customer window*) membagi karakteristik inti ke dalam empat kategori, yaitu: 1) Pelanggan menginginkan karakteristik itu, tetapi ia tidak mendapatkannya; 2) Pelanggan menginginkan karakteristik itu, dan ia mendapatkannya; 3) Pelanggan tidak menginginkan karakteristik itu, tetapi ia mendapatkannya; dan 4) Pelanggan tidak menginginkan karakteristik itu, dan ia tidak mendapatkannya. Oleh karena itu, kalau disimpulkan, survei kepuasan pelanggan berkaitan dengan kepuasan umum, produk, pelayanan, dan dukungan pelanggan.

#### 5.4. Penelitian Kepuasan Mahasiswa sebagai Pelanggan Perguruan Tinggi

Penelitian kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dilakukan pada perguruan tinggi di Kota Medan. Berdasarkan penelitian ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi, yaitu kualitas total pribadi mahasiswa dan kualitas pelayanan dosen.

##### 5.4.1. Metodologi Penelitian yang Digunakan

Penelitian ini bertujuan mempelajari kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi, dan faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan mahasiswa tersebut. Model penelitian telah digambarkan pada Gambar 3.2. di Bab 3.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *ex post facto*, dan alat pengumpul data yang digunakan adalah kuesioner yang berisikan sejumlah pernyataan berkaitan dengan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi. Penelitian dilakukan di Universitas Negeri Medan (UNIMED), Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU), Universitas HKBP Nommensen (UHN) Medan, dan Universitas Islam Sumatera Utara (UISU). Populasi adalah mahasiswa kependidikan (calon guru) Angkatan tahun 2016 yang berjumlah 6.416 orang (Data diolah dari forlap.dikti.PDPT). Teknik pengambilan sampel adalah *purposive random sampling*. Setelah dihitung dengan rumus dari Taro Yamane, yaitu:  $n = N / N.d^2 + 1$ ;  $n$  = Jumlah sampel;  $N$  = Jumlah populasi;  $d^2$  = Presisi (5%), diperoleh jumlah sampel 380 orang.

Instrumen dikembangkan berdasarkan teori-teori dan indikator kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi yang diuraikan di atas. Butir pernyataan disusun dengan model skala Likert dengan skala 1 hingga 5. Angka 1 artinya yang dinilai tidak memiliki kemampuan tersebut sama sekali dan tidak pernah melakukannya, sedangkan angka 5 menunjukkan kemampuan yang sangat tinggi sekali dan selalu melakukannya. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik korelasi produk momen dari Karl Pearson (Sarwono, 2006), rumus koefisien Alpha (Sudjarwo dan Basrowi, 2009), *Kolmogorov-Simirnov Test* (Umar, 2008), analisis regresi dan analisis jalur (Asra, 2017). Teknik korelasi produk momen digunakan untuk menguji kesahihan setiap butir pernyataan dari setiap instrumen, rumus koefisien Alpha digunakan untuk menghitung koefisien reliabilitas kuesioner, uji *Kolmogorov-Simirnov Test* digunakan untuk menguji normalitas data, analisis regresi digunakan untuk menguji linieritas, dan teknik analisis jalur digunakan untuk menguji hipotesis.

Setelah dilakukan uji coba instrumen, butir pernyataan instrumen kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi yang valid diperoleh sebanyak 32 butir, dan yang tidak valid sebanyak 4 butir. Koefisien reliabilitas instrumen kepuasan mahasiswa sebagai

pelanggan perguruan tinggi adalah sebesar 0,860. Untuk lebih jelasnya, instrumen kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi disajikan pada Tabel 5.2.

**Tabel 5.2.** Instrumen Kepuasan Mahasiswa sebagai Pelanggan

<b>Petunjuk Pengisian</b>	
<p>Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan mengenai kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Anda dipersilakan memilih satu dari beberapa pilihan dengan memberi tanda silang (X) pada tempat yang tersedia. Anda bebas menentukan pilihan yang sesuai dengan diri anda sendiri. Untuk membantu anda mempertimbangkan memilih jawaban, berikut ini diberikan suatu perkiraan presentase tentang isi setiap butir pernyataan.</p> <p>Anda menandai "Tidak pernah" (TP) bila terjadinya isi pernyataan pada diri anda berkisar antara 0%-20%; "Jarang" (JR) bila terjadinya berkisar antara 21%- 40%; "Kadang-kadang" (KD) bila terjadinya berkisar antara 41%-60%; "Sering" (SR) bila terjadinya berkisar antara 61%-80%; "Selalu" (SL) bila terjadinya berkisar antara 81%-100%.</p>	

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		TP	JR	KD	SR	SL
1	Dalam perkuliahan, saya menginginkan sesuatu yang diharapkan, dan mendapatkannya	TP	JR	KD	SR	SL
2	Dalam perkuliahan, saya tidak menginginkan, tetapi saya mendapatkannya	TP	JR	KD	SR	SL
3	Dalam perkuliahan, saya tidak menginginkan, dan saya tidak mendapatkannya	TP	JR	KD	SR	SL
4	Saya puas terhadap tempat belajar	TP	JR	KD	SR	SL
5	Saya puas terhadap tempat praktik	TP	JR	KD	SR	SL
6	Saya puas terhadap layanan jaringan	TP	JR	KD	SR	SL
7	Saya puas terhadap fasilitas perpustakaan	TP	JR	KD	SR	SL
8	Saya puas terhadap ketersediaan fasilitas umum	TP	JR	KD	SR	SL
9	Saya puas terhadap ketersediaan Rencana Program Semester/ Kontrak Perkuliahan	TP	JR	KD	SR	SL
10	Saya puas terhadap ketersediaan Buku Ajar	TP	JR	KD	SR	SL
11	Saya puas terhadap ketersediaan Media Pembelajaran	TP	JR	KD	SR	SL
12	Saya tidak puas terhadap ketersediaan Rencana Program Semester/ Kontrak Perkuliahan	TP	JR	KD	SR	SL
13	Saya tidak puas terhadap ketersediaan Media Pembelajaran	TP	JR	KD	SR	SL
14	Kontrak perkuliahan disajikan secara jelas	TP	JR	KD	SR	SL



No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		TP	JR	KD	SR	SL
15	Materi perkuliahan disajikan secara jelas	TP	JR	KD	SR	SL
16	Kejelasan proses pencapaian kompetensi melalui pemberian tugas rutin (TR)	TP	JR	KD	SR	SL
17	Kejelasan proses pencapaian kompetensi melalui pemberian tugas <i>Critical book report</i> (CBR)	TP	JR	KD	SR	SL
18	Kejelasan proses pencapaian kompetensi melalui pemberian tugas <i>Critical journal review</i> (CJR)	TP	JR	KD	SR	SL
19	Kejelasan proses pencapaian kompetensi melalui pemberian tugas rekayasa ide (RI)	TP	JR	KD	SR	SL
20	Kejelasan proses pencapaian kompetensi melalui pemberian tugas berbasis proyek (TBP)	TP	JR	KD	SR	SL
21	Kejelasan proses pencapaian kompetensi melalui pemberian tugas riset mini ( <i>Mini research</i> )	TP	JR	KD	SR	SL
22	Dalam perkuliahan, konsisten dalam penerapan disiplin belajar	TP	JR	KD	SR	SL
23	Keterbukaan dalam proses belajar mengajar	TP	JR	KD	SR	SL
24	Memberikan nilai secara objektif untuk menentukan kelulusan mata kuliah	TP	JR	KD	SR	SL
25	Saya puas terhadap umpan balik penilaian	TP	JR	KD	SR	SL
26	Kecepatan menanggapi keluhan mahasiswa	TP	JR	KD	SR	SL
27	Materi perkuliahan tidak disajikan secara jelas	TP	JR	KD	SR	SL
28	Pemberian nilai untuk penentuan kelulusan mata kuliah didasarkan kepada subjektivitas	TP	JR	KD	SR	SL
29	Saya mendapatkan kemudahan komunikasi	TP	JR	KD	SR	SL
30	Saya mendapatkan keterbukaan berkonsultasi	TP	JR	KD	SR	SL
31	Saya mendapatkan keterbukaan untuk asistensi tugas-tugas	TP	JR	KD	SR	SL
32	Saya mendapatkan sikap terbuka dari dosen untuk bimbingan akademik atau tugas akhir	TP	JR	KD	SR	SL

