

## MANAJEMEN PENINGKATAN PROFESIONALISME TENAGA PENDIDIK DI PERGURUAN TINGGI

Adi Musharianto<sup>1</sup>, Mochammad Yana Aditya<sup>1</sup>  
<sup>1</sup>Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan,  
Jl. Ir. Juanda, Ciputat, Kota Tangerang Selatan  
Corresponding author: [adimusharianto@itb-ad.ac.id](mailto:adimusharianto@itb-ad.ac.id)

---

### ABSTRACT

*The presence of lecturers is closely related to the teaching and learning process on campus, which affects the quality of graduates. Therefore, qualified lecturers are needed, namely lecturers who can carry out responsibilities in the teaching and learning process. The quality of teachers or lecturers can be reflected in their level of professionalism, namely expertise in carrying out work carried out effectively and efficiently. This study aims to analyze the professionalism of lecturers in providing learning materials to students on student assessments based on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The method and approach in this research is descriptive analytic by using primary data through questionnaires. From the results of the study, it can be concluded that exogenous variables in professionalism along with their indicators have proven to be strong in shaping the professionalism of lecturers so as to increase student satisfaction. This study uses limited variables and indicators. The weakness of this research can be supported by other, more comprehensive research.*

**Keywords:** *Professionalism, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, higher education.*

Diterima: 26 Mei 2022, Revisi: 11 November 2022, Dipublikasikan: 7 Desember 2022

---

### PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi atau perguruan tinggi merupakan sarana bagi terciptanya sumber daya manusia (SDM) berkualitas. Oleh karenanya, universitas sebagai perguruan tinggi atau kampus memiliki peranan yang strategis terhadap pembangunan nasional. Terdapat dua tugas utama pendidikan tinggi dalam upaya meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas, yaitu mendidik anak bangsa sehingga menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, dan kedua adalah sebagai lokomotif pembangunan nasional sekaligus sebagai tempat dalam mempersiapkan para calon pemimpin bangsa (Permanasari, et al, 2014).

Peran perguruan tinggi juga tidak lepas dari kinerja dan kualitas pengajar atau dosen. Kualitas perguruan tinggi sangat ditentukan oleh kualitas pengajarnya. Kehadiran dosen

berkaitan erat dengan proses belajar mengajar di kampus, yaitu berpengaruh terhadap kualitas lulusan seperti dapat dilihat dari serapan oleh dunia usaha atau industri (Sinambela, 2017). Oleh karena itu, dosen diharuskan memiliki keahlian khusus dalam penguasaan Iptek (ilmu pengetahuan dan teknologi) untuk dapat diimplementasikan dalam pembangunan sumber daya manusia. Dengan demikian, kemampuan dan kinerja dosen dapat meningkat sekaligus menunjang ketercapaian standar mutu (Wattimena, 2010).

Itulah sebabnya dibutuhkan dosen yang berkualitas, yaitu dosen yang dapat menjalankan tanggung jawab dalam proses belajar mengajar, bimbingan dan pengembangan mahasiswa melalui pelatihan keterampilan (Yasir, 2018). Karena mahasiswa dan perguruan tinggi membutuhkan dosen yang berkualitas, maka diperlukan penerapan strategi pembangunan sumber daya manusia (dosen) yang selaras dengan apa yang terdapat dalam visi dan misi institusi (Wattimena, 2010). Dosen berusaha untuk membawa mahasiswa pada capaian target lulusan melalui tugas dan tanggung jawabnya sebagai pendidik bagi pelaksanaan Tridarma Pendidikan tinggi, yaitu melaksanakan pendidikan dan pengajaran, melakukan penelitian dan kegiatan pengabdian kepada masyarakat (Pasiriani, 2017).

Kualitas pengajar atau dosen dapat tercermin dari tingkat profesionalismenya, yaitu keahlian dalam melakukan tugasnya yang dilakukan secara efisien dan efektif berdasarkan tingkat keahlian yang sangat tinggi dalam upaya memenuhi capaian tujuan secara maksimal (Permanasari, et al, 2014). Karena pada dasarnya dosen merupakan tenaga pendidik yang profesional serta berilmu yang mempunyai tugas utama memberikan transformasi, dan mengembangkan serta menyebarkan ilmu pengetahuan dan teknologi (Kusnan, 2018). Dosen berkualitas mempunyai kapasitas yang mumpuni sesuai dengan bidang kompetensinya masing-masing. Mereka mempunyai motivasi dan inovasi, serta disiplin kerja yang baik. Serta didukung dengan manajemen yang kredibel, lingkungan dan juga serta budaya organisasi yang baik (Budiawan, 2020).

