

PROSIDING

Seminar Nasional

DALAM RANGKA MEMPERINGATI HARI GURU

PENGUATAN KOMPETENSI GURU
DALAM MEMBANGUN KARAKTER
KEWARGANEGARAAN DI ERA GLOBAL

Editor : Halking
Ramsul Nababan
Zaka Hadikusuma Ramadhan
Fandi Setiawan

Gedung Digital Library UNIMED
Sabtu, 28 November 2015



KERJA SAMA ANTARA :

**Asosiasi Profesi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Indonesia
(AP3Kni) Wilayah Sumut dan
Ikatan Mahasiswa dan Alumni Pendidikan Dasar (IMAPENDAS)
Program Pascasarjana Universitas Negeri Medan**

PROSIDING

Seminar Nasional

Dalam Rangka Memperingati Hari Guru

**PENGUATAN KOMPETENSI GURU DALAM MEMBANGUN
KARAKTER KEWARGANEGARAAN DI ERA GLOBAL**

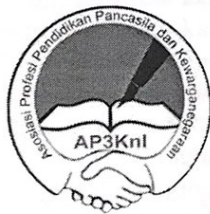
Editor:

Halking

Ramsul Nababan

Zaka Hadikusuma Ramadhan

Fandi Setiawan



KERJASAMA ANTARA:

**Asosiasi Profesi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Indonesia (AP3Kni) Wilayah Sumut dan
Ikatan Mahasiswa dan Alumni Pendidikan Dasar (IMAPENDAS)
Program Pascasarjana Universitas Negeri Medan**

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL
DALAM RANGKA MEMPERINGATI HARI GURU
KERJASAMA ANTARA AP3KnI SUMUT dengan IMAPENDAS PPs UNIMED

ISBN : 978 - 602 - 0888 - 56 - 9

Gedung Digital Library Unimed – Medan
Sabtu, 28 November 2015

TEMA :
PENGUATAN KOMPETENSI GURU DALAM MEMBANGUN KARAKTER
KEWARGANEGARAAN DI ERA GLOBAL

Editor:
Halking
Ramsul Nababan
Zaka Hadikusuma Ramadhan
Fandi Setiawan

Diterbitkan oleh :
LARISPA INDONESIA
JL. Sei Mencirim Komplek Lalang Green Land 1 Blok C No. 16 Medan
Kode Pos : 203522 Medan
Telp. (022) 825 23903. (061) 7771 3025 / 8002 1139
Laman: www.larispaa.or.id / www.komunitas-larispaa.or.id

Artikel dalam prosiding ini telah dipresentasikan dalam Seminar Nasional Dalam Rangka Memperingati Hari Guru, yang diselenggarakan oleh Asosiasi Profesi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Indonesia (AP3KnI) yang bekerjasama dengan Ikatan Mahasiswa dan Alumni Pendidikan Dasar (IMAPENDAS) Pascasarjana Universitas Negeri Medan di Gedung Auditorium Universitas Negeri Medan pada Tanggal 28 November 2015. Versi Online dapat diakses di laman www.ap3knisumut.org

