



Prosiding Seminar Nasional Manajemen

Vol 1(2) 2022: 184-187

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>

ISSN: 2830-7747; e-ISSN: 2830-5353



Pengaruh Kompetensi Dosen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Mahasiswa S1 Manajemen Universitas Pamulang

Divana Syahrul A.¹, Komaruddin²

Program Studi Manajemen, Universitas Pamulang,

* Corresponding author: e-mail: divanasyahrul@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima (disi oleh editor) Disetujui (disi oleh editor) Diterbitkan (disi oleh editor)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana kompetensi dosen dan kualitas pelayanan berdampak pada keinginan siswa untuk belajar di Program Studi S1 Manajemen Universitas Pamulang. Penelitian ini didasari oleh peran penting yang dimainkan oleh kompetensi dosen dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan keinginan siswa untuk belajar di perguruan tinggi. Penelitian menggunakan teknik kuantitatif dan deskriptif. Penelitian ini melibatkan 100 mahasiswa aktif Program Studi S1 Manajemen Universitas Pamulang, yang dipilih secara acak. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberi skala 1-4 oleh Likert.
Kata Kunci: Kompetensi Dosen, Kualitas layanan, Motivasi Mahasiswa	ABSTRACT <i>The purpose of this study is to see how lecturer competence and service quality impact on students' desire to study at Pamulang University's S1 Management Study Program. This research is based on the important role played by lecturer competence and service quality in increasing students' desire to study in higher education. The research used quantitative and descriptive techniques. The study involved 100 active students of Pamulang University's S1 Management Study Program, who were randomly selected. Data was collected through a questionnaire that was given a scale of 1-4 by Likert.</i>
Keywords: Lecturer Competence, Service Quality, Student Motivation	

PENDAHULUAN

Kompetensi dosen dan kualitas pelayanan kampus merupakan faktor penting yang mempengaruhi pengalaman akademik dan motivasi belajar mahasiswa di perguruan tinggi. Kompetensi dosen mencakup kemampuan akademis, keterampilan pedagogis, serta pemahaman metode pengajaran yang relevan, sehingga dosen mampu memberikan pengalaman belajar yang efektif dan mendorong mahasiswa mencapai tujuan akademik mereka. Kompetensi dosen yang tinggi sering kali meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap kemampuan akademis mereka sendiri, yang berkontribusi pada peningkatan motivasi belajar (Wahab & Sukmawati, 2020). Di sisi lain, kualitas pelayanan kampus meliputi berbagai fasilitas, dukungan administratif, dan pelayanan akademik lainnya yang disediakan universitas untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Pada program S1 Manajemen Universitas Pamulang, peran kompetensi dosen dan kualitas pelayanan diharapkan memiliki dampak signifikan terhadap motivasi mahasiswa dalam menjalani studi mereka.

Berbagai studi menunjukkan bahwa kompetensi dosen memiliki pengaruh positif terhadap motivasi belajar mahasiswa. Sebagai contoh, penelitian oleh Haryanto dan Anggraeni (2019) mengungkapkan bahwa dosen dengan kemampuan akademik yang tinggi dan metode pengajaran yang

menarik dapat meningkatkan minat mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan, yang pada akhirnya meningkatkan motivasi belajar mereka. Selain itu, menurut Astuti dan Arifin (2018), kompetensi interpersonal dosen, seperti kemampuan dalam memberikan umpan balik konstruktif, juga menjadi faktor penting yang mendorong motivasi intrinsik mahasiswa. Penelitian lain yang dilakukan oleh Nugroho dan Widiyanti (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kampus, seperti akses terhadap fasilitas belajar yang memadai dan dukungan administratif yang responsif, memiliki dampak yang signifikan terhadap motivasi mahasiswa untuk terus aktif dalam kegiatan akademik. Mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan kampus cenderung lebih termotivasi untuk belajar secara mandiri dan mencapai hasil akademik yang optimal.

