

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TINGGI

"Peningkatan Peran Pendidikan Tinggi dan Reformasi Kurikulum untuk Meningkatkan Daya Saing Lulusan dalam Konteks ASEAN maupun Global"

Padang, 6 - 7 Agustus 2015



Penyelenggara :



**Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Penjaminan Mutu (LP3M)
UNIVERSITAS ANDALAS**

Diterbitkan oleh :
Fakultas Teknik, Universitas Andalas
2015

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TINGGI

“Peningkatan peran pendidikan tinggi dan reformasi kurikulum untuk meningkatkan daya saing lulusan dalam konteks ASEAN maupun global”

Padang, 6 – 7 Agustus 2015

Editor

Prof. Dr. Mansyurdin
Dr. Adjar Pratoto
Prof. Dr. Ir. Siti Herlinda
Adhi Susilo, S.Pt, M.Biotech St., Ph.D

LP3M, Universitas Andalas
LP3M, Universitas Andalas
Universitas Sriwijaya
Universitas Terbuka

Editor Pelaksana

Dr. Yulmira Yanti
Dr. Eng. Lusi Susanti
Dr. Nilda Tri Putri
Dr. Henny Herwina
Berry Yuliandra, MT

Universitas Andalas
Universitas Andalas
Universitas Andalas
Universitas Andalas
Universitas Andalas

PRAKATA

Prosiding ini merupakan rangkuman makalah-makalah yang disampaikan pada Seminar Nasional Pengembangan Pendidikan Tinggi dengan tema "*Peningkatan peran pendidikan tinggi dan reformasi kurikulum untuk meningkatkan daya saing lulusan dalam konteks ASEAN maupun global*" pada tanggal 6 – 7 Agustus 2015 di Padang, Sumatera Barat.

Makalah yang dimuat dalam prosiding ini berjumlah empat puluh satu (41) buah yang dikelompokkan dalam empat sesi, yaitu sesi kurikulum, sesi metoda pembelajaran, sesi penjaminan mutu, dan sesi teknologi pendidikan.

Dalam kesempatan ini, kami menyampaikan terima kasih kepada tim editor, tim produksi, dan berbagai pihak yang telah membantu sehingga prosiding ini selesai disusun. Masukan dari pembaca sangat diharapkan untuk meningkatkan mutu dari prosiding ini.

Ketua Panitia Seminar,

Dr. Adjar Pratoto

KATA PENGANTAR

Era globalisasi telah membuat batas-batas geografis negara menjadi semakin kabur dalam beberapa aspek. Tatanan-tatanan baru dalam komunitas internasional maupun regional, mengharuskan Indonesia untuk mereposisi dan mengambil langkah-langkah strategis terhadap perubahan-perubahan global maupun regional. Pemberlakuan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) pada akhir tahun 2015 di satu sisi akan memberikan peluang yang lebih luas di dunia kerja, namun di sisi lain akan meningkatkan persaingan. Tenaga kerja dengan daya saing tinggi yang akan mampu memanfaatkan dengan baik peluang tersebut. Dalam hal ini, pendidikan memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan daya saing bangsa. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan perubahan-perubahan dalam konteks global, pendidikan tinggi juga perlu melakukan perubahan-perubahan paradigma. Tuntutan dunia kerja terhadap kompetensi lulusan mengharuskan reformasi kurikulum dari *input-based education* ke *outcome-based education*. Dalam pembelajaran juga terjadi pergeseran paradigma, dari *instruction paradigm* ke *learning paradigm*. Sesuai dengan visi dan misinya, Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Penjaminan Mutu (LP3M) Universitas Andalas melakukan berbagai upaya dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan, seperti pelatihan-pelatihan, pendampingan, menyediakan fasilitasi bagi program studi dan dosen untuk pengembangan kurikulum dan metoda pembelajaran, serta seminar-seminar dan lokakarya.

Seminar Nasional Pengembangan Pendidikan Tinggi dengan tema "*Peningkatan peran pendidikan tinggi dan reformasi kurikulum untuk meningkatkan daya saing lulusan dalam konteks ASEAN maupun global*" yang dilaksanakan pada tanggal 6 – 7 Agustus 2015 di Padang ini bertujuan untuk menggalang ide, pengalaman, dan praktik-baik dari kolega, akademisi, pakar pendidikan, dan pemangku kepentingan untuk dijadikan landasan dalam perencanaan strategis peningkatan daya saing lulusan melalui reformasi kurikulum, pengembangan metoda pembelajaran ataupun pengembangan kelembagaan pendidikan tinggi. Seminar ini mudah-mudahan juga dapat dimanfaatkan sebagai media untuk membangun jaringan di antara sesama peserta dalam peningkatan komunikasi untuk pengembangan pendidikan secara berkelanjutan. Penerbitan prosiding ini diharapkan dapat memperluas pertukaran informasi dalam bidang pengembangan pendidikan tinggi yang pada gilirannya diharapkan mampu meningkatkan mutu pendidikan dan daya saing lulusan.

Akhirnya, kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu atas peran serta dan dukungannya sehingga seminar nasional tersebut dapat dilaksanakan dengan baik.

Ketua LP3M
Universitas Andalas

Prof. Dr. Mansyurdin

DAFTAR ISI

Prakata	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Sesi A Kurikulum	
Kesiapan Lulusan Program Sudi Matematika FMIPA-Universitas Terbuka dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean 2015 <i>Tutisiana Silawati, Lintang Patria, Abzeni</i> <i>Universitas Terbuka</i>	1
Meningkatkan potensi belajar mahasiswa dengan menjadikan mereka pembelajar aktif yang kreatif, efektif, tangguh, inovatif, dan mandiri (paketi-man) melalui pembekalan "learn how to learn" dalam upaya meningkatkan daya saing lulusan perguruan tinggi di masa datang <i>Rudi Afriazi</i> <i>Universitas Bengkulu</i>	8
Pembelajaran Softskill pada Mata Kuliah Ekonomi Teknik Jurusan Teknik Mesin Universitas Andalas <i>Meifal Rusli</i> <i>Universitas Andalas</i>	15
Pengembangan <i>Softskills</i> dalam Pembelajaran Prodi S1 Kebidanan Fakultas Kedokteran, Universitas Andalas <i>Yulizawati, Detty Iryani</i> <i>Universitas Andalas</i>	26
Kurikulum Teknik Sipil dalam Memenuhi Kompetensi Insinyur ASEAN <i>Benny Hidayat, Akhmad Suraji, Shaifud Daulah Hamdani</i> <i>Universitas Andalas</i>	34
Perumusan Softskill Lulusan dalam Kurikulum Berbasis Kompetensi di Jurusan Teknik Mesin Universitas Andalas <i>Eka Satria, Meifal Rusli, Adjar Pratoto</i> <i>Universitas Andalas</i>	42
Rumusan <i>Learning Outcome Soft Skills</i> Lulusan S1 Kebidanan Fakultas Kedokteran, Universitas Andalas <i>Detty Iryani, Yulizawati</i> <i>Universitas Andalas</i>	51
Penerapan <i>Soft Skills</i> Dalam Pemahaman Materi Mahasiswa Semester IV Jurusan Matematika Terhadap Matakuliah Matematika Diskrit <i>Lyra Yulianti</i> <i>Universitas Andalas</i>	59