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
MAKALAH UTAMA	
Pengembangan Kompetensi Guru Dalam Meningkatkan Daya Saing di Era Global	
Sapriya ,.....	1-9
Implementasi Pendidikan Karakter di Era Global.	
Deny Setiawan	10-18
MAKALAH PENDAMPING	
Penguatan Pendidikan Kewarganegaraan Dalam Pembangunan Karakter Bangsa di Era Global.	
Halking ,	19-23
Pengembangan Kemampuan <i>Scientific Thinking</i> Menyambut Satu Abad Indonesia.	
Nirwana Anas ,	24-28
Pengembangan Nilai Budaya Lokal Dalam Membangun Pendidikan Karakter di Sekolah.	
Nanik Hindaryatiningsih ,	29-36
Kompetensi Pedagogik Guru Pendidikan Agama Islam Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa.	
Syahrum ,	37-42
Efektifitas Penerapan Pendidikan Karakter di Indonesia Dalam Membangun Bangsa Yang Maju dan Beradab.	
Hodriani, Sri Hadiningrum ,	43-48
Membangun Budaya Demokrasi di Lingkungan Sekolah.	
Nilasari Siagian ,	49-52
Revitalisasi Kompetensi Guru Bidang Studi PPKn Dalam Mengajarkan Materi Pendidikan Hak Asasi Manusia Pada Matapelajaran PPKn.	
Parlaungan Gabriel Siahaan ,	53-59
Peningkatan Hasil Belajar Siswa Melalui Penerapan Simulasi Mini Pemilu Pada Materi Budaya Demokrasi Dalam Menyambut Pilkada Serentak Tahun 2015.	
Fandi Setiawan ,	60-66
Permasalahan dan Penataan Pendidikan Islam Menuju Pendidikan Yang Bermutu.	
Manaon Batubara ,	67-74
Proses Enkulturasasi dan Pola Pendidikan Anak Masyarakat Etnis Cina di Medan Sumatera Utara.	
Agung Suharyanto ,	75-79
Penerapan Metode Pembelajaran <i>Cooperative Learning Team Game (TGT)</i> Untuk Menuntaskan Hasil Belajar Pendidikan Sejarah.	
Subadi ,	80-85

Analisis Perencanaan Pembelajaran Ditinjau Dari Pendekatan Pembelajaran Sainifik.	
Syahidan Nurdin,	177-181
Peran Kompetensi Guru Dalam Membangun Karakter Bangsa Dalam Menjawab Tantangan di Era Globalisasi.	
Atmawarni,	182-188
Metakognisi (Suatu Strategi Dalam Keberhasilan Belajar Peserta Didik	
Parlindungan Lubis,	189-194
Inovasi Kemampuan Guru Dalam Kegiatan Belajar Mengajar di Sekolah Dasar.	
Lailatun Nur Kamalia,	195-199
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas HKBP Nommensen.	
Oscos Parmonangan Sijabat,	200-206
Bimbingan Anak Berkebutuhan Khusus Melalui Model Pendidikan Inklusi.	
Eva Astuti Mulyani, Siti Quratul Ain	207-211
Peran Lesehan Kreativitas Dalam Penanggulangan Krisis Karakter Terhadap Anak Jalanan di Kota Medan.	
Rizki Nurjehan,	212-216
Penerapan Literasi Media Sebagai Perantara Penanaman Pendidikan Karakter Pada Anak Sekolah Dasar.	
Febrina Dafit, Elvina	217-224
Melestarikan Keterampilan Menulis Narasi Dengan Menggunakan Strategi <i>Picture And Picture</i> di Kelas IV Sekolah Dasar.	
Faisal,	225-230
Pengembangan Nilai Karakter Pada Anak Sekolah Dasar Sesuai Pancasila Sila Kedua Kemanusiaan Yang Adil dan Beradab.	
Maulana Arafat Lubis,	231-238
Pengaruh Penyuluhan Terhadap Tingkat Pengetahuan Kesehatan Lingkungan.	
Kasad, Elfida	239-243
Pendidikan Kewarganegaraan Sebagai Pendidikan Demokrasi Yang Berkarakter.	
Roso Saputro,	245-250
Penghasilan Dalam Perspektif Akuntansi Pajak dan Ekonomi.	
Sotarduga Sihombing	251-256
Pengaruh Volume Ekspor dan Impor Terhadap Peningkatan Pelemahan Nilai Tukar Mata Uang Lokal.	
Parimin, M. Umar Maya Putra, Rosida Sitompul	257-263
Penerapan <i>Cooperative Learning Tipe Student Tema Achievement Division</i> Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Biologi.	
Rukmini,	264-270
Analisis Implementasi Penanaman Karakter Dalam Kurikulum 2013.	
Helminsyah,	271-276

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PRESTASI AKADEMIK MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN

Oleh:

Oscos Parmonangan Sijabat

Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas HKBP Nommensen

e-mail: oscos.sijabat@yahoo.com

Abstract

Intense competition in the educational services industry demands Economics Education Studies Program University of HKBP Nommensen Pematangsiantar to maintain the quality of service in promoting excellence in order to compete with other universities in generating academic achievement that guarantees the quality of its graduates. The instrument used to collect the data consisted of questionnaires, interviews, and documentation study. Data were analyzed using descriptive, cross tabulations, chi-square and logistic regression. The results showed of this study concluded that the ability to create an atmosphere of active learning and fun, as well as providing motivation while coaching or consulting shown to significantly improve the academic achievement of students of the University of HKBP Nommensen economic education above the standard.

Keywords: *quality, service, performance and academic achievement*

Abstrak

Ketatnya persaingan dalam industri jasa pendidikan menuntut Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar untuk menjaga kualitas pelayanan dalam meningkatkan keunggulannya agar mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya dalam menghasilkan prestasi akademik yang menjamin mutu lulusannya. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data terdiri dari penyebaran kuesioner, wawancara, dan studi dokumentasi. Data dianalisis menggunakan metode deskriptif, tabulasi silang, *chisquare* dan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan menciptakan suasana belajar aktif dan menyenangkan, serta pemberian motivasi sewaktu bimbingan atau konsultasi terbukti secara signifikan dapat meningkatkan prestasi akademik mahasiswa program studi pendidikan ekonomi Universitas HKBP Nommensen diatas standar.

Kata kunci : kualitas, pelayanan, kinerja, dan prestasi akademik.

A. Pendahuluan

Persaingan industri yang semakin kompetitif menuntut setiap perusahaan agar mampu mempertahankan keberadaannya. Perusahaan

harus memiliki sistem pemasaran yang baik sehingga perusahaan dapat memperoleh keunggulan kompetitif dan memimpin di pasar global. Demikian halnya dalam lembaga pendidi-

kan juga tak luput dari kompetisi. Lembaga pendidikan memiliki peran strategis dalam meng-hasilkan sumberdaya manusia yang berkualitas, berkompeten dan mampu bersaing. Lembaga pendidikan adalah organisasi sosial yang penting dalam mewariskan dan memelihara suatu budaya. Lembaga pendidikan yang merupakan penyambung penting yang menghubungkan masa lalu juga masa depan. Lembaga pendidikan memelihara budaya dan memberitahukan anggota-anggota barunya tentang apa yang terjadi, apa yang penting, dan apa yang harus diketahui oleh anggotanya. Perguruan Tinggi merupakan salah satu tempat yang berperan dalam pembinaan dan peningkatan keterampilan juga pengetahuan untuk menjadikan generasi baru yang berkualitas tinggi agar mampu mengejar dan mengembangkan iptek yang dianggap sebagai katalisator kemajuan ekonomi yang akan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Oleh karena itu perguruan tinggi memiliki tanggung jawab etis terhadap kualitas lulusannya, seperti kemampuan kerja, kreativitas, pengakuan masyarakat sebagai penyerap sumber daya manusia terhadap kredibilitas perguruan tinggi tersebut (Sampurna, 2002). Perguruan Tinggi juga harus mampu memobilisasi segala potensi sumberdaya secara optimal untuk dapat melakukan proses pendidikan yang mampu menghasilkan output berkualitas.

Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas HKBP Nommensen Pematang-siantar telah dapat menunjukkan eksistensinya di dalam bidang jasa pendidikan. Selama Kurun waktu empat tahun terakhir, program studi ini memiliki jumlah mahasiswa yang potensial dan cenderung meningkat. Data jumlah mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1.

Data Jumlah Mahasiswa Program Stud Pendidikan Ekonomi Universitas HKBP Nommensen

No	Angkatan	Jumlah Mahasiswa (orang)
2.	2011	204
3.	2012	217
4.	2013	248
5.	2014	274
	JUMLAH	943

Sumber : Data Statistik Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas HKBP Nommensen, 2014.