#### 5.4.2. Gambaran Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Pada Perguruan Tinggi di Kota Medan

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan pada perguruan tinggi di Kota Medan, didapatkan skor terendah 51, skor tertinggi 158, rerata hitung (*Mean*) 119,16, median (*Me*) 121, modus (*mode*) 128, simpangan baku (standar deviasi) 16,65. Skor tertinggi ideal sebesar 160, skor terendah ideal sebesar 32, rerata

skor ideal sebesar 96 dan simpangan baku ideal 21,33. Secara rinci hasil analisis deskriptif terkait dengan jawaban pernyataan yang dipilih responden, dapat dilihat rangkuman analisis distribusi frekuensi data gabungan (UNIMED, FKIP UMSU, FKIP UHN, dan FKIP UISU) yang disajikan pada Tabel 5.3.

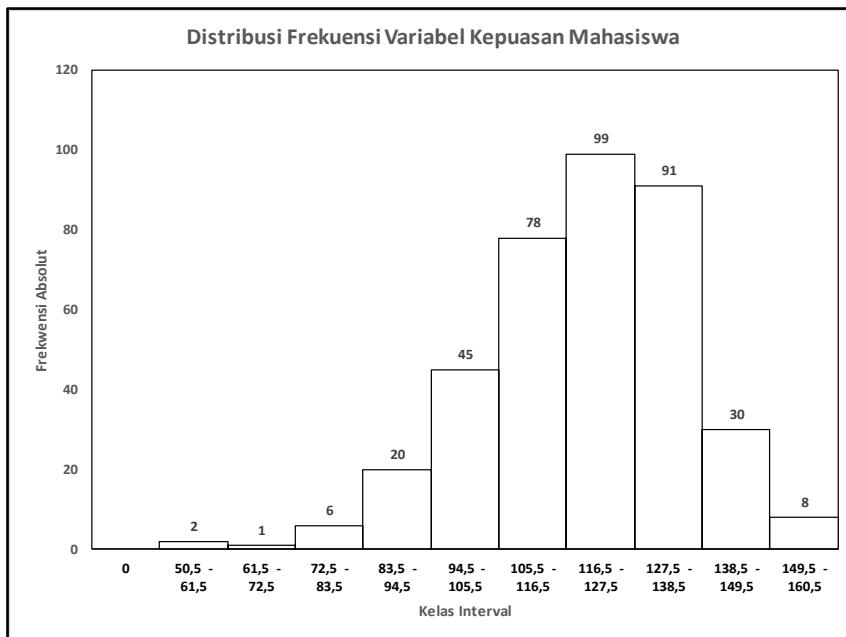
**Tabel 5.3.** Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan pada Perguruan Tinggi di Kota Medan

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif (%)
1	51 - 61	2	0,53	0,53
2	62 - 72	1	0,26	0,79
3	73 - 83	6	1,58	2,37
4	84 - 94	20	5,26	7,63
5	95 - 105	45	11,84	19,47
6	106 - 116	78	20,63	40,10
7	117 - 127	99	26,05	66,15
8	128 - 138	91	23,95	90,10
9	139 - 149	30	7,89	97,99
10	150 - 160	8	2,01	100,00
Jumlah		380	100,00	

Distribusi frekuensi skor Kepuasan Mahasiswa ditampilkan dalam histogram seperti pada Gambar 5.2. Rangkuman pengelompokan data dikelompokkan dalam empat kategori. Dengan memedomani kriteria, didapatkan kecenderungan variabel kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan yang ditampilkan pada Tabel 5.4.

**Tabel 5.4.** Tingkat Kecenderungan Kepuasan Mahasiswa pada Perguruan Tinggi di Kota Medan

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Observasi	Frekuensi Relatif (%)	Kategori
1	130 - 160	107	28,16	Sangat Tinggi
2	97 - 129	236	62,11	Tinggi
3	64 - 96	35	9,20	Rendah
4	32 - 63	2	0,53	Sangat Rendah
Total		380	100,00	



**Gambar 5.2.** Histogram Skor Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan tingkat kecenderungan yang disajikan pada Tabel 5.4. diperoleh tingkat kecenderungan variabel kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi sebesar 107 responden atau 28,16% tergolong kategori sangat tinggi, 236 responden atau sebesar 62,11% tergolong kategori tinggi, 35 responden atau sebesar 9,20% tergolong kategori rendah, dan 2 orang atau 0,53% berada pada kategori sangat rendah. Dengan demikian disimpulkan bahwa tingkat kecenderungan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan pada perguruan tinggi di Kota Medan tergolong kategori tinggi.

Selanjutnya, rangkuman hasil analisis statistik deskriptif kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan untuk setiap perguruan tinggi disajikan pada Tabel 5.5.

**Tabel 5.5.** Rangkuman Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan

	UNIMED	UMSU	UHN	UISU
N Valid	208	60	80	32
Mean	116.61	124.02	123.33	114.09

	UNIMED	UMSU	UHN	UISU
Median	118.00	126.00	124.00	113.00
Mode	121	112	122	103
Std. Deviation	18.776	13.271	14.050	13.731
Variance	352.163	176.118	197.412	188.539
Range	107	58	73	53
Minimum	51	85	77	91
Maximum	158	143	150	144
Sum	24254	7441	9688	3651
Minimum Ideal	32	32	32	32
Maksimum Ideal	160	160	160	160
Mean Ideal	96	96	96	96
Std. Dev. Ideal	21.33	21.33	21.33	21.33

#### 5.4.3. Gambaran Kepuasan Mahasiswa di UNIMED

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan di UNIMED yang disajikan pada Tabel 5.5., didapatkan skor terendah 51, skor tertinggi 158, rerata hitung (*Mean*) 116,61, median (*Me*) 118, modus (*mode*) 121, simpangan baku (standar deviasi) 18,776. Skor tertinggi ideal sebesar 160, skor terendah ideal sebesar 32, rerata skor ideal sebesar 96 dan simpangan baku ideal 21,33.

Selanjutnya, data kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dibuat dalam empat kategori. Dengan memedomani kriteria, didapatkan kecenderungan variabel kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan disajikan pada Tabel 5.6.

**Tabel 5.6.** Tingkat Kecenderungan Variabel Kepuasan Mahasiswa di UNIMED

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Observasi	Frekuensi Relatif (%)	Kategori
1	130 - 160	51	24,52	Sangat Tinggi
2	97 - 129	129	62,02	Tinggi
3	64 - 96	25	12,02	Rendah
4	32 - 63	3	1,44	Sangat Rendah
Total		208	100,00	

Berdasarkan Tabel 5.6. diperoleh tingkat kecenderungan variabel kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi sebesar 51 responden atau 24,52% tergolong kategori sangat tinggi, 129

responden atau sebesar 62,02% tergolong kategori tinggi, 25 responden atau sebesar 12,02% tergolong kategori rendah, dan 3 orang atau 1,44% berada pada kategori sangat rendah. Dengan demikian disimpulkan bahwa tingkat kecenderungan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan di UNIMED tergolong kategori tinggi.