Karena tendaga pendidik (dosen) merupakan aktor penting bagi perguruan tinggi, maka ada hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan perhatian kepada dosen, yaitu kompetensi, profesionalisme, dan kualitas pembelajaran. Sebagai tenaga pengajar, dosen harus memiliki penguasaan terhadap kurikulum, materi perkuliahan, serta mengerti tentang kebijakan-kebijakan terkait pendidikan (Husaini, 2017). Undang-undang (UU) No 14/2005 tentang guru dan dosen secara tegas menjelaskan bahwa kapasitas profesional adalah menguasai materi-materi pembelajaran yang luas serta mendalam yang memungkinkan melakukan pembimbingan kepada mahasiswa telah memenuhi standar kompetensi yang ditetapkan sebagaimana tercantum dalam Standar Nasional Pendidikan (SNP).

Sujana (1996) menjelaskan bahwa dosen harus memperhatikan hal-hal apa saja yang memiliki kaitan dengan kompetensi profesional, yaitu: memiliki kemampuan dalam memberikan penjelasan pada pokok pembahasan secara benar; memiliki kemampuan memberikan teladan yang relevan dari konsep yang telah diajarkan; memiliki kemampuan menerangkan keterkaitan antara bidang/materi yang diajarkan dengan bidang/materi yang lain; Memiliki kemampuan menjelaskan hubungan antara materi yang diajarkan dengan

konteks kehidupan sehari-hari; Menguasai isu-isu mutakhir pada bidang yang diajarkan; Menggunakan hasil-hasil penelitian dalam rangka meningkatkan mutu perkuliahan; melibatkan mahasiswa dalam kegiatan penelitian atau kajian dan/atau pengembangan/rekayasa/desain yang dilakukan dosen; dan Memiliki kemampuan dalam menggunakan teknologi komunikasi yang beragam.

Dalam proses belajar-mengajar, kualitas profesionalisme dosen dapat dilihat dan diukur dengan beberapa variabel, diantaranya adalah *reliability* (keandalan), *responsiveness* (respon), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Biasanya variabel-variabel tersebut diterapkan untuk menilai kepuasan atau pelayanan termasuk kepuasan terhadap pelayanan perguruan tinggi. Mengacu pada Kotler (2012), pada penelitian ini *reliability* didefinisikan sebagai kemampuan dosen dalam melaksanakan proses belajar mengajar. Mulai dari kedisiplinan sampai dengan proses evaluasi pembelajaran. *Responsiveness* merupakan tindakan cepat tanggap dalam membaca dan melayani mahasiswa. *Assurance* adalah jaminan dosen atas pengetahuan yang diberikan kepada mahasiswa. *Empathy* adalah ketika dosen memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa dan bersifat individual atau pribadi dengan berupaya memahami keinginannya.

Sebagaimana penjelasan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis profesionalisme dosen dalam memberikan materi belajar kepada mahasiswa atas penilaian mahasiswa berdasarkan variabel *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy*. Penilaian profesionalisme dengan pendekatan keempat variabel tersebut masih sulit ditemukan pada penelitian-penelitian sebelumnya kecuali dalam menilai pelayanan pendidikan tinggi. Oleh sebab itu, penelitian ini penting untuk dilakukan sebagai evaluasi dosen di perguruan tinggi sekaligus dalam upaya memperkaya khasanah ilmu pengetahuan pada bidang yang relevan.

## METODE

Metode dan pendekatan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik. Penelitian ini berusaha untuk memusatkan perhatian pada permasalahan/fenomena yang bersifat aktual (fakta terkini) pada saat penelitian berlangsung. Kemudian menjelaskan fakta-fakta tentang permasalahan yang sedang diselidiki sebagaimana adanya dibarengi dengan penerjemahan atau interpretasi yang masuk akal dan akurat (Nawawi, 2003). Penelitian deskriptif analitik bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel yang memiliki hubungan dengan variabel lain. Penelitian ini mengadopsi variabel-variabel yang telah diuji sebelumnya pada penelitian lain setelah dimodifikasi.