Strategi Pengembangan Kurikulum Sesuai Standar Nasional Pendidikan (SNP) dan Berbasis Capaian Pembelajaran (CP) pada Level Kualifikasi Kompetensi Konsep Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) <i>Tejasari</i> <i>LP3, Universitas Jember</i>	68
Hukum Pidana Dasar bagi Mahasiswa untuk Mengetahui Hukum yang Sebenarnya <i>Nilma Suryani</i> <i>Universitas Andalas</i>	74
Sesi B Metoda Pembelajaran	
Evaluasi Pengembangan <i>soft skills</i> Mahasiswa Melalui Penerapan Metode Pembelajaran Berbasis Proyek (<i>Project-Based Learning</i>) Untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Mata Kuliah Komputer Grafik <i>Derisma</i> <i>Universitas Andalas</i>	79
Penerapan Model <i>Experiential Learning</i> Dalam Kurikulum Pendidikan Ilmu Peternakan <i>Khalil</i> <i>Universitas Andalas</i>	87
Implementasi Metode Pembelajaran <i>Project Based Learning</i> Pada Mata Kuliah Perancangan Teknik Jurusan Teknik Mesin, Fakultas Teknik Universitas Andalas <i>Dendi Adi Saputra M. , Adjar Pratoto</i> <i>Universitas Andalas</i>	94
Optimalisasi Perkuliahan Komunikasi Data Melalui Penerapan Cooperative Learning dan Penilaian Portofolio <i>Budi Rahmadya</i> <i>Universitas Andalas</i>	102
Pembelajaran Metode Numerik Berbasis Student Center Learning (SCL) <i>Syafii, Heru Dibyo Laksono</i> <i>Universitas Andalas</i>	108
Metode Pembelajaran dan Sistem Penilaian Mata Kuliah Togoron <i>Lady Diana Yusri, Dini Maulia</i> <i>Universitas Andalas</i>	115
Implementasi Metoda Pembelajaran Aktif Pada Mata Kuliah Farmakokinetika Klinik <i>Henny Lucida, Muslim Suardi</i> <i>Universitas Andalas</i>	122

Penerapan Metode PBL Dalam Perkuliahan Untuk Mengembangkan Softskill Mahasiswa (Kasus penerapan Metode PBL pada Matakuliah Pembelajaran Masyarakat dan Pelatihan Agribisnis di Faperta Unand) <i>Nuraini Budi Astuti</i> <i>Universitas Andalas</i>	131
Penerapan Metoda <i>Student Center Learning</i> (Scl) Pada Mata Kuliah Konservasi Lingkungan <i>Yommi Dewilda, Taufik Ihsan</i> <i>Universitas Andalas</i>	138
Penerapan Sistem Pembelajaran <i>Cases Based Learning</i> (CBL) dalam Mata Kuliah Elemen Mesin II di Jurusan Teknik Mesin Universitas Andalas <i>Eka Satria, Jhon Malta</i> <i>Universitas Andalas</i>	145
Mengembangkan Kerjasama (<i>Soft Skill</i>) melalui Penerapan Metoda <i>Cooperatif Learning</i> dan <i>Experiential learning</i> dalam Mata Kuliah Psikologi Kewirausahaan <i>Lala Septiyani Sembiring, Yantri Maputra</i> <i>Universitas Andalas</i>	153
Penerapan Student-Centered Learning untuk Peningkatan Kompetensi Mahasiswa Keperawatan di Fakultas Keperawatan Unand <i>Nelwati</i> <i>Universitas Andalas</i>	160
Aplikasi Strategi Pembelajaran Diskusi Topik Untuk Membangun Kemampuan Berfikir Kritis Mahasiswa Pendidikan Dokter <i>Nur Afrainin Syah</i> <i>Universitas Andalas</i>	165
Pengaruh <i>Softskill</i> Pada Mahasiswa Semester II Jurusan Matematika Untuk Memahami Materi Pada Matakuliah Pengantar Teori Bilangan <i>Yanita</i> <i>Universitas Andalas</i>	173
Penerapan Pembelajaran Kooperatif (<i>Cooperative Learning</i>) dan Penilaian Proses Pembelajaran Mata Kuliah Struktur Perkembangan Tumbuhan, Jurusan Biologi, Unand <i>Tesri Maideliza, Mansyurdin, Suwirmen</i> <i>Universitas Andalas</i>	182
Pengembangan Metode Pembelajaran Mikroprosesor Dan Antarmuka Menggunakan Metode Project Based Learning <i>Darwison</i> <i>Universitas Andalas</i>	190

Pengenalan Cooperative Learning (CL) sebagai Metoda Baru dalam Peningkatan Pemahaman Mahasiswa untuk Mata Kuliah Farmasi Fisika I <i>Lili Fitriani, Auzal Halim, Erizal Zaini</i> <i>Universitas Andalas</i>	198
Efektifitas Pembelajaran dengan Metode Small Group Discussion untuk Meningkatkan Soft Skills Mahasiswa pada Mata Kuliah Komunikasi Pembangunan <i>Zulvera</i> <i>Universitas Andalas</i>	203
Dimensi Proses Kognitif Pada Collaborative Learning <i>Suratno</i> <i>Universitas Jember</i>	210
Sesi C Penjaminan Mutu	
Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Menuju Untirta Maju, Bermutu, Dan Berkarakter <i>Rusmana, Iman Mukhroman</i> <i>Universitas Sultan Ageng Tirtayasa</i>	211
Konsep Sustainability dalam Pendidikan dan Keilmuan Teknik Industri <i>Elita Amrina, Nilda Tri Putri, Insannul Kamil</i> <i>Universitas Andalas</i>	222
Implementasi Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SNPT) Untuk Peningkatan Lulusan Berkelas Dunia (Studi Kasus di FKIP Universitas Bengkulu) <i>Rambat Nur Sasongko</i> <i>Universitas Bengkulu</i>	230
Optimalisasi Tata Kelola Program Studi Sebagai <i>Learning Organization</i> Berbasis <i>Achademic Culture</i> Untuk Menghasilkan Sarjana Peternakan Yang Cerdas, Kompetitif Dan Berkarakter <i>Rusfidra, Jafrinur, Yan Heryandi, Robbi Amizar</i> <i>Universitas Andalas</i>	238
Pengaruh Akreditasi Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Andalas) <i>Nilda Tri Putri, Elita Amrina, Adlina Safitri Helmi</i> <i>Universitas Andalas</i>	245
Sesi D Teknologi Pendidikan	
Aplikasi Teknologi Web3D sebagai Alat Bantu Pembelajaran dan Pelatihan di Bidang Teknik yang Interaktif <i>Agus Sutanto</i> <i>Universitas Andalas</i>	259

Perubahan Peranan Asisten Dalam Pelaksanaan Blended Learning Pada Praktikum Mekanika <i>Agung Nugroho Adi</i> <i>Universitas Islam Indonesia</i>	269
Pembuatan Aplikasi <i>Memo</i> Untuk Menulis Dan Merekam <i>Picture, Video, Voice Recorder</i> , Dan <i>Drawing</i> Berbasis Android <i>Ibnu Gunawan, Agustinus Noertjahyana, Sandy Sulistio</i> <i>Universitas Kristen Petra</i>	277
A Virtual Reality Sport Game Dodgeball menggunakan Kinect dan XNA Game Studio <i>Kartika Gunadi, Liliana, Erick Leonardo</i> <i>Universitas Kristen Petra</i>	285
Analisis Investasi Sistem Informasi Akademik pada Universitas X dengan Metode <i>Cost Benefit Analysis (CBA)</i> <i>Leo Willyanto Santoso, Yulia, Aldy Wirawan</i> <i>Universitas Kristen Petra</i>	294
Pembuatan Aplikasi Sistem Informasi Ilmu Kesehatan Gigi Berbasis Web <i>Steven Tryadi Edijanto, Leo Willyanto Santoso, Alexander Setiawan</i> <i>Universitas Kristen Petra</i>	302
Analisis Model Enterprise Architecture Pada Sebuah Stasiun Televisi <i>Alexander Setiawan, Adi Wibowo, Betrice Felita Florensia</i> <i>Universitas Kristen Petra</i>	309
Indeks	316