#### 5.4.4. Gambaran Kepuasan Mahasiswa di FKIP UMSU

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan di FKIP UMSU yang disajikan pada Tabel 5.5., didapatkan skor terendah 85, skor tertinggi 143, rerata hitung (*Mean*) 124,02, median (*Me*) 126, modus (*mode*) 112, simpangan baku (standar deviasi) 13,271. Skor tertinggi ideal sebesar 160, skor terendah ideal sebesar 32, rerata skor ideal sebesar 96 dan simpangan baku ideal 21,33.

Selanjutnya, data kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dibuat dalam empat kategori. Dengan memedomani kriteria, didapatkan kecenderungan variabel kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan disajikan pada Tabel 5.7.

**Tabel 5.7.** Tingkat Kecenderungan Variabel Kepuasan Mahasiswa di FKIP UMSU

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Observasi	Frekuensi Relatif (%)	Kategori
1	130 - 160	22	36,67	Sangat Tinggi
2	97 - 129	35	58,33	Tinggi
3	64 - 96	3	5,00	Rendah
4	32 - 63	-	-	Sangat Rendah
Total		60	100,00	

Berdasarkan Tabel 5.7. diperoleh tingkat kecenderungan variabel kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan sebesar 22 responden atau 36,67% tergolong kategori sangat tinggi, 35 responden atau sebesar 58,33% tergolong kategori tinggi, 3 responden atau sebesar 5% tergolong kategori rendah. Dengan demikian disimpulkan bahwa tingkat kecenderungan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan di FKIP UMSU tergolong kategori tinggi.

#### 5.4.5. Gambaran Kepuasan Mahasiswa di FKIP UHN

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan di FKIP UHN Medan yang disajikan pada Tabel 5.5., didapatkan skor terendah 77, skor tertinggi 150, rerata hitung (*Mean*) 123,33, median (*Me*) 124, modus (*mode*) 122, simpangan baku (standar deviasi) 14,050. Skor tertinggi ideal sebesar 160, skor terendah ideal sebesar 32, rerata skor ideal sebesar 96 dan simpangan baku ideal 21,33.

Selanjutnya, data kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dibuat dalam empat kategori. Dengan memedomani kriteria, didapatkan kecenderungan variabel kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan disajikan pada Tabel 5.8.

**Tabel 5.8.** Tingkat Kecenderungan Variabel Kepuasan Mahasiswa pada FKIP UHN

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Observasi	Frekuensi Relatif (%)	Kategori
1	130 - 160	29	36,25	Sangat Tinggi
2	97 - 129	46	57,50	Tinggi
3	64 - 96	5	6,25	Rendah
4	32 - 63	-	-	Sangat Rendah
Total		80	100,00	

Berdasarkan Tabel 5.8. diperoleh tingkat kecenderungan variabel kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan sebesar 29 responden atau 36,25% tergolong kategori sangat tinggi, 46 responden atau sebesar 57,05% tergolong kategori tinggi, 5 responden atau sebesar 6,25% tergolong kategori rendah. Dengan demikian disimpulkan bahwa tingkat kecenderungan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan di FKIP UHN Medan tergolong kategori tinggi.

#### 5.4.6. Gambaran Kepuasan Mahasiswa di FKIP UISU

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan di FKIP UISU yang disajikan pada Tabel 5.5., didapatkan skor terendah 91, skor tertinggi 144, rerata hitung (*Mean*) 114,09, median (*Me*) 113, modus (*mode*) 103, simpangan baku (standar deviasi)

13,731. Skor tertinggi ideal sebesar 160, skor terendah ideal sebesar 32, rerata skor ideal sebesar 96 dan simpangan baku ideal 21,33.

Selanjutnya, data kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dibuat dalam empat kategori. Dengan memedomani kriteria, didapatkan kecenderungan variabel kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan disajikan pada Tabel 5.9.

**Tabel 5.9.** Tingkat Kecenderungan Variabel Kepuasan Mahasiswa Pada FKIP UISU

Kelas	Interval Kelas	Frekuensi Observasi	Frekuensi Relatif (%)	Kategori
1	130 - 160	5	15,63	Sangat Tinggi
2	97 - 129	23	71,87	Tinggi
3	64 - 96	4	12,50	Rendah
4	32 - 63	-	-	Sangat Rendah
Total		32	100,00	

Berdasarkan Tabel 5.9. diperoleh tingkat kecenderungan variabel kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan sebesar 5 responden atau 15,63% tergolong kategori sangat tinggi, 23 responden atau sebesar 71,87% tergolong kategori tinggi, 4 responden atau sebesar 12,50% tergolong kategori rendah. Dengan demikian disimpulkan bahwa tingkat kecenderungan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan di FKIP UISU tergolong kategori tinggi.

### **5.5. Pengaruh Kualitas Total Pribadi dan Kualitas Pelayanan Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Perguruan Tinggi**

**D**ata penelitian variabel kualitas total pribadi mahasiswa, kualitas pelayanan dosen, dan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan telah dianalisis dengan statistik deskriptif. Rangkuman hasil analisis statistik deskriptif variabel penelitian disajikan pada Tabel 5.10.

**Tabel 5.10.** Rangkuman Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Kualitas Total Pribadi Mahasiswa	Kualitas Pelayanan Dosen	Kepuasan Mahasiswa
N Valid	380	380	380
Mean	124.06	124.27	119.16
Median	124.00	125.00	121.00
Mode	124	122	128
Std. Deviation	11.766	15.314	16.650
Variance	138.435	234.528	277.224
Range	84	93	107
Minimum	72	69	51
Maximum	156	162	158
Sum	47142	47221	45282
Minimum Ideal	32	31	32
Maksimum Ideal	160	155	160
Mean Ideal	96	93	96
Std. Deviation Ideal	21,33	20,66	21,33

Data penelitian variabel kualitas total pribadi mahasiswa dan rangkuman analisis statistik deskriptifnya telah diuraikan secara lengkap pada Bab 3. Selanjutnya, data penelitian variabel kualitas pelayanan dosen dan rangkuman analisis statistik deskriptifnya telah diuraikan secara lengkap pada Bab 4.

### 5.5.1. Uji Persyaratan Analisis

Untuk mengetahui pengaruh kualitas total pribadi mahasiswa dan kualitas pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan digunakan teknik analisis jalur. Penggunaan teknik analisis jalur harus memenuhi beberapa persyaratan analisis, yaitu: model menganut prinsip arus kausal, variabel diukur tanpa kesalahan, variabel berdata interval, dan semua variabel residu tidak saling berkorelasi dan juga tidak berkorelasi dengan variabel penyebab.

Oleh karena itu, uji persyaratan analisis yang dilakukan adalah:

- 1) Uji normalitas data
- 2) Uji linieritas dan keberartian regresi

Rangkuman dari masing-masing hasil uji persyaratan analisis disajikan secara berurutan.



### 1) Uji Normalitas

Untuk menguji normalitas data penelitian digunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov Test*. Hipotesis yang diajukan adalah:

Ho: Data berasal dari populasi berdistribusi normal

Ha: Data tidak berasal dari populasi berdistribusi normal

Untuk mengetahui normal tidaknya data penelitian dilakukan dengan membandingkan perbedaan terbesar *absolut* atau nilai tertinggi ( $D_{hitung}$ ) dengan nilai  $D_{tabel}$  dan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$  dengan ketentuan:

- Jika signifikansi yang diperoleh  $> \alpha$ , maka data berasal dari populasi berdistribusi normal.
- Jika signifikansi yang diperoleh  $< \alpha$ , maka data tidak berasal dari populasi berdistribusi normal.