Data penelitian yang digunakan adalah data primer, yaitu data langsung diperoleh dari sumbernya (responden) melalui penyebaran kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa seluruh angkatan pada perguruan tinggi X sebanyak 17.388 responden terhadap 180 dosen. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup dengan skala Linkert 1 sampai dengan 5. Teknik analisis data menggunakan model SEM (*Structural Equation Modeling*) dibantu dengan *tool* atau *software* SmartPLS. Variabel dan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Reliability (A)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu dalam memulai perkuliahan;</li> <li>2. Perkuliahan diakhiri sesuai waktu yang telah ditentukan;</li> <li>3. Memiliki SAP dan peraturan yang disampaikan dengan jelas pada pertemuan awal;</li> <li>4. Menyusun dan memberikan bahan ajar (modul, video, e-book, handout, dll) sebagai pelengkap materi yang disediakan;</li> <li>5. Selalu membagikan hasil ujian (Quiz, UTS, UAS) dengan memberikan nilai yang objektif;</li> <li>6. Perkuliahan dilaksanakan sebagaimana jumlah pertemuan yang telah ditentukan sebelumnya yaitu minimal 12 kali pertemuan;</li> <li>7. Membuat rencana evaluasi perkuliahan dan dan menyampaikannya pada pertemuan pertama.</li> </ol> | <p><b>Assurance (C)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu menggunakan berbagai metode pengajaran (ceramah, diskusi, memberikan contoh, dll.);</li> <li>2. Perkuliahan disampaikan sesuai dengan kapasitas atau pengalamannya;</li> <li>3. Kemampuan dalam menggunakan berbagai media (eStudy, Zoom Meeting, Goggle Meet, WA, dll) sesuai dengan kebutuhan.</li> </ol> |
| <p><b>Responsiveness (B)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sulit dihubungi untuk keperluan terkait proses belajar mengajar seperti konsultasi laporan atau tentang materi perkuliahan;</li> <li>2. Ujian (UTS, UAS) dilaksanakan sesuai jadwal yang telah dilakukan;</li> <li>3. Tanggap dalam menjawab pertanyaan dari mahasiswa</li> </ol>  | <p><b>Empathy (D)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah dihubungi atau cepat merespon mahasiswa (baik via telepon, email atau lainnya)</li> <li>2. Bersedia menolong mahasiswa yang sedang mengalami kesulitan dalam proses perkuliahan, dan bersikap baik;</li> <li>3. Baik dan Bersahabat dengan mahasiswa.</li> </ol>  |

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

Penelitian ini dilakukan pada salah satu perguruan tinggi swasta dengan melibatkan mahasiswa sebagai responden sebanyak 17.388 yang memberikan penilaian terhadap dosen sebanyak 180 orang melalui kuesioner. Penilaian atau persepsi mahasiswa terhadap dosen dilakukan dengan pengukuran atau variabel sebanyak empat variabel (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) dengan 16 indikator secara keseluruhan. Skala

pengukuran menggunakan skala linkert (1-5) skala mendekati lima menunjukkan penilaian sangat baik, sementara mendekati menunjukkan penilaian sangat tidak baik.

Hasil tabulasi data menunjukkan nilai rata-rata mean sebesar 3,37 dan median atau nilai tengah sebesar 3,38. Nilai mean atau rata-rata menunjukkan wakil dari perkumpulan data, sehingga dapat dinyatakan jawaban rata-rata atas penilaian dosen adalah 3,37 atau kategori baik. Nilai minimal yang diberikan adalah 2,09 dan tertinggi adalah 4,00 dengan modus atau nilai yang sering muncul adalah sebesar 3,25. Nilai simpangan baku atau standar deviasi sebesar 0,19 yang menunjukkan penyimpangan data yang rendah atau mendekati rata-rata. Sementara nilai rata-rata kurtosis dan skewness masing-masing sebesar 6,31691 dan -1,0644.

Gambar 2. Data deskriptif penelitian

| No. | Mean | Median | Min  | Max  | Standard Deviation | Excess Kurtosis | Skewness |
|-----|------|--------|------|------|--------------------|-----------------|----------|
| A1  | 3,37 | 3,38   | 2,09 | 4,00 | 0,20487            | 8,6160          | -1,3600  |
| A2  | 3,37 | 3,38   | 2,27 | 4,00 | 0,18864            | 7,0180          | -0,9880  |
| A3  | 3,37 | 3,39   | 2,70 | 4,00 | 0,16952            | 2,5520          | -0,5160  |
| A4  | 3,36 | 3,37   | 2,27 | 4,00 | 0,19487            | 6,2400          | -0,9830  |
| A5  | 3,33 | 3,33   | 2,27 | 4,00 | 0,17987            | 6,9210          | -1,0190  |
| A6  | 3,37 | 3,39   | 2,36 | 4,00 | 0,17556            | 7,5010          | -1,3150  |
| A7  | 3,36 | 3,38   | 2,55 | 4,00 | 0,16784            | 4,2170          | -0,7910  |
| B1  | 3,33 | 3,35   | 2,27 | 3,71 | 0,18797            | 6,2540          | -1,3960  |
| B2  | 3,40 | 3,40   | 2,78 | 4,00 | 0,16235            | 3,1240          | -0,3250  |
| B3  | 3,38 | 3,39   | 2,42 | 4,00 | 0,19670            | 5,7670          | -0,9800  |
| C1  | 3,36 | 3,38   | 2,18 | 4,00 | 0,21016            | 7,8040          | -1,4350  |
| C2  | 3,38 | 3,40   | 2,36 | 4,00 | 0,19656            | 7,2270          | -1,2840  |
| C3  | 3,37 | 3,38   | 2,27 | 4,00 | 0,19789            | 7,8980          | -1,3490  |
| D1  | 3,34 | 3,35   | 2,36 | 4,00 | 0,18865            | 5,5160          | -1,0440  |
| D2  | 3,36 | 3,37   | 2,45 | 4,00 | 0,18244            | 5,0240          | -0,8860  |
| D3  | 3,39 | 3,40   | 2,45 | 4,00 | 0,18609            | 5,6420          | -0,8340  |