Dalam memasarkan programnya kepada masyarakat, perguruan-perguruan tinggi berlomba untuk menawarkan jasa pendidikan terbaik yang dapat diterima oleh masyarakat. Ketatnya persaingan dalam industri jasa pendidikan mengharuskan Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas HKBP Nommensen Pematang-siantar untuk menjaga kualitasnya dalam mengetahui apa kebutuhan dan keinginan pelanggan. Program Studi ini juga sangat bergantung pada pelanggan (*stakeholders*). Oleh karena itu, perlu diketahui kualitas pelayanan produk jasa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan pada industri jasa pendidikan.

B. Metode

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data atau informasi yang dikumpulkan secara langsung dari obyek penelitian lapangan atau peninjauan langsung. Data primer ini diambil melalui : (1) Wawancara yang dilakukan dengan pihak-pihak yang terkait dalam perusahaan sesuai masalah yang diteliti; (2) Kuesioner yang diberikan kepada seluruh mahasiswa angkatan 2011 Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar. Alat ukur yang dipakai adalah dengan menggunakan skala Likert. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi pustaka, internet, artikel, buku dan literatur lainnya yang berhubungan dengan penelitian. Hasil analisis diolah secara kuantitatif dengan menggunakan *software Microsoft Excel 2007* dan *software SPSS 20.00 for Windows*. Sedangkan dalam analisis data dilakukan analisis deskriptif dan tabulasi silang. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara atribut-atribut kualitas pelayanan Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas HKBP Nommensen, digunakan rumus *ChiSquare*. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap prestasi akademik mahasiswa digunakan analisis Regresi Logistik.

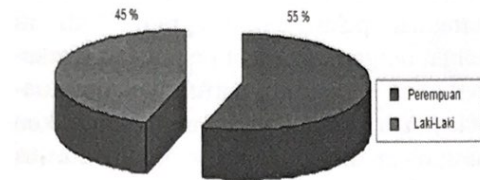
C. Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini karakteristik respon-

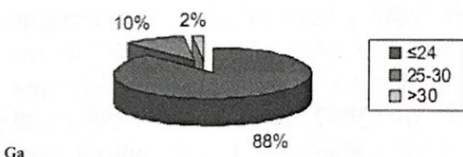
den ditinjau dari segi:

a. Jenis Kelamin, pada gambar 1 dapat dilihat bahwa responden dari mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar terdiri dari 45% laki-laki dan 55% perempuan. Berdasarkan jenis kelamin tidak terdapat perbedaan yang mendasar karena minat untuk menempuh ilmu antara laki-laki dan perempuan tidak jauh berbeda.



Gambar 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

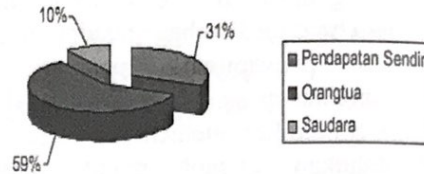
b. Usia Saat Masuk, berdasarkan hasil kuesioner diketahui bahwa mayoritas mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar angkatan 2011 (88%) memiliki usia saat masuk kurang dari 24 tahun. Selanjutnya usia responden 25-30 tahun sebanyak 10% dan responden yang paling sedikit berusia lebih dari 30 tahun, yaitu 2%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memutuskan untuk melanjutkan masa belajarnya di usia muda, sedangkan sebagian kecil memutuskan untuk melanjutkan masa belajarnya selang beberapa waktu kemudian.



Ga

c. Status Bekerja, pada Gambar 3 dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak adalah responden yang berstatus belum bekerja yaitu sebanyak 96 orang (47%). Sedangkan responden yang bekerja penuh sebanyak 67 orang (33%) dan yang paling sedikit adalah responden yang bekerja paruh waktu, yaitu 41 orang (20%). Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa yang belum bekerja menempati posisi pertama. Tidak ada perbedaan mendasar antara mahasiswa yang belum bekerja dengan mahasiswa sudah bekerja. Semua mahasiswa

sudah memiliki *soft skill* dan *hard skill* saat di diploma, jadi tidak tertutup kemungkinan bagi mahasiswa untuk mencari atau mendapat pekerjaan yang sesuai dengan keinginan ataupun keahlian mahasiswa.