Berdasarkan perhitungan uji normalitas diperoleh rangkuman hasil pengujian normalitas disajikan pada Tabel 5.11.

**Tabel 5.11.** Rangkuman Perhitungan Normalitas *Kolmogorov-Smirnov Test*

		X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>
N		380	380	380
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	124.06	124.27	119.16
	Std. Deviation	11.766	15.314	16.650
Most Extreme Differences	Absolute	.034	.068	.054
	Positive	.034	.027	.029
	Negative	-.034	-.068	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.668	1.333	1.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.764	.057	.218

Keterangan:

X<sub>1</sub> = Kualitas Total Pribadi Mahasiswa

X<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan Dosen

X<sub>3</sub> = Kepuasan Mahasiswa sebagai Pelanggan

Dari rangkuman hasil perhitungan pada Tabel 5.6. diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)*  $> 0,05$ , sehingga disimpulkan bahwa sebaran keseluruhan data tiap variabel penelitian tidak menyimpang dari distribusi normal, berarti asumsi normalitas telah terpenuhi.

## 2) Uji Linieritas dan Keberartian Persamaan Regresi

Untuk menguji asumsi linieritas dilakukan berdasarkan uji F terhadap data setiap variabel endogen atas variabel eksogen. Hipotesis yang diajukan dalam uji linieritas adalah:

Ho: regresi tidak linier

Ha: regresi linier

Kriteria pengujian: tolak Ho jika signifikansi nilai  $F_{hitung} > 0,05$  atau terima Ho jika signifikansi nilai  $F_{hitung} < 0,05$ .

Untuk uji keberartian persamaan regresi, hipotesis yang diajukan adalah:

Ho: regresi tidak signifikan

Ha: regresi signifikan

Kriteria pengujian: tolak Ho jika signifikansi nilai  $F_{hitung} > 0,05$  atau terima Ho jika signifikansi nilai  $F_{hitung} < 0,05$ .

Rangkuman hasil uji linieritas dan uji keberartian persamaan regresi untuk setiap pasangan variabel eksogenus dengan variabel endogenus disajikan pada Tabel 5.12.

**Tabel 5.12.** Rangkuman Hasil Uji Linieritas dan Uji Keberartian

No	Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen	Uji Linieritas			Uji Keberartian Regresi		
		$F_h$	Sig.	Status	$F_h$	Sig.	Status
1	$X_1$ dengan $X_2$	1,125	0,266	Linier	55,397	0,000	Signifikan
2	$X_1$ dengan $X_3$	0,922	0,634	Linier	65,275	0,000	Signifikan
3	$X_2$ dengan $X_3$	1,278	0,084	Linier	169,499	0,000	Signifikan

Keterangan:

$X_1$  = Kualitas Total Pribadi Mahasiswa

$X_2$  = Kualitas Pelayanan Dosen

$X_3$  = Kepuasan Mahasiswa sebagai Pelanggan

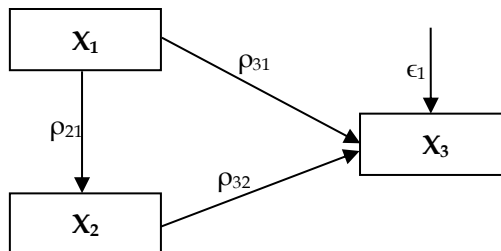
Berdasarkan dari rangkuman hasil perhitungan pada Tabel 5.6. diketahui bahwa untuk uji linieritas, yaitu besar nilai  $F_h$  semua nilai signifikansinya (sig.)  $> 0,05$ , sehingga semua pasangan variabel memiliki hubungan yang linier. Untuk uji keberartian regresi terlihat bahwa nilai  $F_h$  dari semua pasangan variabel memiliki nilai signifikansi (sig.)  $< 0,05$  sehingga dapat dinyatakan bentuk hubungan

variabel eksogenus dengan variabel endogenus adalah berarti, sehingga asumsi linieritas telah terpenuhi.

### 5.5.2. Pengujian Hipotesis

Pengujian persyaratan analisis dalam penelitian ini telah dipenuhi, sehingga pengujian hipotesis penelitian dapat dilanjutkan untuk membuktikan dan memberikan jawaban terhadap permasalahan yang sudah dirumuskan dalam penelitian.

Berdasarkan model kausal yang dibentuk secara teoretik diperoleh diagram jalur seperti pada Gambar 5.3.



**Gambar 5.3.** Diagram Jalur Variabel Penelitian

Keterangan:

$X_1$  = Kualitas Total Pribadi Mahasiswa

$X_2$  = Kualitas Pelayanan Dosen

$X_3$  = Kepuasan Mahasiswa sebagai Pelanggan

$\rho$  = Koefisien Jalur

Rangkuman hasil analisis korelasi dan analisis jalur antara variabel eksogenus dengan variabel endogenus disajikan pada Tabel 5.13.

**Tabel 5.13.** Rangkuman Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi, Koefisien Jalur dan Keberartiannya

No	Variabel	Koefisien Korelasi*	Koefisien Jalur	$t_{hitung}$	Signifikansi	Keterangan
1	$X_1$ - $X_2$	$r_{12} = 0,358$	$\rho_{21} = 0,358$	7,443	0,000	Signifikan
2	$X_1$ - $X_3$	$r_{13} = 0,384$	$\rho_{31} = 0,212$	4,761	0,000	Jalur Berarti
3	$X_2$ - $X_3$	$r_{23} = 0,556$	$\rho_{32} = 0,481$	10,800	0,000	Jalur Berarti

\*Semua signifikansi koefisien korelasi ( $t_{hitung}$ ) lebih besar dari  $t_{tabel (5\%)} = 1,645$

Keterangan:

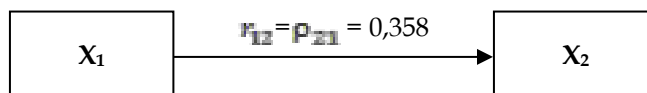
$X_1$  = Kualitas Total Pribadi Mahasiswa

$X_2$  = Kualitas Pelayanan Dosen

$X_3$  = Kepuasan Mahasiswa sebagai Pelanggan

Dalam penelitian ini ada tiga hipotesis yang diajukan. Hasil pengujian terhadap ketiga hipotesis dalam penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

**1) Untuk Sub Struktur 1: Untuk menguji hipotesis 1**



Hipotesis Pertama yang diajukan:

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh langsung positif antara Kualitas Total Pribadi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Dosen

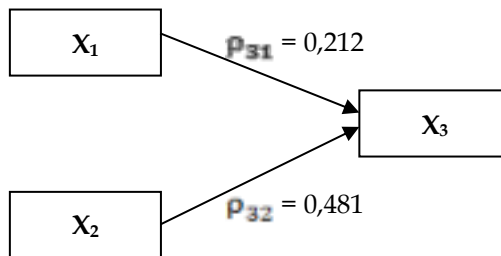
$H_0$  : Terdapat pengaruh langsung positif antara Kualitas Total Pribadi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Dosen

$H_0$  :  $\rho_{21} \leq 0$

$H_1$  :  $\rho_{21} > 0$

Kriteria pengujian adalah tolak  $H_0$  jika signifikansi nilai  $t_{hitung} < 0,05$  atau terima  $H_0$  jika signifikansi nilai  $t_{hitung} > 0,05$ . Berdasarkan hasil perhitungan analisis jalur diperoleh nilai koefisien jalur pengaruh Kualitas Total Pribadi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Dosen  $\rho_{21} = 0,358$ , dengan nilai Koefisien  $t_{hitung} = 7,443$ , dengan signifikansi  $p = 0,000$  atau nilai  $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel} \alpha_{(0,05)} = 1,966$  sehingga  $H_0$  ditolak, dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa Kualitas Total Pribadi Mahasiswa berpengaruh langsung positif terhadap Kualitas Pelayanan Dosen, diterima dan teruji kebenarannya.