Sumber: data diolah, 2022

### Identifikasi Indikator Profesionalisme Dosen

Profesionalisme dosen diduga dibentuk oleh empat variabel, yaitu reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Variabel profesionalisme dosen tersebut dicerminkan atau dibentuk oleh indikator-indikatornya. Terdapat 16 (enam belas) indikator dalam dimensi-dimensi profesionalisme dosen. 7 (tujuh) indikator pada dimensi/ *Reliability*, 3 (tiga) indikator pada dimensi *Responsiveness*, 3 (tiga) indikator pada dimensi *Assurance*, dan 3 (tiga) indikator pada dimensi *Empathy*.

*Responsiveness* menunjukkan kemampuan dosen dalam melaksanakan proses belajar mengajar. *Responsiveness* dapat dilihat dari indikator yang membentuknya, yaitu: tepat

waktu dalam memulai perkuliahan; perkuliahan diakhiri sesuai waktu yang telah ditentukan; memiliki SAP dan peraturan yang disampaikan dengan jelas pada pertemuan awal, menyusun dan memberikan bahan ajar (modul, video, e-book, handout, dll) sebagai pelengkap materi yang disediakan; selalu membagikan hasil ujian (Quiz, UTS, UAS) dengan memberikan nilai yang objektif; perkuliahan dilaksanakan sebagaimana jumlah pertemuan yang telah ditentukan sebelumnya yaitu minimal 12 kali pertemuan; dan membuat rencana evaluasi perkuliahan dan menyampaikannya pada pertemuan pertama.

*Responsiveness* erat kaitannya dengan tindakan cepat dan tanggap dalam membaca/merespon mahasiswa. Apakah *responsiveness* dilakukan sesuai dengan keinginan mahasiswa mencerminkan profesionalisme dosen. Dosen dengan profesional tinggi salah satunya dapat dilihat atau diukur melalui variabel *responsiveness* dengan indikator-indikator sebagai berikut: Tidak sulit dihubungi untuk keperluan terkait proses belajar mengajar seperti konsultasi laporan atau tentang materi perkuliahan; ujian (UTS, UAS) dilaksanakan sesuai jadwal yang telah dilakukan; dan tanggap dalam menjawab pertanyaan dari mahasiswa.

*Assurance* merupakan jaminan dosen atas pengetahuan yang diberikan kepada mahasiswa. Mahasiswa berhak untuk mendapatkan pengetahuan yang seharusnya mereka dapatkan. Pengetahuan yang disampaikan oleh para dosen harus sesuai dengan rencana studi atau rencana pembelajaran semester. Indikator-indikator yang terdapat dalam variabel ini adalah sebagai berikut: Mampu menggunakan berbagai metode pengajaran (ceramah, diskusi, memberikan contoh, dll.); perkuliahan disampaikan sesuai dengan kapasitas atau pengalamannya, dan kemampuan dalam menggunakan berbagai media (eStudy, Zoom Meeting, Goggle Meet, WA, dll) sesuai dengan kebutuhan.

Sementara variabel *emphaty* adalah ketika dosen memberikan perhatian yang tulus ikhlas dan bersifat individual atau pribadi dengan berupaya memahami keinginan mahasiswa. Variabel *emphaty* tercermin dari indikator-indikator pembentuknya, yaitu: mudah dihubungi atau cepat merespon mahasiswa (baik via telepon, email atau lainnya), bersedia menolong mahasiswa yang sedang mengalami kesulitan dalam proses perkuliahan, dan bersikap baik, dan bersahabat kepada mahasiswa.

Profesionalisme dosen diduga dibentuk oleh empat dimensi/konstruk (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) dengan 16 indikator yang merefleksikan konstruk. Untuk mengetahui indikator-indikator yang benar-benar merefleksikan konstruksya dilakukan perhitungan dengan pendekatan model PLS-SEM (*Partial Least Square - Structural Equation Modeling*) dengan *software* SmartPLS. Pengujian atau evaluasi model (*good of fit*) dilakukan dengan mengevaluasi model pengukuran (*measurement model*) atau evaluasi *outer model*.

Evaluasi *outer model* dilakukan untuk mengukur atau mencari indikator-indikator yang memiliki hubungan yang kuat dalam merefleksikan variabel latennya. Evaluasi *outer model*

dilakukan melalui uji *Convergent Validity* atau melalui uji *Discriminant Validity*, yaitu menguji korelasi atau pengaruh antara indikator dengan variabel konstruksinya. Uji *Convergent Validity* dapat dilihat berdasarkan nilai *loading factor*. Model memiliki validitas baik dan mampu merefleksikan variabel latennya apabila nilai *loading factor* lebih besar atau minimal 0,4. Atau jika melalui uji *Discriminant Validity* maka nilai *cross loading*-nya harus lebih besar dibandingkan dengan variabel lainnya.