Pengaruh Akreditasi Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Andalas)

Nilda Tri Putri¹, Elita Amrina², dan Adlina Safitri Helmi³
^{1,2,3}Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri, Universitas Andalas
Kampus Unand Limau Manis 25163
Email: nilda@ft.unand.ac.id
Email: elita@ft.unand.ac.id

Abstrak

Globalisasi menuntut tenaga kerja yang berkualitas dan mampu bersaing secara nasional maupun internasional. Hal ini menjadi acuan bagi perguruan tinggi untuk lebih meningkatkan mutu institusinya agar dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas sehingga mampu memenuhi permintaan konsumen. Peningkatan kualitas di perguruan tinggi dibuktikan dengan pencapaian akreditasi yang baik sehingga menciptakan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik. Pemenuhan kepuasan mahasiswa menciptakan mahasiswa yang memiliki loyalitas kepada perguruan tingginya. Berdasarkan hasil survei awal terhadap pelayanan di Jurusan Teknik Mesin dan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas Padang diketahui bahwa masih terdapat beberapa keluhan mahasiswa atas pelayanan akademik dan fasilitas penunjang. Keluhan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan akademik di kedua jurusan tersebut belum mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa sebagai pelanggan yang mengharapkan standar pelayanan pendidikan yang terbaik sehingga menimbulkan kurangnya loyalitas mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di kedua jurusan tersebut dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa di Jurusan Teknik Mesin dan Teknik Industri. Data diperoleh dengan penyebaran kuisioner untuk 400 sampel yang telah ditentukan menggunakan stratified random sampling. Metode analisis yang digunakan adalah Structural Equation Modelling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan akademik di Jurusan Teknik Mesin adalah dimensi pelayanan non akademik. Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan akademik di Jurusan Teknik Industri adalah dimensi pelayanan administrasi. Kepuasan mahasiswa di Jurusan Teknik Mesin perlu ditingkatkan mengingat Jurusan Teknik Mesin sudah terakreditasi A sejak tahun 2006. Kepuasan mahasiswa di Jurusan Teknik Industri juga perlu mendapat perhatian khusus demi memenuhi kepuasan mahasiswa sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Jurusan Teknik Industri sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam peningkatan akreditasi Jurusan Teknik Industri. Loyalitas mahasiswa di Jurusan Teknik Mesin dan Teknik Industri dapat ditingkatkan dengan cara peningkatan kepuasan mahasiswa karena tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, akreditasi pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa, loyalitas*

Pendahuluan

Ketatnya persaingan dalam industri jasa pendidikan menuntut perguruan tinggi untuk menjaga kualitas dalam meningkatkan keunggulannya agar mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Di samping itu perguruan tinggi juga dituntut dalam menghasilkan sumber daya yang berkualitas dengan cara meningkatkan mutu layanan dalam menjamin mutu peserta didik. Pendidikan Tinggi sebagai salah satu sarana yang memberikan pelayanan pendidikan kepada masyarakat memiliki peranan yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan mutu pendidikan masyarakat. Pendidikan tinggi dituntut untuk memberikan layanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Peningkatan kualitas di perguruan tinggi dibuktikan dengan pencapaian akreditasi yang baik sehingga menciptakan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan. Menurut Kotler (2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul akibat membandingkan kinerja yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan sebelumnya. Mahasiswa akan merasa puas apabila kebutuhan dan harapan mereka dipenuhi.

Jumlah perguruan tinggi yang tercatat di lingkungan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi pada tahun 2012 sebanyak 3.170 institusi baik negeri maupun swasta dan pada tahun 2014 tercatat sebanyak 4.339 institusi baik negeri maupun swasta. Dengan demikian, dalam kurun waktu dua tahun terdapat penambahan sebanyak 1.169 perguruan tinggi di seluruh Indonesia. Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) juga mencatat hingga September 2014 sebanyak 17.763 dari 21.153 program studi telah terakreditasi. Kemudian sebanyak 153 (3%) institusi perguruan tinggi telah terakreditasi dari 4.339 institusi perguruan tinggi yang ada di Indonesia baik itu negeri maupun swasta.

Fenomena peningkatan jumlah perguruan tinggi di Indonesia dan peningkatan jumlah perguruan tinggi yang terakreditasi ini merupakan gambaran nyata besarnya minat masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan pendidikan tinggi. Pemenuhan kepuasan mahasiswa sebagai konsumen utama dari proses bisnis perguruan tinggi menciptakan mahasiswa yang memiliki loyalitas kepada almaterinya. Loyalitas mahasiswa terhadap almaterinya akan memberikan manfaat kepada perguruan tinggi yaitu memberikan kabar baik dan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) kepada teman, keluarga dan masyarakat di sekitarnya untuk turut menggunakan jasa pendidikan di perguruan tinggi tersebut. Sebaliknya, adanya ketidakpuasan terhadap pemenuhan kepuasan akan direspon dengan segera sebagai pengalaman buruk dan menimbulkan *word of mouth* yang negatif di kalangan masyarakat.

Universitas Andalas adalah salah satu perguruan tinggi negeri yang terletak di Kota Padang, Sumatera Barat. Universitas Andalas merupakan universitas tertua di luar Pulau Jawa yang berdiri secara resmi pada tanggal 23 Desember 1955. Dalam pencapaian visinya yaitu menjadi universitas terkemuka dan bermartabat, Universitas Andalas memiliki misi menyelenggarakan pendidikan akademik dan profesi yang berkualitas dan berkesinambungan. Reputasi Universitas Andalas ditunjukkan dengan dihasilkannya lulusan yang berdaya saing global, publikasi hasil penelitian yang berkualitas.

Upaya perbaikan kualitas secara terus menerus dalam kelembagaan dan tata kelola Universitas Andalas telah membuahkan hasil. Hal ini terbukti dari prestasi Universitas Andalas dalam beberapa tahun terakhir. Tahun 2014 Universitas Andalas mendapat akreditasi dari BAN PT dengan peringkat A dan masuk klaster Perguruan Tinggi Mandiri dalam bidang

penelitian. Universitas Andalas saat ini memiliki 15 fakultas dengan 48 program studi dan dua politeknik.

Fakultas Teknik Universitas Andalas merupakan salah satu fakultas dari 15 Fakultas yang ada di Universitas Andalas. Fakultas yang berdiri pada tanggal 13 Mei 1993 ini dahulunya berlokasi di kampus Air Tawar sebelum pindah ke lokasi kampus Limau Manih. Fakultas Teknik Unand dalam proses perkembangannya mengacu pada visi yang telah ditetapkan yaitu “menjadi fakultas teknik yang berkualitas serta memiliki reputasi nasional dan internasional” yang sejalan dengan visi Universitas Andalas yaitu “Menjadi Universitas yang terkemuka dan bermartabat”. Faktor yang ditingkatkan kualitasnya untuk menjadi kunci keberhasilan dalam mencapai visi fakultas yaitu tenaga dosen, *intake* mahasiswa, sarana dan prasarana dan tenaga akademik, serta proses pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.

Upaya penjaminan mutu proses pendidikan di Fakultas Teknik juga dibuktikan dengan diraihnya sertifikasi ISO 9001:2008 pada tanggal 3 Agustus 2009 yang direkomendasikan oleh PT SAI Global Jakarta No. QEC27090. Sertifikasi ISO 9001:2008 yang diraih oleh Fakultas Teknik Universitas Andalas merupakan salah satu upaya untuk melakukan penjaminan mutu proses pendidikan. Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 yang diimplementasikan secara konsisten akan meningkatkan mutu serta efisiensi dalam pengelolaan sumber daya yang ada di Fakultas Teknik Universitas Andalas.