## 2) Untuk Sub Struktur 2: Untuk menguji hipotesis 2 dan 3



Hipotesis Kedua yang diajukan:

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh langsung positif antara Kualitas Total Pribadi Mahasiswa terhadap Kepuasan Mahasiswa.

$H_0$  : Terdapat pengaruh langsung positif antara Kualitas Total Pribadi Mahasiswa terhadap Kepuasan Mahasiswa.

$H_0$  :  $\rho_{31} \leq 0$

$H_1$  :  $\rho_{31} > 0$

Kriteria pengujian adalah tolak  $H_0$  jika signifikansi nilai  $t_{hitung} < 0,05$  atau terima  $H_0$  jika signifikansi nilai  $t_{hitung} > 0,05$ . Berdasarkan hasil perhitungan analisis jalur diperoleh nilai koefisien jalur pengaruh Kualitas Total Pribadi Mahasiswa terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai pelanggan  $\rho_{31} = 0,212$ , dengan nilai Koefisien  $t_{hitung} = 4,761$ , dengan signifikansi  $p = 0,000$  atau nilai  $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel \alpha (0,05)} = 1,966$  sehingga  $H_0$  ditolak, dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, dapat dinyatakan Kualitas Total Pribadi Mahasiswa berpengaruh langsung positif terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai pelanggan, diterima dan teruji kebenarannya. Artinya semakin baik Kualitas Total Pribadi Mahasiswa, maka semakin baik Kepuasan Mahasiswa.

Hipotesis Ketiga yang diajukan:

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh langsung positif antara Kualitas Pelayanan Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa.

$H_0$  : Terdapat pengaruh langsung positif antara Kualitas Pelayanan Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa.

$H_0$  :  $\rho_{32} \leq 0$

$H_1$  :  $\rho_{32} > 0$

Kriteria pengujian adalah tolak  $H_0$  jika signifikansi nilai  $t_{hitung} < 0,05$  atau terima  $H_0$  jika signifikansi nilai  $t_{hitung} > 0,05$ . Berdasarkan hasil perhitungan analisis jalur diperoleh nilai koefisien jalur pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai pelanggan  $\rho_{32} = 0,481$ , dengan nilai Koefisien  $t_{hitung} = 10,800$ , dengan signifikansi  $p = 0,000$  atau nilai  $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel} \alpha_{(0,05)} = 1,966$  sehingga  $H_0$  ditolak, dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, dapat dinyatakan Kualitas Pelayanan Dosen berpengaruh langsung positif terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai pelanggan, diterima dan teruji kebenarannya. Artinya semakin baik Kualitas Pelayanan Dosen, maka semakin baik Kepuasan Mahasiswa.

### 3) Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Setelah dilakukan perhitungan dan uji keberartian nilai koefisien jalur, maka selanjutnya dilakukan perhitungan besarnya pengaruh langsung maupun tidak langsung variabel eksogenus terhadap variabel endogenus yang disajikan pada Tabel 5.14.

**Tabel 5.14.** Rangkuman Pengaruh Langsung maupun Tidak Langsung ( $X_1$ ) Terhadap ( $X_2$ )

Variabel	Pengaruh		Total Pengaruh
	Langsung terhadap $X_2$	Tidak langsung	
$X_1$	0,1281	-	0,1281

Berdasarkan Tabel 5.14. terlihat bahwa pengaruh langsung kualitas total pribadi mahasiswa ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan dosen ( $X_2$ ) sebesar 0,1281. Koefisien ini memberikan makna 12,81% kualitas pelayanan dosen ditentukan oleh kualitas total pribadi mahasiswa, selebihnya 87,19% ditentukan faktor lain.

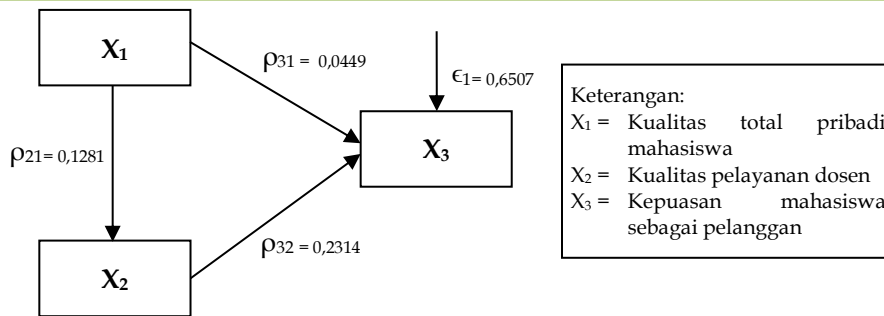
Selanjutnya, pada Tabel 5.15. disajikan hasil rangkuman pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung antara kualitas total pribadi mahasiswa ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan dosen ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan ( $X_3$ ).

**Tabel 5.15.** Rangkuman Pengaruh Langsung maupun Tidak Langsung Kualitas Total Pribadi Mahasiswa ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan Dosen ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai Pelanggan ( $X_3$ )

Variabel	Pengaruh			Total Pengaruh
	Langsung terhadap $X_3$	Tidak langsung dari hasil perkalian koefisien jalur langsung dengan koefisien korelasi variabel eksogenous		
		$X_1$	$X_2$	
$X_1$	0,0449	-	0,0365	0,0814
$X_2$	0,2314	0,0365	-	0,2679
	Jumlah			0,3493

Berdasarkan Tabel 5.15. di atas terlihat bahwa pengaruh langsung kualitas total pribadi mahasiswa ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi ( $X_3$ ) sebesar 0,0449, dan pengaruh langsung kualitas pelayanan dosen ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi ( $X_3$ ) sebesar 0,2314. Pengaruh tidak langsung kualitas total pribadi mahasiswa ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi ( $X_3$ ) melalui kualitas pelayanan dosen ( $X_2$ ) sebesar 0,0365. Besar total pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas total pribadi mahasiswa ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi ( $X_3$ ) sebesar 0,0814. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan dosen ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi ( $X_3$ ) melalui kualitas total pribadi mahasiswa ( $X_1$ ) sebesar 0,0365. Besar total pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan dosen ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi ( $X_3$ ) sebesar 0,2679.

Dengan demikian besar total pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas total pribadi mahasiswa ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan dosen ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi ( $X_3$ ) sebesar 0,3493 atau 34,93 persen, sedangkan sisanya sebesar 0,6507 atau 65,07 persen dipengaruhi oleh faktor lain, baik kepuasan mahasiswa itu sendiri maupun faktor lainnya di luar variabel eksogenousnya. Untuk lebih jelasnya, diagram jalur ketiga variabel yang ditemukan secara empiris dapat dilihat pada Gambar 5.4.



**Gambar 5.4.** Diagram Jalur Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan secara Empiris

Berdasarkan temuan penelitian, disimpulkan bahwa 49,21% variabel kualitas pelayanan dosen tergolong kategori tinggi. Dibandingkan variabel lainnya, presentase ini merupakan yang paling tinggi. Di sisi lain, untuk variabel kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan hanya 28,16% yang mencapai kategori tinggi dan 62,11% tergolong memiliki tingkat kepuasan kategori cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dosen pada perguruan tinggi di Kota Medan tergolong baik, dan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi tergolong cukup puas.