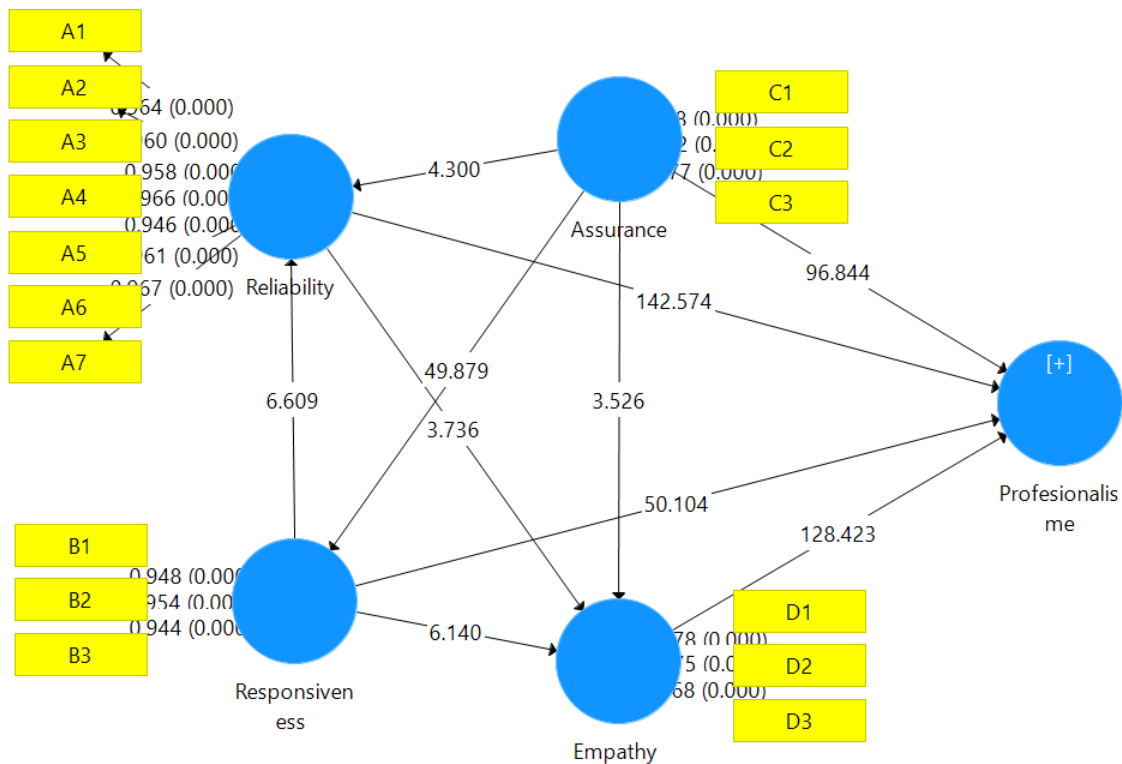
Tabel 3. *Loading factor* dan *t-value* indikator profesionalisme dosen

| Variabel Laten            | Indikator  | Loading | T-Statistic |
|---------------------------|--|---------|-------------|
| <b>Reliability (A)</b>    | 1. Tepat waktu dalam memulai perkuliahan;  | 0,964   | 1,202       |
|                           | 2. Perkuliahan diakhiri sesuai waktu yang telah ditentukan;  | 0,960   | 7,748       |
|                           | 3. Memiliki SAP dan peraturan yang disampaikan dengan jelas pada pertemuan awal;   | 0,958   | 8,099       |
|                           | 4. Menyusun dan memberikan bahan ajar (modul, video, e-book, handout, dll) sebagai pelengkap materi yang disediakan;                 | 0,966   | 9,053       |
|                           | 5. Selalu membagikan hasil ujian (Quiz, UTS, UAS) dengan memberikan nilai yang objektif;   | 0,946   | 5,824       |
|                           | 6. Perkuliahan dilaksanakan sebagaimana jumlah pertemuan yang telah ditentukan sebelumnya yaitu minimal 12 kali pertemuan;           | 0,961   | 7,640       |
|                           | 7. membuat rencana evaluasi perkuliahan dan dan menyampaikannya pada pertemuan pertama.  | 0,967   | 1,787       |
| <b>Responsiveness (B)</b> | 1. Tidak sulit dihubungi untuk keperluan terkait proses belajar mengajar seperti konsultasi laporan atau tentang materi perkuliahan; | 0,948   | 4,204       |
|                           | 2. Ujian (UTS, UAS) dilaksanakan sesuai jadwal yang telah dilakukan;   | 0,954   | 1,134       |
|                           | 3. Tanggap dalam menjawab pertanyaan dari mahasiswa  | 0,944   | 4,649       |
| <b>Assurance (C)</b>      | 1. Mampu menggunakan berbagai metode pengajaran (ceramah, diskusi, memberikan contoh, dll.);   | 0,988   | 2,499       |
|                           | 2. Perkuliahan disampaikan sesuai dengan kapasitas atau pengalamannya;   | 0,982   | 1,857       |
|                           | 3. Kemampuan dalam menggunakan berbagai media (eStudy, Zoom Meeting, Goggle Meet,  | 0,977   | 9,040       |