Gambar 3. Karakteristik responden berdasarkan status kerja

d. Sumber Biaya Pendidikan, berdasarkan sumber biaya pendidikan, dapat dilihat bahwa responden yang menempati jumlah terbesar adalah responden yang sumber biaya pendidikan dari orangtua sebanyak 120 orang (59%). Responden yang sumber biaya pendidikannya dari pendapatan sendiri sebanyak 63 orang (31%), sedangkan jumlah yang terkecil adalah responden yang sumber biaya pendidikan diperoleh dari saudara sebanyak 21 orang (10%). Sumber biaya pendidikan adalah sumber biaya yang digunakan mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan selama mengikuti masa studi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar.

Untuk melihat ada tidaknya hubungan antara karakteristik responden maka perlu dilakukan tabulasi silang. Tabulasi silang dilakukan pada jenis kelamin, usia saat masuk, status bekerja dan sumber biaya pendidikan responden Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar. Dari keseluruhan karakteristik responden yang di analisis hanya ada hubungan yang sangat signifikan antara status bekerja mahasiswa dengan sumber biaya pendidikan, sedangkan karakteristik lainnya tidak memiliki hubungan yang signifikan. Hasil uji *Chisquare* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara status bekerja dengan sumber biaya pendidikan yang ditunjukkan dengan nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05, yaitu 0,005. Hasil tabulasi silang menunjukkan 60,0 persen mahasiswa yang berstatus belum bekerja memperoleh sumber biaya pendidikan dari orang tua. Hal ini juga terjadi pada mahasiswa yang bekerja paruh waktu, dimana

sekitar 26,7 persen sumber biaya pendidikan diperoleh dari orangtua. Sedangkan mahasiswa yang sudah bekerja penuh memperoleh biaya pendidikan dari pendapatan sendiri (68,8%).

2. Penilaian Tingkat Kinerja Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan

Mutu pelayanan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar akan sangat mempengaruhi penilaian yang diberikan oleh para mahasiswa yang mengikuti pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar. Harapan para mahasiswa mengenai kualitas layanan diharapkan diimbangi dengan kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar. Semakin baik hubungan antara pihak perguruan tinggi dengan mahasiswa akan meningkatkan produktivitas kerja perguruan tinggi tersebut dalam memenuhi harapan mahasiswa, sehingga akan menghasilkan pelayanan yang optimal kepada para mahasiswanya. Berdasarkan penilaian kinerja atribut-atribut kualitas pelayanan Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar dapat ditarik kesimpulan penilaian dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, serta dimensi *empathy*, memiliki kinerja yang sedang (lihat pada Tabel 2).

Tabel 2.

Penilaian Kinerja Dimensi Kualitas Pelayanan Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas HKBP Nommensen.		
NO	DIMENSI	RATA-RATA
1	<i>Tangible</i>	2,11
2	<i>Reliability</i>	2,31
3	<i>Responsiveness</i>	2,13
4	<i>Assurance</i>	2,38
5	<i>Empathy</i>	2,38

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas HKBP Nommensen.