Temuan selanjutnya, bahwa variabel kualitas pelayanan dosen berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi, dan variabel kualitas total pribadi mahasiswa berkontribusi langsung terhadap variabel kualitas pelayanan dosen sebesar 12,81 %. Variabel kualitas total pribadi berkontribusi langsung terhadap variabel kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi sebesar 4,49 % dan variabel kualitas pelayanan dosen berkontribusi langsung terhadap variabel kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan sebesar 23,14 %. Pengaruh langsung variabel kualitas total pribadi terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan lebih kecil dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan dosen. Hal ini memberikan petunjuk pentingnya upaya perguruan tinggi meningkatkan kualitas total pribadi mahasiswa melalui pelatihan kepemimpinan pribadi.

Diagram jalur pada Gambar 5.4. menggambarkan bahwa pembentuk kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dimulai dari



kualitas total pribadi mahasiswa. Karena secara langsung ataupun tidak langsung ternyata variabel kualitas total pribadi mahasiswa mempengaruhi variabel kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi. Akan tetapi kalau diperhatikan lebih lanjut Gambar 5.4. di atas, ternyata kontribusi langsung variabel kualitas pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan jauh lebih besar apabila dibandingkan dengan kontribusi langsung variabel kualitas total pribadi. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Bloomer, et al. (1998), Prasetio (2012), Shahsavar dan Sudzina (2017), dan Susie Khoo, et al. (2017). Bloomer, et al. (1998) mengemukakan temuannya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan akan meningkatkan kepuasan pelanggan; Prasetio (2012) mengemukakan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang; Shahsavar dan Sudzina (2017) menemukan hasil penelitiannya bahwa citra dari Universitas mendahului kepuasan mahasiswa dan kualitas pengajaran dosen berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Denmark; dan Susie Khoo, et al. (2017) mengemukakan temuannya bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan berhubungan positif dengan kepuasan, kualitas pelayanan yang dirasakan dan kepuasan berhubungan positif dengan perilaku favorit yang diniatkan (*perceived service quality is positively correlated to satisfaction, perceived service quality and satisfaction are positively correlated to favourable behavioural intentions; and the relationships among perceived service quality and loyalty and paying more for a service are mediated by satisfaction*). Selanjutnya, Muliaty (2016) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kehandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangibles*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Akan tetapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Qomariah (2012) yang mengungkapkan temuannya bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

Hasil yang ditemukan memberikan masukan kepada pihak perguruan tinggi supaya menyelenggarakan pelatihan fungsi-fungsi manajemen secara berkelanjutan, khususnya fungsi perencanaan (*planning*) dan kepemimpinan pribadi (*personal leadership*) kepada

mahasiswa guna meningkatkan kualitas total pribadi mahasiswa. Melalui pelatihan, mahasiswa akan semakin terampil membuat perencanaan (*planing*) aktivitasnya, terbiasa membangun visi dan misi, dan terlatih memimpin diri sendiri. Peningkatan kualitas total pribadi mahasiswa dapat meningkatkan kualitas pelayanan dosen dan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan.

Demikian juga halnya tentang kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Berdasarkan Tabel 5.4., Tabel 5.6., Tabel 5.7., Tabel 5.8., dan Tabel 5.9. menggambarkan bahwa kecenderungan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan, baik secara bersama pada perguruan tinggi di Kota Medan, maupun di masing-masing Universitas masih tergolong cukup puas. Hal ini memberikan makna bahwa masih diperlukan upaya dari setiap Universitas untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Upaya yang dilakukan berupa peningkatan kualitas pelayanan dari setiap unsur pelayan secara simultan, seperti: dosen, tenaga kependidikan, dan tenaga fungsional lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asra, Abuzar, dkk. (2017). *Analisis Multivariabel Suatu Pengantar*. Bogor: In Media.
- Blanchard, Ken (2007). *Leading At A Higher Level. Konsep Blanchard Dalam Kepemimpinan dan Bagaimana Menciptakan Perusahaan Berkinerja Tinggi*. Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo.
- Bloemer, J., and Ruyter, Ko.de (1998). "On The Relationship Between Store Satisfaction and Store Loyalty", *European Journal of Marketing Vol. 32. Issue 5/6, pp. 499-513*.
- Dahlan Nariman (2013). Melamar Kerja di Jepang Bukan Dilihat Prestasi Akademisnya. *Diakses dari Kompas.com, Rabu, 26 Juni 2013*.
- Elfindri, dkk. (2010). *Soft Skills untuk Pendidik*. Baduose Media.
- Gaspersz, Vincent (2012). *All-in-one Management Toolbook*. Bogor: Tri-Al-Bros Publishing.
- Gaspersz, Vincent (2013). *All-in-one Integrated Total Quality Talent Management*. Bogor: Tri-Al-Bros Publishing.
- Haryono, Budi, PM. (2016). *How To Win Customer Through Customer Service With Heart*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Indonesian Qualification Framework Hand Book-1<sup>st</sup> Edition* (2010). Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Kementerian Pendidikan Nasional.
- Intan Ahmad (2018). *Pendidikan Tinggi "4.0" Yang Mampu Meningkatkan Daya Saing Bangsa*. Makassar: Direktur Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan, Kemendikbud.
- Kotler, Philip, Kartajaya, Hermawan, dan Setiawan, Iwan (2019). *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional ke Digital*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Lynton, Rolf P. dan Udai Pareek (1992). *Pelatihan Dan Pengembangan Tenaga Kerja*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Presindo.
- Masnur Muslich (2011). *Pendidikan Karakter*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Muliaty (2016). "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar," *Jurnal Administrasi Publik, Volume 6, No. 1*.
- Panduan Enam Tugas 2016*. Medan: Universitas Negeri Medan.
- Pedoman Program Kreativitas Mahasiswa 2018*. Jakarta: Direktorat Kemahasiswaan, Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.
- Prasetyo, Ari (2012). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Management Analysis Journal 1 (2)*
- Qomariah, Nurul (2012). "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur)," *Jurnal Aplikasi Manajemen, Volume 10, Nomor 1*.
- Robbins, Stephen P. and Coulter, Mary (2007). *Management*. Ninth Edition. New Jersey: Pearson Prentice-Hall.
- Sarwono, Jonathan (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Schwab, Klaus (2016). *The Fourth Industrial Revolution*. Switzerland: World Economic Forum.