| Variabel Laten     | Indikator   | Loading | T-Statistic |
|--------------------|---|---------|-------------|
|                    | WA, dll) sesuai dengan kebutuhan.   |         |             |
| <i>Empathy (D)</i> | 1. Mudah dihubungi atau cepat merespon mahasiswa (baik via telepon, email atau lainnya)                     | 0,978   | 1,709       |
|                    | 2. Bersedia menolong mahasiswa yang sedang mengalami kesulitan dalam proses perkuliahan, dan bersikap baik, | 0,975   | 1,901       |
|                    | 3. Baik dan Bersahabat dengan mahasiswa.  | 0,968   | 9,133       |

Sumber: data diolah, 2022

Indikator dapat merefleksikan konstruksya apabila memiliki nilai reliabilitas atau *loading* lebih dari atau sama dengan dari 0,4. juga memiliki nilai validitas atau *t-value* tidak kurang dari 1,6. Hasil estimasi parameter sebagaimana di tunjukkan pada Tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 16 indikator semuanya masuk kriteria karena memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari 0,4 dan *t-statistic* lebih tidak kurang atau lebih besar dari 1,6. Dengan demikian tidak ada indikator yang dieliminasi. Berikut adalah model profesionalisme dosen.



Gambar 1. Model Profesionalisme Dosen



Gambar di atas sekaligus juga menunjukkan hubungan antar konstruk atau variabel laten. Variabel *reliability* diasumsikan atau diduga berpengaruh terhadap variabel laten *emphaty*. Variabel *assurance* diuga berpengaruh secara langsung terhadap variabel *emphaty*, *responsiveness*, dan terhadap variabel *reliability*. Variabel *responsiveness* dapat memengaruhi variabel *emphaty* dan variabel *reliability*. Sementara variabel *emphaty* hanya berpengaruh terhadap variabel profesionalisme.

Selanjutnya adalah menguji hubungan antar variabel laten. Sebelum dilakukan pengujian hubungan antar variabel laten, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas (*inner model good of fit*) konstruk atau variabel untuk memastikan variabel laten memiliki reliabilitas dan validitas yang baik. reliabilitas dan validitas konstruk ditunjukkan dengan nilai *Composite Reliability* (CR) dan *Average Variance Extracted* (AVE). Konstruk atau variabel laten mempunyai reliabilitas dan validitas baik apabila nilai CR tidak kurang dari 0,6 dan nilai AVE tidak kurang dari 0,5. Nilai CR dan AVE konstruk profesionalisme dosen dapat dilihat sebagaimana Tabel di bawah ini:

Tabel 4. CR dan AVE konstruk profesionalisme dosen

| Konstruk        | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability | Average Variance Extracted (AVE) |
|-----------------|------------------|-------|-----------------------|----------------------------------|
| Assurance       | 0,982            | 0,982 | 0,988                 | 0,965                            |
| Empathy         | 0,973            | 0,973 | 0,982                 | 0,948                            |
| Profesionalisme | 0,992            | 0,992 | 0,993                 | 0,896                            |
| Reliability     | 0,986            | 0,986 | 0,988                 | 0,922                            |
| Responsiveness  | 0,945            | 0,946 | 0,964                 | 0,900                            |

Sumber: data diolah, 2022

Tabel 2 menunjukkan nilai *Composite Reliability* (CR) dan *Average Variance Extracted* (AVE) konstruk profesionalisme dosen yang digunakan untuk menguji reliabilitas dan validitas konstruk (*inner model*). Nilai CR semua variabel laten lebih dari atau tidak urang dari 0,6 bahkan di atas atau sama dengan 0,9. Hal ini menunjukkan reliabilitas konstruk tinggi atau baik (reliabel) sehingga memenuhi kriteria. Nilai AVE menunjukkan validitas konstruk. Nilai AVE variabel laten atau konstruk profesionalisme lebih dari 0,5. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel laten atau konstruk profesionalisme valid dan memenuhi kriteria.