Berdasarkan hasil survei awal mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan kepada mahasiswa dengan menggunakan kuisioner di Jurusan Teknik Mesin dan Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas Padang diketahui bahwa masih terdapat beberapa keluhan mahasiswa atas pelayanan akademik dan fasilitas penunjang. Keluhan mahasiswa tersebut antara lain (1) tidak tersedianya kotak saran di jurusan sehingga pihak jurusan kurang mengetahui keluhan dan saran dari mahasiswa (2) pegawai tata usaha yang kurang ramah (3) toilet yang kurang bersih (4) tidak adanya ruang kesehatan di jurusan (5) tidak sesuainya pelayanan administrasi dengan SOP (6) kurangnya dukungan jurusan terhadap organisasi kemahasiswaan (7) kurang lengkapnya peralatan penunjang praktikum Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan di Jurusan Teknik Mesin dan Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas Padang belum mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa sebagai pelanggan yang mengharapkan standar pelayanan pendidikan yang terbaik.

Belum tercapainya keinginan mahasiswa terhadap pelayanan menimbulkan kurangnya rasa loyalitas mahasiswa terhadap Jurusan Teknik Mesin dan Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas Padang. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Phadke (2011). Phadke (2011) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa. Penelitian Mehdipour dan Zerehkafi (2013) juga menyatakan bahwa pelayanan akademik mempengaruhi kepuasan mahasiswa secara positif di Universitas Osmania.

Belum adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui dampak pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa di Jurusan Teknik Mesin dan Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas maka dilakukanlah penelitian ini dengan harapan dapat menjadi acuan bagi Jurusan Teknik Mesin dan Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kualitas Pelayanan di Perguruan Tinggi

Layanan pendidikan yang berkualitas merupakan tanggung jawab bagian akademik. Kata kunci terhadap layanan pendidikan yakni memiliki sikap positif, kemampuan komunikasi yang baik, memberikan konsultasi bagi mahasiswa, dan mampu memberikan umpan balik kepada mahasiswa (Khodayari, 2011). Perguruan tinggi harus menjadikan kualitas pelayanan sebagai prioritas utamanya sehingga menimbulkan kepuasan mahasiswa (Padlee dan Yaakop, 2013).

Kualitas di perguruan tinggi merupakan suatu hal yang kompleks. Kekompleksan kualitas di perguruan tinggi menyebabkan perumusan mengenai pengertian dan pengukuran terhadap kualitas jasa bukanlah perkara yang mudah. Masing-masing *stakeholder* di perguruan tinggi seperti mahasiswa, pemerintah, dan lembaga perguruan tinggi itu sendiri memiliki konsep kualitas tersendiri menurut sudut pandang mereka. Khodayari (2011) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di perguruan tinggi adalah perbedaan antara harapan dari mahasiswa terhadap kenyataan yang telah mereka rasakan dalam pelayanan akademik di lingkungan perguruan tingginya.

Menurut Padlee dan Yaakop (2013), kualitas pelayanan hanya dapat diidentifikasi menjadi beberapa poin di mana poin inilah yang menjadi acuan kualitas pelayanan di perguruan tinggi, seperti:

1. Kemauan staf perguruan tinggi untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang cepat.
2. Staf perguruan tinggi memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas, memiliki kesopanan dan etika dalam melayani mahasiswa.
3. Kemampuan staf perguruan tinggi dalam menginspirasi dan kepeduliannya terhadap mahasiswa.

Menurut Padlee dan Yaakop (2013) elemen kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi terbagi atas dua yaitu *tangible* (berwujud) seperti fasilitas gedung dan *intangibile* (tidak berwujud) seperti sumber daya manusia dan proses. Berikut dijelaskan mengenai elemen *intangibile* dan *tangible* dalam pelayanan perguruan tinggi.

1. Pelayanan akademik (*Academic Service*)
Faktor ini mengacu kepada pelayanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi. Pelayanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi antara lain terciptanya interaksi antara staf akademik dan tenaga pengajar, mengacu pada atribut seperti metode pembelajaran, materi pembelajaran, interaksi dosen dan mahasiswa dan kesempatan untuk berkonsultasi (Gamage *et al.*, 2008 dalam Padlee dan Yaakop, 2013).
2. Akses (*Access*)
Akses mengacu kepada sejauh mana perguruan tinggi mampu memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat kepada mahasiswanya dalam hal waktu dan/atau tempat. Contohnya jam operasional perpustakaan, kemudahan dalam penggunaan fasilitas kampus (Abdullah, 2005 dalam Padlee dan Yaakop, 2013).
3. Pelayanan administrasi (*Administrative Services*)
Pelayanan administrasi didefinisikan sebagai layanan yang diberikan oleh staf non akademik untuk keperluan mahasiswa. Contohnya sikap dalam melayani mahasiswa, jam operasional pelayanan mahasiswa, cepat tanggap dalam menjawab permasalahan mahasiswa, perbedaan pelayanan terhadap mahasiswa yang beda agama (Mavondo *et al.* dalam Padlee dan Yaakop, 2013).

4. Pelayanan tambahan (*Augmented Service*)
Pelayanan tambahan merujuk kepada pelayanan yang turut mempengaruhi kepuasan mahasiswa namun tidak masuk ke dalam proses bisnis utama perguruan tinggi. Contohnya tersedianya makanan yang murah dan sehat di kafetaria kampus, tersedianya jasa angkutan umum untuk mahasiswa (Parasuraman *et al.*, 1985 dalam Padlee dan Yaakop, 2013).
5. Bukti fisik (*Physical Evidence*)
Bukti fisik merupakan elemen yang berwujud yang dapat dilihat dan disentuh oleh mahasiswa. Contohnya estetika gedung perkuliahan, lingkungan kampus yang bersih dan asri (Gamage *et al.*, 2008 dalam Padlee dan Yaakop, 2013).
6. Jurusan yang ditawarkan (*Courses Offered*)
Perguruan tinggi menyediakan jurusan yang banyak diminati masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan pasar tenaga kerja pada saat ini (Gamage *et al.*, 2008 dalam Padlee dan Yaakop, 2013).

Penelitian ini mengadopsi empat dari enam variabel penelitian Padlee dan Yakoop (2013) yaitu *academic service*, *administrative service*, *augmented service* dan *non academic service*. Variabel *physical evidence* digabungkan ke dalam variabel *augmented service* dan variabel *courses offered* digabung ke dalam variabel *academic service*. Penggabungan variabel ini dikarenakan *physical evidence* dan *courses offered* memiliki deskripsi variabel yang hampir sama dengan variabel *augmented service* dan variabel *academic service*.

Penelitian ini juga menggunakan standar akreditasi BAN PT sebagai variabel penelitian. Akreditasi merupakan salah satu bentuk penilaian (evaluasi) mutu dan kelayakan institusi perguruan tinggi atau program studi yang dilakukan oleh organisasi atau badan mandiri di luar perguruan tinggi. Bentuk penilaian mutu eksternal yang lain adalah penilaian yang berkaitan dengan akuntabilitas, pemberian izin, pemberian lisensi oleh badan tertentu.