- Shahsavar, Tina and Sudzina, Frantisek (2017). "Student satisfaction and loyalty in Denmark: Application of EPSI methodology," *PLOS One*, 12(12).
- Sitanggang, Nathanael (1996). Etika Pelatih. Disajikan pada Pelatihan bagi Tenaga Pelatih (TOT) Tenaga Kesejahteraan Sosial Masyarakat (TKSM) diselenggarakan Balai Diklat Pegawai dan Tenaga Sosial Departemen Sosial di Medan, tanggal 31 Agustus 1996.
- Sitanggang, Nathanael dan Hamid, Abdul K. (2013). Studi Kapasitas Soft Skills Mahasiswa, Dosen dan Pegawai Administrasi di Universitas Negeri Medan. *Laporan Penelitian*. Medan: Universitas Negeri Medan.
- Sitanggang, Nathanael dan Saragih, Abd. Hasan (2007). Studi Karakteristik Siswa SLTA di Kota Medan. *Laporan Penelitian*. Medan: Universitas Negeri Medan.
- Sitanggang, Nathanael dan Saragih, Abd. Hasan (2008). Studi Karakteristik Siswa SLTA di Kota Medan. *Laporan Penelitian*. Medan: Universitas Negeri Medan.
- Sitanggang, Nathanael, Luthan, Putri Lynna A. dan Hamid, Abdul K. (2018). Pengaruh Kualitas Total Pribadi dan Kualitas Pelayanan Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Pada Perguruan Tinggi di Kota Medan. *Laporan Penelitian*. Medan: Universitas Negeri Medan.
- Soelistiyowati, Endang dan Nugroho, Vincent (2012). *Strategi Komunikasi untuk Sukses Menjalin Relasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sudjarwo dan Basrowi (2009). *Manajemen Penelitian Sosial*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Suryadi, Kadarsah (2017). "Trends Masa Depan Pendidikan Tinggi," *Paparan Rektor ITB*, Disampaikan di Universitas Negeri Medan, pada tanggal 6 September 2017.
- Susie Khoo, Huong Ha, Sue L.T. McGregor (2017). "Service Quality and student/customer satisfaction in the private tertiary

- education sector in Singapore," *International Journal of Educational Management*, Vol. 31 Issue: 4, pp.430-444.
- Susilo, Willy (2018). *Strategi Menegakkan Mutu Pendidikan Tinggi Berbasis KKNI Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tim Pengembang Kurikulum (2013). *Buku Pedoman Pengembangan Kurikulum Universitas Negeri Medan Penyelarasan Standar Nasional Pendidikan dan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia*. Medan: Universitas Negeri Medan.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia (2015). *Pelanggan Puas Tak Cukup*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, Husein (2008). *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen.
- Yukl, Gary (2007). *Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Edisi Kelima. Jakarta: PT. Indeks.

## GLOSARIUM

- Artificial intelligence:** penerapan kecerdasan buatan, seperti penggunaan otomatisasi dan robot dalam bidang industri.
- Heterogeneity:** jasa yang memiliki banyak variasi bentuk, seperti kualitas, jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut diproduksi.
- Inseparability:** terjadinya interaksi antara penyedia jasa dan pengguna jasa (pelanggan).
- Intangibility:** jasa yang tidak berwujud barang, tetapi merupakan aktivitas, tindakan, proses, kinerja, atau usaha.
- Integritas individu:** kepercayaan orang lain terhadap diri kita, karena didasari tanggungjawab yang dilaksanakan dengan baik. Individu yang kualitas integritasnya tinggi, akan memperoleh penghormatan dari orang lain.
- Kapasitas *soft skills*:** komponen-komponen pembentuk *soft skills* seseorang yang terdiri dari kemampuan strategi, kemampuan komunikasi, kemampuan interaksi, dan kemampuan psikologis.
- Kepuasan pelanggan:** upaya seseorang atau organisasi memberikan suatu pelayanan jasa terbaik, sehingga seseorang penerima jasa akan kebiasaan menggunakan jasa itu kembali.
- Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI):** kerangka penjenjangan kualifikasi kompetensi yang dapat menyandingkan, menyetarakan, dan mengintegrasikan antara bidang pendidikan dan bidang pelatihan kerja serta pengalaman kerja dalam rangka pemberian pengakuan kompetensi kerja sesuai dengan struktur pekerjaan di berbagai sektor.
- Konsumen:** individu atau organisasi yang masih berpotensi untuk melakukan transaksi pembelian dan masih menjadi calon pelanggan.
- Kualitas total pribadi:** pribadi yang memiliki kepemimpinan diri (*personal leadership*) yang baik, perencanaan (*planning*), dan perbaikan/peningkatan secara terus-menerus (*continuous improvement*).
- Manajemen Kaizen:** pandangan yang berlandaskan bahwa hari ini harus lebih baik dari pada hari kemarin, dan hari esok harus

lebih baik dari pada hari ini. Tidak boleh ada satu hari pun yang lewat tanpa perbaikan/peningkatan.

**PDCA:** model perencanaan dengan siklus peningkatan yang secara terus menerus dilakukan (Plan, Do, Check, dan Act).

**Pelanggan:** individu atau organisasi yang sudah secara efektif melakukan transaksi pembelian.

**Perishability:** jasa dari komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali, atau dikembalikan, seperti kursi pesawat yang kosong dan kamar hotel yang tidak dihuni.

**Revolusi industri 4.0:** otomatisasi di semua bidang untuk mencapai produktivitas yang efektif dan efisien, karena kombinasi dari tiga megatrends utama, yaitu fisik (*physical*), digital (*digital*), dan biologi (*biological*).

**Soft skills:** karakter atau kepribadian dari individu.

**Strategi pemasaran untuk pelanggan:** bagaimana memelihara pelanggan agar mereka melakukan pembelian ulang.

**Strategi pemasaran untuk konsumen:** bagaimana meyakinkan konsumen agar mereka memilih untuk membeli.

**The internet of all things (IoT):** penggunaan internet untuk mendeskripsikan keterkaitan antara berbagai hal (produk, pelayanan, tempat, dan lain sebagainya) dan memungkinkan manusia terhubung dengan berbagai teknologi.

**Tri darma perguruan tinggi:** kewajiban setiap perguruan tinggi melaksanakan pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

**Word of mouth (WOM):** komunikasi dari mulut ke mulut sebagai proses komunikasi berupa pemberian rekomendasi secara pribadi atau kelompok terhadap suatu produk atau jasa.



**INDEKS NAMA**

- A**  
Arcaro, 4, 85  
Asra, 59, 74, 88, 108
- B**  
Basrowi, 59, 74, 88, 110  
Blanchard, 52, 54, 108  
Bloomer, 106
- C**  
Chandra, 70, 85, 111  
Coulter, 55, 109
- D**  
Dahlan Nariman, 33, 108
- E**  
Edward Deming, 4  
Elfindri, 28, 29, 108
- G**  
Gajahmada, 39  
Gaspersz, 51, 55, 57, 73, 86, 108
- H**  
Hamid, iii, iv, 36, 37, 38, 39, 63,  
78, 110, 119  
Haryono, 71, 84, 108  
Hayam Wuruk, 39
- I**  
Intan Ahmad, 3, 27, 108
- J**  
Joseph M. Juran, 4
- K**  
Ki Hajar Dewantoro, 39, 41  
Kotler, 2, 3, 108
- L**  
Luthan, iii, iv, 63, 78, 110, 118
- M**  
Machmud Abdullah, 39  
Masnur Muslich, 28, 109  
Muliaty, 106, 109
- N**  
Naim, 49, 51  
Nugroho, 30, 31, 34, 35, 36, 110
- P**  
Prasetio, 106, 109
- Q**  
Qomariah, 106, 109
- R**  
Robbins, 55, 109
- S**  
Sallis, 4, 86  
Saragih, 30, 110  
Sarwono, 59, 73, 88, 109

Schwab, 1, 2, 109  
Shahsavar, 106, 110  
Sitanggang, iii, iv, 30, 36, 37, 38,  
39, 63, 78, 110, 117  
Soelistiyowati, 30, 31, 34, 35, 36,  
110  
Sudjarwo, 59, 74, 88, 110  
Sudzina, 106, 110  
Suryadi, 2, 27, 110  
Susie Khoo, 106, 110

**T**

Tjiptono, 70, 85, 111

**U**

Umar, 59, 74, 88, 111

**W**

**Y**

Yoshinobu Nayatani, 57  
Yukl, 52, 111

## INDEKS SUBJEK

### A

*Advanced robotics*, 1  
*Artificial intelligence*, 2, 117  
*Autonomous vehicles*, 1