Selanjutnya dilakukan pengujian hubungan antar variabel laten. Hubungan antar variabel laten ditunjukkan dengan nilai koefisien. Koefisien antar variabel laten diharapkan positif. Berikut tabel yang menunjukkan nilai koefisien antar variabel laten:

Tabel 5. Koefisien variabel laten profesionalisme dosen

| No. | Variabel Laten               | Koefisien | T-Statistics |
|-----|------------------------------|-----------|--------------|
| 1   | Assurance -> Empathy         | 0,207     | 3,386        |
| 2   | Assurance -> Profesionalisme | 0,195     | 9,691        |

| No. | Variabel Laten                    | Koefisien | T-Statistics |
|-----|-----------------------------------|-----------|--------------|
| 3   | Assurance -> Reliability          | 0,395     | 4,462        |
| 4   | Assurance -> Responsiveness       | 0,930     | 4,742        |
| 5   | Empathy -> Profesionalisme        | 0,195     | 1,329        |
| 6   | Reliability -> Empathy            | 0,306     | 3,797        |
| 7   | Reliability -> Profesionalisme    | 0,446     | 3,799        |
| 8   | Responsiveness -> Empathy         | 0,482     | 6,467        |
| 9   | Responsiveness -> Profesionalisme | 0,184     | 5,062        |
|     | Responsiveness -> Reliability     | 0,582     | 6,873        |

Sumber: data diolah, 2022

Seluruh hubungan variabel laten atau konstruk profesionalisme dosen memiliki hubungan positif. Variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *empathy*. Nilai koefisien variabel Assurance terhadap variabel *empathy* sebesar 0,207 dan *t-statistic* sebesar 3,386 tidak kurang dari 1,0 atau *p value* lebih kecil dari 0,05 pada tingkat kepercayaan 95%. Variabel assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel reliability dengan nilai koefisien sebesar 0,467 dan *t statistic* 4,462 lebih besar dari 1,6 atau *p value* lebih dari 0,05 pada tingkat kepercayaan 95%. Variabel Assurance juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel responsiveness dan variabel profesionalisme dengan nilai koefisien masing-masing sebesar 0,930 dan 0,195 dengan *t statistic* masing-masing sebesar 4,742 dan 9,691 lebih besar dari 1,6. Variabel Empathy memengaruhi variabel Profesionalisme tidak signifikan dengan nilai koefisien sebesar 0,195 dan *t statistic* sebesar 1,329 lebih kecil dari 1,6.

Variabel Reliability secara positif memengaruhi variabel Empathy dan variabel profesionalisme. Variabel reliability secara signifikan berpengaruh terhadap variabel *empathy* dengan nilai koefisien sebesar 0,306 dan *t-statistic* sebesar 3,797. Juga berpengaruh signifikan terhadap variabel profesionalisme yang memiliki nilai koefisien sebesar 0,446 dan *t statistic* 3,799 lebih besar dari 1,6. Variabel Responsiveness berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Empathy, terhadap variabel Profesionalisme, dan terhadap variabel Reliability. Dengan masing nilai koefisien sebesar 0,482, 0,184, dan 0,582 dengan nilai *t-statistic* masing-masing sebesar 6,467; 5,062; dan 6,873.

### Variabel Pembentuk Model Profesionalisme Dosen

Berdasarkan hasil penelitian, sebagaimana dibahas di atas, hasil perhitungan statistika dengan menggunakan SmartPLS menunjukkan bahwa profesionalisme dosen dibentuk atau dipengaruhi oleh keempat variabel pembentuknya yaitu reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Semua berpengaruh positif signifikan kecuali variabel *empathy* yang berpengaruh positif namun tidak signifikan.

Dengan demikian, peningkatan profesionalisme dosen dapat dilakukan diantaranya melalui keempat variabel tersebut. Profesionalisme juga merupakan bentuk pelayanan terhadap penerima layanan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Tingginya profesionalisme akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam belajar, sehingga kompetensi dan nilai mahasiswa juga akan meningkat. Hal ini sesuai dengan Marković dan Janković, et al (2013), Gunarathne (2014), serta Keshavarz dan Ali (2015) sebagaimana juga diungkapkan dalam Alaan (2014) yang mengaitkan kualitas layanan dengan tingkat kepuasan.

Berdasarkan Li, et al, (2011) didapatkan bahwa keandalan dan empati mendorong seseorang akan berperilaku ke arah loyalitas dan kepuasan, sebagaimana juga dikonfirmasi oleh Wati (2018). Juga sejalan dengan (Ayuwandani, et al, 2021) dan Fuad dan Aid (2019). Meskipun demikian, penelitian ini tidak sesuai dengan Simon, et., al (2016) yang menemukan bahwa variabel reliability tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, variabel reliability merupakan kompetensi pedagogik yang menekankan pada kemampuan dosen dalam mengelola pembelajaran mahasiswa yang terdiri dari pemahaman terhadap mahasiswa, melakukan perancangan dan pelaksanaan pembelajaran, mampu mengevaluasi hasil belajar, dan mengembangkan mahasiswa untuk mengaktualisasikan dirinya dari berbagai potensi yang dimilikinya (Pratama, 2014).