Standar akreditasi adalah tolok ukur yang harus dipenuhi oleh institusi perguruan tinggi. Suatu standar akreditasi terdiri atas beberapa parameter (elemen penilaian) yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengukur dan menetapkan mutu dan kelayakan perguruan tinggi untuk menyelenggarakan program-programnya. Standar akreditasi institusi perguruan tinggi di Indonesia mencakup komitmen perguruan tinggi terhadap kapasitas institusi dan keefektifan pendidikan yang terdiri atas tujuh standar sebagai berikut:

1. Standar 1. Visi, misi, tujuan dan sasaran, serta strategi pencapaian
2. Standar 2. Tata pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan, dan penjaminan mutu
3. Standar 3. Mahasiswa dan lulusan
4. Standar 4. Sumber daya manusia
5. Standar 5. Kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik
6. Standar 6. Pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi
7. Standar 7. Penelitian, pelayanan/pengabdian kepada masyarakat, dan kerjasama

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan menurut Kotler (2009) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap perbandingan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi pribadi. Kepuasan mahasiswa (*student satisfaction*) adalah ketertarikan mahasiswa terhadap universitas dan ingin meningkatkan kemampuan belajar sehingga ingin terus belajar sesuai dengan ekspektasi birokrasi serta selalu memperlihatkan kepada yang lain bahwa institusinya sangat efektif

(Arokiasamy dan Abdullah, 2012 dalam Nolandari, 2014). Menurut Rowley dalam Nolandari (2014) alasan perguruan tinggi perlu mengumpulkan *student feedback* adalah sebagai berikut:

1. Memberikan bukti bahwa mahasiswa dapat memiliki kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan saran sehingga dapat terciptanya perbaikan.
2. Memberikan kepuasan kepada mahasiswa terhadap bidang akademik.
3. Memungkinkan pihak perguruan tinggi melakukan *benchmarking* sehingga menjadi acuan dalam perbaikan kualitasnya.

Loyalitas Mahasiswa

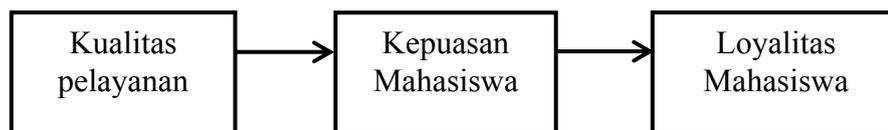
Menurut Phadke (2011), loyalitas mahasiswa adalah salah satu faktor terpenting bagi institusi pendidikan agar dapat bertahan persaingan pasar yang kompetitif. Loyalitas mahasiswa membantu institusi pendidikan dalam perbaikan proses penyampaian jasa. Loyalitas mahasiswa dapat ditentukan berdasarkan indikator sebagai berikut:

1. Merekomendasikan universitasnya kepada orang lain
2. Menyampaikan hal-hal positif mengenai universitasnya kepada orang lain
3. Melanjutkan pendidikannya di universitas yang sama

Loyalitas secara harfiah diartikan kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Terciptanya kepuasan pelanggan menyebabkan timbulnya loyalitas konsumen. Loyalitas konsumen menyebabkan timbulnya *word of mouth*. Menurut Lupiyoadi (2008), *word of mouth* merupakan informasi dari mulut ke mulut dengan menggunakan orang sebagai pemromosian jasa. Betapapun berkualitasnya suatu produk ataupun jasa, bila konsumen belum pernah mendengarnya dan tidak yakin bahwa produk tersebut dapat berguna, maka konsumen tidak akan pernah membeli produk tersebut.

Metodologi Penelitian

Gambar 1 memperlihatkan kerangka teoritis penelitian.



Gambar 1. Kerangka Teoritis Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Penerapan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa. Pengolahan data menggunakan *software* PLS. Langkah-langkah penerapan *Structural Equation Modelling* (SEM) adalah sebagai berikut (Ghozali, 2014):

1. Menentukan Variabel Penelitian

Variabel laten adalah variabel dalam model persamaan struktural yang tidak dapat diukur secara langsung, tetapi dapat direpresentasikan oleh satu atau lebih indikator. Variabel manifes adalah variabel yang dapat diukur secara langsung (Hair *et al.* dalam Yamin dan Kurniawan, 2009). Variabel laten dan manifes untuk dimensi kualitas pelayanan akademik dapat dilihat pada Tabel 1, variabel laten dan manifes untuk dimensi kepuasan mahasiswa

dapat dilihat pada Tabel 2, dan variabel laten dan manifes untuk dimensi loyalitas mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 3.

2. Membuat Diagram Jalur

Diagram jalur dari model penelitian ini dapat dilihat dari Gambar 2.

3. Melakukan Uji Instrumen

Uji validitas instrumen dilihat berdasarkan nilai *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity*. *Convergent validity* dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score* dengan *construct score*. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70. Namun untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup. *Discriminant Validity* dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya maka hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Sedangkan uji reliabilitas konstruk dilihat berdasarkan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbachs Alpha*. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *Composite Reliability* dan *Cronbachs Alpha* di atas 0,70 (Ghozali, 2014).

4. Melakukan Uji Model Struktural

Uji model struktural dilakukan untuk melihat korelasi dan regresi antara variabel-variabel penelitian. Indikator pertama dengan melihat nilai R-square yang merupakan uji *goodness-fit model*. Indikator kedua adalah melihat signifikansi dan korelasi antara variabel dengan melihat nilai *path coefficient* yaitu nilai *Original Sample* (O) dan nilai signifikansi T statistik.

Tabel 1. Variabel Laten dan Variabel Manifes Kualitas Pelayanan

Variabel Laten	Variabel Manifes	Kode Variabel Manifes
Pelayanan Akademik (PAK)	Metode pembelajaran yang diberikan dosen variatif dan inovatif	PAK1
	Materi pembelajaran yang diajarkan dosen sesuai dengan GBPP/SAP/RPKPS	PAK2
	Kurikulum yang anda dapatkan sesuai dengan kebutuhan kerja	PAK3
	Adanya transparansi sistem penilaian oleh dosen kepada mahasiswa	PAK4
	Dosen pembimbing akademik menyediakan waktu bagi mahasiswa untuk melakukan konsultasi	PAK5
	Dosen pembimbing akademik melayani Anda tepat sesuai waktu yang dijanjikan	PAK6
	Dosen pembimbing akademik memberikan solusi dari keluhan mahasiswanya	PAK7
	Dosen mulai mengajar saat perkuliahan minggu pertama	PAK8
	Dosen memulai dan mengakhiri perkuliahan dengan tepat waktu	PAK9
	Dosen membuat bahan ajar tersendiri dan memberikannya kepada mahasiswa	PAK10
	Dosen memberikan kesempatan bertanya/diskusi dengan mahasiswa dalam perkuliahan	PAK11
	Bahan ajar sesuai dengan materi ujian tengah semester / ujian akhir semester	PAK12
	Dosen memanfaatkan fasilitas <i>i-learn</i> untuk memberikan <i>feedback</i> kepada mahasiswa	PAK13
	Dosen melibatkan mahasiswa dalam penelitiannya sebagai bahan tugas akhir	PAK14
	Dosen dapat diandalkan dalam menangani masalah akademis	PAK15
	Dosen memiliki kompetensi yang bagus	PAK16
	Adanya interaksi yang baik antara dosen dengan mahasiswa	PAK17
	Jurusan mengadakan seminar dan workshop keilmuan	PAK18
	Dosen berpenampilan rapi, sopan dan bersih	PAK19
Pelayanan Administrasi (PAD)	Proses administrasi sesuai dengan SOP	PAD1
	Staf akademik berpenampilan rapi dan bersih	PAD2
	Staf akademik melakukan pelayanan tepat waktu	PAD3
	Staf akademik memberikan informasi yang jelas dan akurat	PAD4
	Staf akademik menunjukkan keinginan dalam melayani mahasiswa	PAD5
	Staf akademik menangani proses administrasi secara tepat dan benar	PAD6
	Staf akademik memiliki kompetensi dalam melaksanakan tugasnya	PAD7
	Staf akademik responsif terhadap keluhan mahasiswa	PAD8
	Staf akademik mampu berkomunikasi dengan baik kepada mahasiswa	PAD9
	Staf akademik memiliki sikap sopan dalam melayani mahasiswa	PAD10
	Staf akademik selalu berada di tempat (ruangan TU)	PAD11
	Staf akademik memberikan kemudahan urusan administrasi kepada mahasiswa	PAD12
	Staf akademik tidak pernah membeda-bedakan mahasiswa dalam memberikan pelayanan	PAD13
	Ruang tata usaha rapi, bersih dan teratur	PAD14