Penelitian ini menggunakan metode regresi logistik yang bertujuan untuk me-

ngetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel kualitas pelayanan terhadap prestasi akademik mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar. Model regresi logistik digunakan karena peubah yang digunakan bersifat kategorik, yaitu Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) mahasiswa diatas standar (≥ 2.5) (1) dan IPK mahasiswa dibawah standar (< 2.5) (0). Standar IPK yang dimaksud di sini ditetapkan sesuai standar minimal yang ditargetkan Perguruan Tinggi X, yakni 2,5. Berdasarkan dugaan terhadap 25 variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi prestasi akademik, dilakukan analisis regresi logistik yg memasukkan seluruh variabel yang diduga berpengaruh terhadap akademik mahasiswa. Analisis dengan metode stepwise menghasilkan hanya dua (2) variabel yang layak dimasukkan model dan memberi pengaruh nyata (tingkat keyakinan 95%). Kedua variabel tersebut adalah kemampuan staf pengajar dalam menciptakan suasana belajar yang aktif dan menyenangkan di kelas, dan pemberian motivasi dari staf pengajar sewaktu bimbingan konsultasi. Hasil pengolahan data dengan regresi logistik disajikan dalam Tabel 3 berikut.

Tabel 3.
Hasil Analisis Regresi Logistik Dengan Metode Stepwise
Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	8.587	2	0.014
	Block	8.587	2	0.014
	Model	8.587	2	0.014
Step 2	Step	9.434	2	0.009
	Block	18.021	4	0.001
	Model	18.021	4	0.001

Dapat disimpulkan bahwa paling sedikit terdapat satu variabel yang berpengaruh nyata terhadap pencapaian prestasi akademik mahasiswa (IPK), atau terdapat satu koefesien yang tidak sama dengan nol. Pengujian

kebaikan/kelayakan model juga dilakukan dengan uji *Hosmer and Lemeshow*. Dari hasil perhitungan, diperoleh nilai Chisquare sebesar 4,466 (df = 6) atau nilai P sebesar 0,614.

Tabel 4.
Model Regresi Logistik Dengan Stepwise Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp(B)
Step A10			7.138	2	.028	
1(a)						
A10(1)	1.992	.821	5.888	1	.015	7.333
A10(2)	1.925	.802	5.766	1	.016	6.857
Constant	-1.386	.645	4.612	1	.032	.250
Step a10			8.908	2	.012	
2(b)						
a10(1)	2.932	1.022	8.225	1	.004	18.761
a10(2)	1.773	.843	4.427	1	.035	5.887
a24			6.264	2	.044	
a24(1)	2.892	1.384	4.366	1	.037	18.022
a24(2)	3.397	1.360	6.242	1	.012	29.866
Constant	-4.433	1.452	9.324	1	.002	.012

- a. Variable(s) entered on step 1: a10.
- b. Variable(s) entered on step 2: a24.

Berdasarkan analisis regresi logistik (lihat Tabel 4), variabel staf pengajar yang memiliki kemampuan sangat baik (a10(2)) dalam menciptakan suasana belajar aktif dan menyenangkan berpengaruh nyata (taraf 10%). Rasio Odds yang dihasilkan untuk variabel ini adalah 5,887. Hal ini menunjukkan bahwa kecenderungan staf pengajar yang sangat mampu/sangat baik menciptakan suasana belajar aktif dan menyenangkan (a10(2)) memiliki peluang 6 kali lebih besar untuk mendorong mahasiswa berprestasi diatas standar (IPK>2.5) dibanding staf pengajar yang tidak mampu menciptakan suasana belajar aktif dan menyenangkan di kelas.

Berdasarkan Tabel 4 juga dapat dilihat bahwa variabel staf pengajar yang memiliki kemampuan sedang dalam menciptakan suasana belajar aktif dan menyenangkan, memiliki pengaruh nyata (taraf 10%) dengan rasio odds 18,761. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan staf pengajar yang standar dalam pencip-

takan suasana belajar aktif dan menyenangkan (a10(1)) memiliki peluang 19 kali lebih besar untuk mendorong mahasiswa berprestasi diatas standar (IPK>2.5) dibanding staf pengajar yang tidak mampu menciptakan suasana belajar yang aktif dan menyenangkan dikelas.