### C

*Continuous improvement*, 56, 61, 117  
*Critical Book Review*, xi, 9, 11, 14  
*Critical journal review*, 94

### I

*Intangible actions*, 74

### J

Jasa ditujukan pada asset tak berwujud, 74  
 Jasa ditujukan pada barang dan benda fisik, 74  
 Jasa ditujukan pada pikiran manusia, 74  
 Jasa ditujukan pada tubuh, 74

### K

Kapasitas soft skills, v, 42  
 Kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan, v  
 Kepuasan pelanggan, 88  
 Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, 5, 114, 116, 117  
 Komponen kemampuan interaksi, 33, 39, 41, 49  
 Komponen kemampuan komunikasi, 33, 39, 40, 41  
 Komponen kemampuan psikologis, 33, 39  
 Komponen kemampuan strategi, 33, 35, 40  
 Kualitas pelayanan dosen, 62

Kualitas total pribadi, v

### L

*Leadership skill*, 35

### M

Manajemen Kaizen, 61, 118  
 Manajemen Mutu Terpadu, 4, 89  
 Mental imagery, 57  
 Mutual understanding, 35

### N

*New Materials*, 1

### P

*Personal leadership*, 56, 72, 111, 117  
*Plan-do-check-act*, 59  
*Positive work habits*, 30

### R

Rekayasa Ide, xi, 9, 12, 23  
 Revolusi Industri 4.0, 1  
 Riset mini, 94

### S

*Self leadership*, 55, 56  
*Synthetic biology*, 2

### T

*The internet of all things*, 1, 118  
 Total Quality Person, 55  
 Tugas berbasis proyek, 94  
 Tugas rutin, 10, 11

### W

Word of Mouth, 3, 118

## RIWAYAT PENULIS

### Penulis 1



Dr. Nathanael Sitanggang, S.T., M.Pd., IPM., lahir di Tapanuli Utara, 16 Agustus 1958. Pada tahun 1981 meraih Gelar Sarjana Muda (BA) Jurusan Sipil dari FKIT IKIP Medan. Tahun 1983 meraih Gelar Sarjana Pendidikan (Drs) Jurusan Sipil dari FPTK IKIP Medan. Tahun 1989 meraih Gelar Magister Pendidikan (M.Pd) Jurusan Teknologi Pendidikan dari FPS IKIP Jakarta. Tahun 2002 meraih Gelar Sarjana Teknik (ST) Jurusan Teknik Sipil dari FT US XII Medan. Pada tahun 2010, penulis meraih Gelar Doktor (Dr) Manajemen Pendidikan dari PPS UNIMED, dan tahun 2016 memperoleh Gelar Insinyur Profesional Madya (IPM) dari Persatuan Insinyur Indonesia (PII). Sejak tahun 1984 menjadi dosen di FPTK IKIP Medan (FT UNIMED sekarang). Tahun 1991 memperoleh penghargaan dari Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI sebagai Dosen Teladan, dan tahun 2017 memperoleh penghargaan Satyalancana Karya Satya XXX dari Presiden Republik Indonesia. Sejak menjadi dosen, ia aktif dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, dan memperoleh hibah penelitian dan pengabdian dari Kementerian Pendidikan Nasional, dan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. Dari hasil penelitiannya, beberapa artikel telah dipublikasikan pada Seminar Nasional/Internasional, dan di Jurnal Nasional/Internasional.

**Penulis 2**

Dr. Ir. Putri Lynna A. Luthan, M.Sc., IPM., lahir di Padang, 4 Mei 1969. Pada tahun 1996 menamatkan S-1 di Universitas Bung Hatta Padang Jurusan Teknik Sipil. Gelar Master Of Science diperoleh dari University Teknologi Malaysia pada Tahun 1999 bidang Manajemen Konstruksi. Pada tahun 2011 memperoleh gelar Doktor bidang Teknik Sipil dari Universitas Tarumanagara. Pada tahun 2016 memperoleh Gelar Insinyur Profesional Madya (IPM) dari Persatuan Insinyur Indonesia (PII). Sejak tahun 2000 sampai sekarang, menjadi dosen pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Negeri Medan. Sejak lulus Program Doktor, ia aktif dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, dan memperoleh hibah penelitian dan pengabdian dari Kementerian Pendidikan Nasional, dan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. Dari hasil penelitiannya, beberapa artikel telah dipublikasikan pada Seminar Nasional/Internasional, dan di Jurnal Nasional/ Internasional.



**Penulis 3**

Prof. Dr. Abdul Hamid, K., M.Pd. lahir di Takengon, 22 Pebruari 1958. Tahun 1983 meraih Gelar Sarjana Pendidikan (Drs) Jurusan Sipil dari FPTK IKIP Medan. Tahun 1992 meraih Gelar Magister Pendidikan (M.Pd) Jurusan Teknologi Pengajaran dari Pascasarjana IKIP Malang. Pada tahun 1999, meraih Gelar Doktor (Dr) Teknologi Pendidikan dari Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta. Sejak tahun 1981 menjadi dosen di FPTK IKIP Medan (FT UNIMED sekarang). Tahun 2012 memperoleh penghargaan Satyalancana Karya Satya XXX dari Presiden Republik Indonesia. Sejak menjadi dosen, ia aktif dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, dan memperoleh hibah penelitian dan pengabdian dari Kementerian Pendidikan Nasional, dan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. Dari hasil penelitiannya, beberapa artikel telah dipublikasikan pada Seminar Nasional/ Internasional, dan di Jurnal Nasional/Internasional.

# Strategi Meningkatkan Kualitas Lulusan Melalui Ketepatan Manajemen

Lulusan perguruan tinggi merupakan orang-orang yang dianggap mampu untuk melanjutkan putaran roda kegiatan aktivitas dalam aspek mana pun; baik terjun ke dunia politik, melakukan penelitian, mengembangkan Sumber Daya Manusia, dan sebagainya. Namun, mempunyai nilai tinggi (dengan standar IPK) saja tidaklah cukup. Lalu, apa yang dibutuhkan para mahasiswa di era revolusi industri 4.0 ini untuk dapat menjadi lulusan yang berkualitas?

**NATHANAEL SITANGGANG** beserta teman-temannya membuahkannya sebuah karya **STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS LULUSAN MELALUI KETEPATAN MANAJEMEN**, di mana akan mengupas tuntas mengenai penyelenggaraan kualitas lulusan perguruan tinggi saat ini serta apa saja yang dibutuhkan bagi mahasiswa untuk sukses menyandang predikat sebagai "lulusan yang berkualitas". Buku ini selanjutnya akan membahas bagaimana aspek-aspek lain (seperti *soft skill*) turut mempengaruhi kualitas seseorang. Jadi, tidak hanya mengejar nilai yang tinggi, namun juga *soft skill* yang diasah.

Tentu tidak hanya itu. Masih banyak hal lain yang dibahas dalam buku ini. Semoga dapat memberi pencerahan, ilmu, manfaat, serta motivasi bagi siapa saja yang membacanya.

Selamat membaca!



Penerbit Deepublish (PT Murni Media)  
Jl. Korpri No. 103, Blok B, Lt. 1, Kuningan, Jakarta Selatan, Indonesia  
Telp: (021) 2913-8888  
Gedung: 10911, 10912, 10913  
@deepublish @id | #penerbitdeepublish  
www.deepublish.com | www.penerbitdeepublish.com

Deepublish | Penerbitan Pendidikan

ISBN 978-602-42444-1-1



8 796230 200137