Tabel 1. Variabel Laten dan Variabel Manifes Kualitas Pelayanan (Lanjutan)

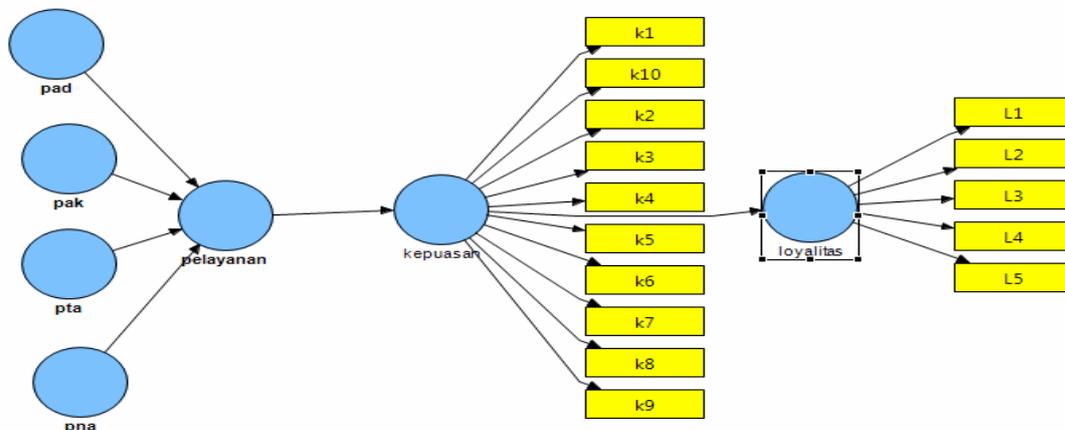
Variabel Laten	Variabel Manifes	Kode Variabel Manifes
Pelayanan Tambahan (PT)	Jurusan memiliki ruang baca dengan koleksi buku, jurnal, majalah yang lengkap	PTA1
	Jurusan memiliki ruang baca dengan fasilitas yang memadai (ex: meja, kursi, wifi)	PTA2
	Jurusan memiliki ruang baca dengan pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik	PTA3
	Jurusan memiliki ruang baca yang jauh dari kebisingan	PTA4
	Jurusan memiliki laboratorium dengan peralatan yang lengkap	PTA5
	Jurusan memiliki laboratorium dengan pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik	PTA6
	Jurusan menyediakan toilet dalam jumlah yang cukup, bersih dan tersedianya air	PTA7
	Jurusan memiliki kapasitas internet dengan rasio bandwidth per mahasiswa yang memadai	PTA8
	Jurusan memiliki ruang kuliah dengan peralatan yang mendukung dalam keadaan baik (ex: kursi, papan tulis, meja)	PTA9
	Jurusan memiliki ruang kuliah dengan peralatan elektronik yang mendukung dalam keadaan baik (Ex: kipas angin, <i>infocus</i>)	PTA10
	Jurusan memiliki ruang kuliah yang bersih	PTA11
	Jurusan memiliki ruang kuliah dengan pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik	PTA12
	Jurusan menyediakan transportasi umum untuk mahasiswa menuju kampus	PTA13
	Jurusan menyediakan ruang untuk beribadah	PTA14
	Jurusan menyediakan ruang kesehatan	PTA15
	Jurusan menyediakan kantin yang bersih	PTA16
	Jurusan menyediakan toko serba ada	PTA17
	Jurusan memiliki lapangan parkir yang memadai, teratur dan aman	PTA18
Pelayanan Non Akademik (PNA)	Suasana kampus yang aman, asri, tenang sehingga menciptakan proses belajar mengajar yang kondusif	PNA1
	Terjaganya keamanan di lingkungan kampus dari tindak kejahatan (ex: pencurian dll)	PNA2
	Jurusan menyediakan kesempatan kepada mahasiswa untuk berpartisipasi dalam aktivitas olahraga	PNA3
	Jurusan menyediakan kesempatan kepada mahasiswa untuk berpartisipasi dalam aktivitas sosial	PNA4
	Jurusan menyediakan kesempatan kepada mahasiswa untuk berpartisipasi dalam aktivitas seni, budaya & teknologi	PNA5
	Jurusan memberikan dukungan penuh terhadap kegiatan organisasi kemahasiswaan	PNA6
	Jurusan mengadakan orientasi pengenalan kampus bagi mahasiswa baru	PNA7
	Dosen mau berpartisipasi dalam kegiatan yang diadakan oleh organisasi kemahasiswaan	PNA8
	Jurusan mendukung mahasiswa dalam kegiatan ilmiah dan perlombaan keilmuan	PNA9
	Jurusan menyediakan akses dan layanan kepada mahasiswa untuk membina dan mengembangkan penalaran, minat dan bakat	PNA10
	Jurusan menyediakan layanan bimbingan karir dan informasi kerja bagi mahasiswa dan lulusan	PNA11
	Jurusan melakukan survei kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan layanan kemahasiswaan	PNA12
	Jurusan mengadakan pelatihan sesuai dengan keilmuan mahasiswa	PNA13

Tabel 2. Variabel Laten dan Variabel Manifes Kepuasan Mahasiswa

Variabel Laten	Variabel Manifes	Kode Variabel Manifes
Kepuasan Mahasiswa (K)	Kelengkapan sarana dan prasarana jurusan sudah sesuai dengan harapan anda (ex: ruang baca, laboratorium, toilet, ruang kuliah, ruang beribadah, ruang kesehatan, kantin, lapangan parkir)	K1
	Kebersihan sarana dan prasarana jurusan sudah sesuai dengan harapan anda (ex: ruang baca, laboratorium, toilet, ruang kuliah, ruang beribadah, ruang kesehatan, kantin, lapangan parkir)	K2
	Keamanan dan keselamatan kampus anda sudah sesuai dengan harapan anda	K3
	Pelayanan administrasi sudah mampu memenuhi kebutuhan anda	K4
	Pelayanan administrasi sudah sesuai dengan harapan anda	K5
	Kemampuan staf akademik dalam membantu dan melayani sudah sesuai dengan harapan anda	K6
	Pelayanan bimbingan akademik sesuai dengan harapan anda	K7
	Efektivitas proses pembelajaran sudah sesuai dengan harapan anda	K8
	Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan akademik sudah sesuai dengan harapan anda	K9
	Anda puas terhadap citra kampus anda	K10

Tabel 3. Variabel Laten dan Variabel Manifes Loyalitas Mahasiswa

Variabel Laten	Variabel Manifes	Kode Variabel Manifes
Loyalitas Mahasiswa (L)	Sarana dan prasarana belajar, fasilitas pendukung, penampilan dosen dan pegawai sesuai dengan harapan anda	L1
	Kemampuan dosen dan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan harapan Anda	L2
	Kemampuan dosen dan pegawai dalam membantu dan melayani dengan cepat sesuai dengan harapan Anda	L3
	Pengetahuan dan kurikulum yang Anda dapatkan, kompetensi dosen dan pegawai sesuai dengan harapan anda	L4
	Perhatian secara khusus, dosen dan pegawai yang memahami keinginan dan kebutuhan Anda sesuai dengan harapan Anda	L5
	Pengetahuan yang Anda dapatkan membuat saya percaya diri menghadapi masa depan	L6



Gambar 2. Diagram Jalur Model Penelitian

Hasil dan Pembahasan

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik hanya sebesar 54%. Seharusnya kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Jurusan Teknik Mesin bisa lebih maksimal dikarenakan Jurusan Teknik Mesin sudah terakreditasi A cukup lama. Kualitas pelayanan yang ada pada saat ini dapat dibandingkan dengan standar akreditasi BAN PT sehingga dapat diketahui perbaikan terhadap kualitas pelayanan sehingga menimbulkan kepuasan mahasiswa.