Namun, dalam lingkungan universitas dengan populasi mahasiswa yang besar, seperti Universitas Pamulang, tantangan tersendiri muncul untuk menjaga kualitas pelayanan yang konsisten bagi seluruh mahasiswa. Walaupun hubungan antara kompetensi dosen, kualitas pelayanan, dan motivasi belajar mahasiswa telah diteliti secara luas, terdapat keterbatasan dalam kajian yang fokus pada perguruan tinggi dengan jumlah mahasiswa besar dan keragaman latar belakang seperti di Universitas Pamulang. Universitas ini menghadapi tantangan untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas dan memastikan kompetensi dosen yang memadai, yang berdampak langsung pada pengalaman belajar mahasiswa. Berdasarkan gap ini, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana kompetensi dosen dan kualitas pelayanan kampus memengaruhi motivasi belajar mahasiswa S1 Manajemen Universitas Pamulang. Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan bagi pihak universitas dalam merumuskan kebijakan akademik dan meningkatkan kualitas pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa serta konteks institusi yang besar dan beragam.

KAJIAN LITERATUR

Kompetensi Dosen

Kompetensi dosen merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati dan dikuasai oleh dosen dalam melaksanakan tugas keprofesionalan. Menurut UU No.14 Tahun 2005, Kompetensi dosen meliputi:

1. Kompetensi Pedagogik
2. Kompetensi Profesional
3. Kompetensi Kepribadian
4. Kompetensi Sosial

Kualitas Pelayanan

Parasuraman et al. (2018) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Motivasi Mahasiswa

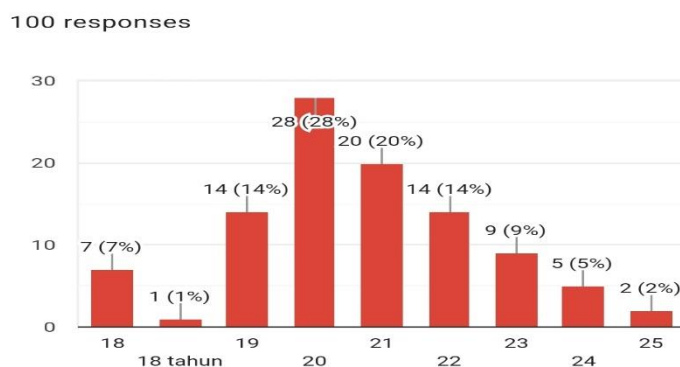
Menurut Uno (2011), indikator motivasi belajar meliputi:

1. Adanya hasrat dan keinginan berhasil
2. Adanya dorongan dan kebutuhan dalam belajar
3. Adanya kegiatan yang menarik dalam belajar
4. Adanya harapan dan cita-cita masa depan
5. Adanya penghargaan dalam belajar

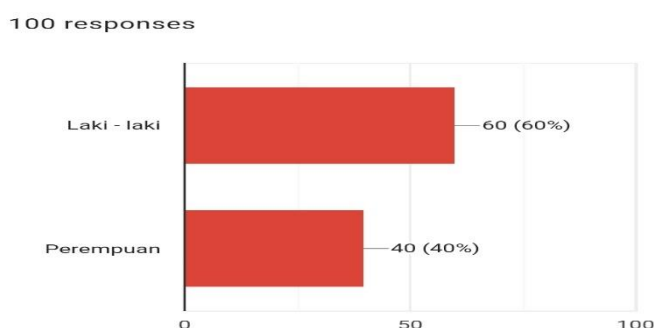
METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, metode kuantitatif adalah metode penelitian dengan mengumpulkan data dari responden melalui pernyataan-pernyataan dalam bentuk kuesioner. Penelitian ini berhubungan dengan pendapat, persepsi, ide, dan kepercayaan beberapa orang yang akan dikaji adapun alasan digunakannya kuesioner adalah dipakai untuk mengukur variabel yang bersifat faktual, untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, dan untuk memperoleh informasi. Kuesioner ini diberikan kepada Mahasiswa/i di Universitas Pamulang secara online kepada responden pada tanggal 22 Oktober 2024. Jenis pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling acak (simple random sampling), Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden yang diambil dari mahasiswa/i universitas pamulang.