Hasil analisis regresi logistik pada Tabel 4, menunjukkan bahwa adanya perbedaan antara variabel staf pengajar yang memiliki kemampuan sangat baik (a10(2)) dalam menciptakan suasana belajar aktif dan menyenangkan dengan staf pengajar yang memiliki kemampuan sedang/standar dalam menciptakan suasana belajar aktif dan menyenangkan (10(1)). Staf pengajar yang memiliki kemampuan sangat baik berpeluang 6 kali lebih besar dibanding staf pengajar yang tidak memiliki kemampuan tersebut. Sedangkan staf pengajar yang memiliki kemampuan standar berpeluang 19 kali lebih besar untuk mendorong mahasiswa berprestasi diatas standar (IPK >2.5).

Banyaknya kemungkinan penyebab dari variabel staf pengajar dapat menciptakan suasana belajar yang aktif dan menyenangkan di kelas, membutuhkan pembuktian yang lebih spesifik tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi variabel kemampuan staf pengajar dalam menciptakan suasana belajar yang aktif dan menyenangkan. Hal ini berarti bahwa staf pengajar yang memberikan motivasi sewaktu bimbingan konsultasi berpeluang 30 kali lebih besar untuk menciptakan IPK mahasiswa diatas standar (>2.5) dibanding staf pengajar yang tidak memberikan motivasi sewaktu bimbingan konsultasi.

Hal ini diduga disebabkan karena pemberian motivasi dari staf pengajar sewaktu bimbingan konsultasi merupakan suatu bentuk perhatian lebih kepada setiap individu dari staf pengajar. Mahasiswa merasa begitu dekat dengan staf pengajar pada saat bimbingan konsultasi karena mereka dapat menyampaikan pertanyaan mengenai materi kuliah yang kurang dimengerti secara lebih mendalam, selain itu mahasiswa juga dapat menyampaikan keluhan dalam prestasi akademik. Bagi mahasiswa staf pengajar adalah orang tua yang dapat memberikan motivasi sehingga lebih bersemangat dalam belajar. Biasanya sewaktu konsultasi, mahasiswa lebih dapat menyampaikan

pertanyaan maupun keluhan dibanding sewaktu kegiatan belajar mengajar. Pada Tabel 5, berdasarkan hasil uji signifikan (uji Wald) terhadap masing-masing variabel bebas, pada taraf signifikan $\alpha = 10\%$, dari 25 variabel kualitas pelayanan, hanya 2 variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap tingkat prestasi akademik mahasiswa. Kemampuan staf pengajar dalam menciptakan suasana belajar aktif dan menyenangkan ($p\text{-value} = 0,035$) dan pemberian motivasi dari staf pengajar sewaktu bimbingan konsultasi ($p\text{-value} = 0,012$). 23 variabel lainnya tidak signifikan karena memiliki nilai P diatas 0,1 maka kesimpulannya kedua puluh tiga variabel tersebut tidak signifikan.

Dengan kata lain diperoleh kesimpulan dari analisis regresi logistik bahwa dari 25 variabel kualitas pelayanan hanya dua variabel yang berpengaruh nyata (taraf 10%) terhadap prestasi akademik mahasiswa. Hal ini tidak berarti bahwa variabel-variabel lainnya tidak mempengaruhi prestasi akademik mahasiswa. Secara statistik terdapat keterkaitan pengaruh antar variabel yang menyebabkan pengaruhnya menjadi tidak signifikan.

D. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa karakteristik pelanggan Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Pematang siantar adalah sebagian besar berjenis kelamin laki-laki dengan rentang usia saat masuk ≤ 24 tahun. Pelanggan yang paling banyak memiliki status belum bekerja dan sumber biaya pendidikannya berasal dari orangtua. Berdasarkan hasil analisis penilaian pelanggan, secara umum kelima dimensi kualitas pelayanan Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar memiliki kinerja yang sedang. Sedangkan penilaian pada atribut-atribut kualitas pelayanan menunjukkan ada sepuluh atribut yg tinggi tingkat kinerjanya. Hasil analisis persentase kinerja atribut juga menunjukkan ada tiga atribut yang paling rendah tingkat kinerjanya, yaitu: ketersediaan dan kualitas modul/bahan belajar yang kurang lengkap dan susah dipahami, pemberian informasi nilai, IP, dan IPK, yang dianggap kurang akurat dan tidak