Dimensi pelayanan yang tertinggi di Jurusan Teknik Mesin adalah pelayanan non akademik. Pelayanan non akademik mengacu kepada standar akreditasi BAN PT ke 3 yaitu mahasiswa dan lulusan. Standar 3 merupakan acuan keunggulan mutu mahasiswa dan lulusan, serta bagaimana seharusnya perguruan tinggi memperlakukan dan memberikan layanan kepada mahasiswa dan lulusannya. Mahasiswa merupakan pembelajar yang membutuhkan pengembangan diri secara holistik yang mencakup unsur fisik, mental dan kepribadian sebagai sumber daya manusia yang bermutu di masa depan. Oleh karena itu selain layanan akademik, mahasiswa perlu mendapatkan layanan pengembangan minat dan bakat dalam bidang spiritual, seni budaya, olahraga, kepekaan sosial, pelestarian lingkungan hidup.

Jurusan Teknik Mesin sudah menyediakan akses layanan kepada mahasiswa untuk membina dan mengembangkan penalaran, minat dan bakat. Jurusan Teknik Mesin juga sudah menyediakan kesempatan kepada mahasiswa untuk berpartisipasi dalam aktivitas olahraga, sosial, seni, budaya dan teknologi. Terbukti dengan adanya dukungan terhadap Himpunan Mahasiswa Mesin (HMM) yang menjadi wadah mahasiswa untuk mengasah kemampuan berorganisasi. Adanya dukungan penuh terhadap Himpunan Mahasiswa dan kesempatan berpartisipasi dalam kegiatan non akademik ini menimbulkan kepuasan kepada mahasiswa dalam hal pelayanan non akademik.

Namun mahasiswa kurang merasakan layanan bimbingan karir dan informasi kerja bagi mahasiswa dan lulusan. Terbukti dari indikator PNA 11 merupakan indikator ketiga terendah. Padahal penyediaan layanan bimbingan karir menjadi elemen penilaian standar 3 akreditasi BAN PT. Oleh karena itu Jurusan Teknik Mesin sebaiknya membantu lulusannya dalam pengembangan karirnya dan memelihara interaksi antara lulusan dengan institusi. Pemenuhan pelayanan terhadap lulusan sesuai dengan sasaran mutu akreditasi yaitu menghasilkan lulusan yang bermutu sesuai dengan profesi dan bidang ilmunya.

Selain itu mahasiswa Jurusan Teknik Mesin merasakan lingkungan kampusnya belum memiliki suasana akademik yang kondusif. Terbukti dengan indikator PNA 1 yaitu suasana kampus yang aman, asri, tenang sehingga menciptakan proses belajar yang kondusif merupakan indikator dengan muatan faktor terendah. Suasana akademik merupakan salah satu elemen penilaian standar 5 akreditasi BAN PT. Suasana akademik merupakan sesuatu yang harus dibangun untuk menumbuhkembangkan semangat dan interaksi akademik antara mahasiswa, dosen, tenaga administrasi guna meningkatkan mutu kegiatan akademik baik di dalam maupun di luar kelas. Suasana akademik harus dikembangkan sehingga menciptakan suasana akademik yang kondusif untuk meraih prestasi akademik yang maksimal.

Pengelolaan perguruan tinggi yang baik harus didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi relevan dan andal dalam jumlah yang memadai. Pelayanan administrasi dan pelayanan akademik sesuai dengan standar 4 akreditasi BAN PT yaitu sumber daya

manusia. Sumber daya manusia di perguruan tinggi terdiri atas dosen dan tenaga kependidikan seperti administrasi, pustakawan, laboran, teknisi). Pelayanan administrasi dan pelayanan akademik di Jurusan Teknik Mesin merupakan dimensi dengan muatan faktor terendah. Keluhan mahasiswa Jurusan Teknik Mesin terhadap pelayanan administrasi adalah proses administrasi yang tidak sesuai dengan SOP, serta rumitnya proses administrasi yang ada. Solusi untuk permasalahan ini adalah dengan membuat SOP yang baik dan benar dan membuat *banner* standar pelayanan minimal sehingga menjadi acuan bagi petugas akademik menyelesaikan tugasnya tepat waktu. Jurusan harus memiliki staf administrasi dengan jumlah, kualifikasi dan mutu kinerja yang sesuai dengan kebutuhan institusi yang bersangkutan. Hal ini sesuai dengan yang tertulis di elemen penilaian standar 4 akreditasi BAN PT. Selain itu perlu dilakukan upaya peningkatan kualifikasi dan kompetensi tenaga kependidikan sehingga kinerja tenaga kependidikan menjadi lebih baik. Perlu juga dilakukan survei kepuasan terhadap tenaga kependidikan yang ada.

Kualitas pelayanan di Jurusan Teknik Mesin mempengaruhi kepuasan mahasiswanya secara signifikan. Hasil penelitian ini memperkuat penelitian Prasetyaningrum (2009) yang berpendapat sama bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa di Undaris Ungaran. Hasil penelitian Phadke (2011) juga berpendapat yang sama bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan akademik di Universitas India.

Kepuasan mahasiswa di Jurusan Teknik Mesin berdasarkan nilai *Rsquare* sebesar 54,72%. Urutan kepuasan mahasiswa dimulai dari yang tertinggi adalah pada pelayanan administrasi, kebersihan dan kelengkapan sarana dan prasarana, pelayanan akademik, keamanan kampus dan terhadap citra kampus. Kepuasan mahasiswa Jurusan Teknik Mesin yang hanya berkisar 54% ini seharusnya bisa lebih tinggi mengingat Jurusan Teknik Mesin sudah berakreditasi A sejak tahun 2009. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan terhadap beberapa faktor seperti ketersediaan peralatan laboratorium.

Kepuasan mahasiswa Jurusan Teknik Mesin mempengaruhi loyalitas mahasiswanya secara signifikan. Namun loyalitas mahasiswa Jurusan Teknik Mesin masih rendah. Hal ini dilihat dari nilai *Rsquare* sebesar 9,5 %. Loyalitas mahasiswa ini dipengaruhi oleh kepuasan mahasiswa. Rendahnya kepuasan mahasiswa menyebabkan loyalitas mahasiswa berkurang. Hal ini sesuai dengan teori Fornell seperti yang dikutip dari Sianipar (2011) bahwa tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa indikator L4 yaitu saya akan mengajak orang lain untuk kuliah di jurusan saya merupakan indikator tertinggi yaitu sebesar 0,836. Sementara indikator terendah adalah L5 yaitu saya tidak pernah berpikir untuk pindah ke jurusan/fakultas/universitas lain. Hal ini dapat disimpulkan bahwa banyak mahasiswa Jurusan Teknik Mesin yang masih berkeinginan untuk pindah jurusan/fakultas/universitas.