HASIL DAN PEMBAHASAN



Keterangan: Data di atas menunjukkan distribusi usia dari 100 responden yang berpartisipasi dalam survei. Mayoritas responden berusia 20 tahun, dengan persentase sebesar 28%.



Keterangan: Tabel di atas menyajikan data jenis kelamin dari 100 responden. Mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 60 orang atau 60%, sedangkan sisanya adalah perempuan sebanyak 40 orang atau 40%. Data ini memberikan gambaran mengenai proporsi jenis kelamin dari sampel yang diteliti.

Indikator	Kompetensi Dosen					Kualitas Pelayanan					Motivasi Mahasiswa				
	KD1	KD2	KD3	KD4	KD5	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	MM1	MM2	MM3	MM4	MM5
Rata-rata Pernyataan	3.1	2.81	2.79	2.89	2.86	2.99	2.78	2.61	3.21	3.04	3.22	3.14	3.02	2.96	3.07
Rata-rata Indikator	2.89					2.926					3.084				

Pembahasan

1. Indikator pertama (Kompetensi Dosen) Mahasiswa setuju bahwa dosen di universitas pamulang memiliki kompetensi yang baik dalam mengajar. Hal ini terlihat dari bagaimana dosen mampu menyampaikan materi dengan jelas, dan memberikan bimbingan yang efektif. Dengan skor rata-rata 2.89.
2. Indikator kedua (Kualitas Pelayanan) Sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif dan setuju bahwa kualitas pelayanan yang ada cukup baik. Dengan skor rata-rata 2.926.
3. Indikator ketiga (Motivasi Mahasiswa) menyatakan sebagian besar mahasiswa “Setuju” bahwa mereka merasa termotivasi dalam proses pembelajaran di program studi ini. Hal ini mendorong mereka untuk lebih bersemangat dalam mengikuti perkuliahan dan mencapai tujuan akademik, dengan skor rata-rata 3.084.

KESIMPULAN

Penelitian ini memperluas pemahaman mengenai pengaruh kompetensi dosen dan kualitas pelayanan kampus terhadap motivasi belajar mahasiswa, khususnya dalam konteks universitas dengan jumlah mahasiswa besar dan beragam seperti Universitas Pamulang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua faktor ini, baik secara individu maupun bersama-sama, memengaruhi tingkat motivasi mahasiswa untuk mencapai prestasi akademik optimal.

Penelitian ini tidak hanya memberikan dasar ilmiah bagi peningkatan kebijakan pendidikan dan pelayanan kampus, tetapi juga menggarisbawahi pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap kompetensi dosen dan standar pelayanan kampus untuk menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa. Dalam jangka panjang, temuan ini dapat membantu universitas yang memiliki karakteristik serupa untuk mengembangkan pendekatan yang lebih tepat sasaran dalam meningkatkan motivasi dan keberhasilan belajar mahasiswa. Eksperimen mendatang disarankan untuk fokus pada aspek spesifik kompetensi dosen yang paling efektif dalam meningkatkan motivasi intrinsik mahasiswa serta pendekatan pelayanan kampus yang dapat diterapkan dalam skala besar tanpa mengurangi kualitas layanan.

REFERENSI

- Wahab, M., & Sukmawati, E (2020). Pengaruh Kompetensi Dosen Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Tinggi Indonesia*, 5 (1), 12-19.
- Haryanto, A., & Anggraeni. (2019). Hubungan Antara Kompetensi Dosen dan Motivasi Belajar Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen*, 6(2), 100-108.
- Nugroho, F., & Widiyanto, R. (2021). Kualitas Pelayanan Kampus dan Pengaruhnya Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 9 (1), 27-36.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2018). SERVQUAL: A, Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.