tepat waktu, serta staf pengajar yang susah ditemui/di hubungi bila ingin berkonsultasi. Berdasarkan penilaian atribut tersebut, kualitas pelayanan yg kinerjanya tertinggi adalah pemberian kesempatan bertanya/diskusi bagi setiap mahasiswa, dan yang terendah adalah ketersediaan dan kualitas modul/bahan belajar yang kurang lengkap dan susah dipahami. Terdapat dua faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi prestasi akademik mahasiswa diatas standar yaitu kemampuan staf pengajar dalam menciptakan suasana belajar yang aktif dan menyenangkan di kelas, dan pemberian motivasi oleh staf pengajar sewaktu bimbingan konsultasi. Staf pengajar yang memiliki kemampuan standar dalam menciptakan suasana belajar aktif dan menyenangkan berpeluang 19 kali lebih besar dalam meningkatkan prestasi akademik mahasiswa dibanding dengan staf pengajar yang tidak mampu menciptakan suasana belajar yang aktif dan menyenangkan. Sedangkan staf pengajar yang memiliki kemampuan yang sangat baik justru hanya berpeluang 6 kali lebih besar mendorong mahasiswa berprestasi diatas standar (IPK > 2.5) dibanding staf pengajar yang tidak memiliki kemampuan tersebut. Atribut pemberian motivasi oleh staf pengajar sewaktu bimbingan konsultasi terjadi 30 kali lebih besar dalam mempengaruhi prestasi akademik mahasiswa dibanding staf pengajar yang tidak memberikan motivasi tersebut. Sedangkan pemberian motivasi yang standar oleh staf pengajar sewaktu bimbingan konsultasi, berpeluang 18 kali lebih besar dalam meningkatkan prestasi akademik mahasiswa diatas standar. Pentingnya kemampuan menciptakan suasana belajar aktif dan menyenangkan, serta pemberian motivasi sewaktu bimbingan konsultasi terbukti dapat meningkatkan prestasi akademik mahasiswa diatas standar.

E. Daftar Pustaka

Agung, B. N. 2005. *Strategi Jitu memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Edisi I. CV Andi Offset, Yogyakarta.

- Hardjana, A. M. 2001. *Training Sumber Daya Manusia yang Efektif*. Kanisium, Yogyakarta.
- Hasan, M. I. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Edisi Revisi. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Nawawi, H. 2003. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Purwanto, M. N. 2000. *Psikologi Pendidikan*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Rangkuti, F. 2003. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sampurno. 2002. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sumarwan, U. 2004. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Sugiono. 2004. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Suparno, S. 2001. *Membangun Kompetensi Belajar*. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional. Jakarta.
- Trihendradi, C. 2007. *Kupas Tuntas Analisis Regresi, Strategi Jitu Melakukan Analisis Hubungan Causal*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Umar, H. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. RajaGrafindo Persada, Jakarta.



8 ETOS KEGURUAN

Aku mengajar dengan ikhlas penuh syukur
Aku mengajar dengan benar penuh tanggung jawab
Aku mengajar tuntas penuh integritas
Aku mengajar dengan serius penuh semangat
Aku mengajar dengan cinta penuh dedikasi
Aku mengajar dengan cerdas penuh kreativitas
Aku mengajar dengan tekun penuh keunggulan
Aku mengajar dengan sebaik-baiknya penuh kerendahan hati

Jansen Sinamo
Guru Etos Indonesia

Selamat Hari Guru...

**Selamat Berjuang Dalam Mencerdaskan Kehidupan
Bangsa...**

PROSIDING

LARISPA
LEMBAGA RISET PUBLIK
PENELITIAN SURVEY, KONSULTAN PILKADA DAN SEKTOR PUBLIK

ISBN 978-602-08885-6-9



9 78602 0 88856 9