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik hanya sebesar 38%. Seharusnya kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Jurusan Teknik Mesin bisa lebih maksimal dikarenakan Jurusan Teknik Mesin sudah terakreditasi B. Kualitas pelayanan yang ada pada saat ini dapat dibandingkan dengan standar akreditasi BAN PT sehingga dapat diketahui perbaikan terhadap kualitas pelayanan sehingga menimbulkan kepuasan mahasiswa.

Pelayanan administrasi merupakan dimensi kualitas pelayanan tertinggi di Jurusan Teknik Industri. Pelayanan administrasi sesuai dengan standar 3 akreditasi BAN PT. Pelayanan administrasi berdampak langsung terhadap kepuasan mahasiswa. Proses administrasi di Jurusan Teknik Industri menurut hasil survei mahasiswa masih sulit dan berbelit. Masih adanya keluhan mahasiswa terhadap proses administrasi menyebabkan perlu ditingkatkan pelayanan dalam bidang administrasi. Sesuai dengan elemen penilaian standar 3 akreditasi BAN PT perlu dilakukan sistem monitoring dan evaluasi terhadap kinerja tenaga administrasi. Hasil monitoring dan evaluasi terhadap kinerja tenaga administrasi diimplementasikan sehingga kinerja tenaga administrasi dapat lebih ditingkatkan dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa.

Jurusan Teknik Industri yang pada saat ini masih berakreditasi B perlu memberikan perhatian khusus kepada pelayanan non akademik. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan non akademik di Jurusan Teknik Industri, pelayanan non akademik menduduki peringkat terendah nomor dua. Mahasiswa Jurusan Teknik Industri belum merasakan pelayanan non akademik yang maksimal. Keluhan mahasiswa terhadap kurangnya dukungan pihak jurusan terhadap organisasi kemahasiswaan dan aktivitas non akademik lainnya menjadi keluhan utama yang dirasakan mahasiswa Jurusan Teknik Industri.

Mahasiswa perlu mendapatkan layanan pengembangan minat dan bakat dalam bidang spiritual, seni budaya, olahraga, kepekaan sosial, pelestarian lingkungan hidup. Hal ini tertulis jelas dalam elemen penilaian standar 3 akreditasi yaitu mahasiswa dan lulusan. Padahal mahasiswa perlu memiliki nilai-nilai profesionalisme, kemampuan beradaptasi, kreatif dan inovatif dalam mempersiapkan diri memasuki dunia profesi. Adanya dukungan penuh dari pihak jurusan kepada organisasi kemahasiswaan dan kegiatan non akademik lainnya mampu meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam bidang organisasi dan juga berdampak terhadap citra dan reputasi Jurusan Teknik Industri sendiri. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan terhadap pelayanan non akademik yaitu dukungan kepada organisasi kemahasiswaan seperti semakin banyaknya keikutsertaan dosen dalam acara kemahasiswaan.

Jurusan Teknik Industri perlu menyediakan layanan bimbingan karir dan informasi kerja bagi mahasiswa dan lulusan agar tercipta interaksi yang baik antara jurusan dengan lulusan. Selain itu perlu dilakukan survei kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan layanan kemahasiswaan. Hal ini sesuai dengan elemen penilaian standar 3 akreditasi BAN PT. Hasil dari survei kepuasan mahasiswa tersebut selanjutnya dilakukan perbaikan sehingga pelayanan mahasiswa dapat menjadi lebih maksimal.

Kepuasan mahasiswa Jurusan Teknik Industri mempengaruhi loyalitas mahasiswanya secara signifikan. Namun loyalitas mahasiswa Jurusan Teknik Industri masih rendah. Hal ini dilihat dari nilai $Rsquare$ sebesar 18,5%. Loyalitas mahasiswa ini dipengaruhi oleh kepuasan mahasiswa. Rendahnya kepuasan mahasiswa menyebabkan loyalitas mahasiswa berkurang.

Kesimpulan

Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan akademik di Jurusan Teknik Mesin adalah dimensi pelayanan non akademik. Tingginya dimensi pelayanan non akademik di Jurusan Teknik Mesin terbukti dengan adanya wadah bagi mahasiswa dalam menyalurkan minat dan bakatnya yaitu adanya himpunan mahasiswa. Dimensi yang paling berpengaruh

terhadap kualitas pelayanan akademik di Jurusan Teknik Industri adalah dimensi pelayanan administrasi. Solusi dari permasalahan administrasi di Jurusan Teknik Industri adalah membuat standar pelayanan minimal. Kualitas pelayanan akademik di Jurusan Teknik Mesin dan Jurusan Teknik Industri memiliki hubungan yang positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Variabel kepuasan juga memiliki hubungan yang positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Kepuasan mahasiswa di Jurusan Teknik Mesin perlu dilakukan ditingkatkan mengingat Jurusan Mesin sudah berakreditasi A sejak tahun 2009. Kepuasan tertinggi terletak pada pelayanan administrasi dan yang terendah terletak pada pelayanan akademik. Kepuasan mahasiswa di Jurusan Teknik Industri juga perlu mendapat perhatian khusus demi memenuhi kepuasan mahasiswa sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Jurusan Teknik Industri sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam peningkatan akreditasi Jurusan Teknik Industri.

Referensi

Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. 2011. *Buku II: Standar dan Prosedur Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi*. Jakarta: BAN PT

Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modelling: Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS) Edisi 4*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang

Khodayari, Faranak. and Khodayari, Behnaz. 2011. Service Quality in Higher Education (Case Study: Islamic Azad University, Firoozkooch Branch). *Inter disciplinary Journal of Research in Business*. 1(9), 38-46.

Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI. 2012. *Final Statistik Perguruan Tinggi Indonesia 2011-2012*. Direktorat Jenderal Perguruan Tinggi. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mehdipour, Yousef., Zerehkafi, Hamideh. 2013. Student Satisfaction at Osmania University. *International Journal of Advancements in Research & Technology*. Volume 2, Issue 6, June-2013 ISSN 2278-7763.

Nolandari, Shelly. 2014. *Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Korelasi dengan Social Capital Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Andalas Padang*. Skripsi. Padang: Jurusan Teknik Fakultas Teknik Universitas Andalas Padang

Padlee, S.F., Yakoop, A.Y. 2013. Service Quality of Malaysian Higher Educational Institutions: A Conceptual Framework. *International Journal of Business, Economic and Law*. Vol 2. Issue 1.

Phadke, Suniti. 2011. Modeling the Determinans of Student Loyalty in Indian Higher Education Setting. *International Conference on Management, Behavioral Sciences and Economics Issues*.

Prasetyaningrum, Indah Dwi. 2009. *Analisis Pengaruh pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus pada Undaris Ungaran)*. Tesis. Universitas Diponegoro.

Sianipar, Gloria Joice M. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan dan Loyalitas pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.

Yamin, Sofyan. dan Kurniawan, Heri. 2009. *Structural Equation Modeling: Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuisisioner dengan LISREL-PLS*. Jakarta: Salemba Infotek.

Sertifikat

Diberikan kepada :

Nilda Tri Putri, Elita Amrina, Adlina Safitri Helmi

yang telah mempresentasikan makalah
dengan judul

"PENGARUH AKREDITASI PERGURUAN TINGGI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA
(Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Andalas)"

pada

SEMINAR NASIONAL PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TINGGI

**"Peningkatan Peran Pendidikan Tinggi dan Reformasi Kurikulum untuk Meningkatkan
Daya Saing Lulusan dalam Konteks ASEAN maupun Global"**

6 – 7 Agustus 2015

Padang – Sumatera Barat

Ketua LP3M Universitas Andalas,


Prof. Dr. Mansyurdin

Padang, 7 Agustus 2015
Ketua Panitia,



Dr. Adjar Pratoto