Profesionalisme adalah kemampuan seorang dosen untuk menjalankan perannya dan fungsinya dalam melaksanakan tiga pilar pembangunan pendidikan. Singkatnya, dosen memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk mewujudkan dirinya sebagai instruktur profesional. Aspek tersebut meliputi pengetahuan atau keahlian khusus di bidangnya (Sufianti dan Permana, (2015). Dengan demikian, kompetensi profesionalisme dosen harus dimiliki agar dapat menguasai materi pembelajaran secara utuh dan mendalam (Hidayati, 2015). Kompetensi profesional juga merupakan faktor intern yang memengaruhi kinerja dosen dalam suatu institusi pendidikan tinggi (Riduwan 2006). Sementara kinerja dosen yang baik akan meningkatkan kinerja institusi perguruan tinggi.

## **PENUTUP**

Profesionalisme pengajar merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan proses belajar mengajar. Profesionalisme dapat dilihat tidak hanya dari sudut pandang pendidikan, tetapi juga dari dimensi dan aspek lain. Profesionalisme dapat diukur, tetapi tidak terbatas pada variabel keandalan, daya tanggap, kepercayaan diri atau jaminan, dan empati. Variabel-variabel tersebut bersama indikator-indikatornya terbukti kuat dalam membentuk profesionalisme dosen sehingga meningkatkan kepuasan mahasiswa dan akan berimplikasi pada peningkatan kualitas lulusan. Tingkat profesionalisme juga merupakan indikator yang dapat meningkatkan kinerja dosen secara keseluruhan. Pengukuran variabel profesionalisme pada penelitian ini terbatas pada variabel laten dan indikatornya sebagaimana telah diuraikan pada penelitian ini. Oleh karena itu penelitian lain yang mengeksplorasi profesionalisme dari aspek lain sangat diperlukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2). <https://doi.org/10.28932/jmm.v15i2.18>
- Ayuwandani, Y., Winarto, H., & Budiarto, B. (2021). Pengaruh Dimensi Service Quality (Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness Dan Emphaty) Pada Customer Service Bank Bca Kcu Darmo Surabaya Terhadap Persepsi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 25(1), 19-24. DOI: <https://doi.org/10.24123/jeb.v25i1.4767>
- Budiawan, S. (2020). Dimensi Nilai Budaya Terhadap Kualitas Kinerja Dosen. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 7(1), 20-24. <https://doi.org/10.33096/jmb.v7i1.406>
- Fuad, H., & Aid, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir (Studi Pada Mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa-Serang). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(02), 55-70.
- Gunarathne, U., (2014). Relationship between service quality and customer satisfaction in Sri Lankan hotel industry. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 4(11), 2250-3153.
- Hati, S. W. (2013). Pengaruh Kepemimpinan dan Kinerja Dosen Terhadap Mutu Pelayanan di Politeknik Negeri Batam. *IQTISHODUNA*, 9(2), 176-184.
- Hidayati, Z. Y. F. (2015). Analisis Kompetensi terhadap penilaian kinerja dosen (studi kasus dosen UIN Sultan Syarif Kasim Riau). *Kutubkhanah*, 17(1), 104-126. DOI: <http://dx.doi.org/10.24014/kutubkhanah.v17i1.812>
- Husaini, H. (2017). Pengaruh Profesional Dosen Terhadap Kualitas Pembelajaran Dosen Agama Islam Di Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan Universitas Pattimura. *PEMBELAJAR: Jurnal Ilmu Pendidikan, Keguruan, dan Pembelajaran*, 1(1), 9-16. <https://doi.org/10.26858/pembelajar.v1i1.3709>
- Keshavarz, Y., & Ali, M. H. (2015). The service quality evaluation on tourist loyalty in Malaysian hotels by the mediating role of tourist satisfaction. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(3 S2), 680. DOI: [10.5901/mjss.2015.v6n3s2p680](https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n3s2p680)
- Kotler, Philip. 2012. *Marketing Management. Chapter 1*. Jakarta: Salemba Empat
- Kusnan, K. (2018). Kebijakan Mutu Peningkatan Dosen. *Jurnal Ilmiah Iqra'*, 11(2).
- Kusnan, K. (2018). Kebijakan Mutu Peningkatan Dosen. *Jurnal Ilmiah Iqra'*, 11(2).
- Li, S. J., Huang, Y. Y., & Yang, M. M. (2011). How satisfaction modifies the strength of the influence of perceived service quality on behavioral intentions. *Leadership in Health Services*. <https://doi.org/10.1108/17511871111125675>
- Marković, S., & Raspor Janković, S. (2013). Exploring the relationship between service quality and customer satisfaction in Croatian hotel industry. *Tourism and Hospitality Management*, 19(2), 149-164. <https://doi.org/10.20867/thm.19.2.1>
- Nawawi, H. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta

- Pasiriani, N. (2017). Analisis Kualitas Dosen Dan Perkembangannya. *Husada Mahakam: Jurnal Kesehatan*, 3(9), 509-514.
- Permanasari, R., Setyaningrum, R. M., & Sundari, S. (2014). Model hubungan kompetensi, profesionalisme dan kinerja dosen. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan)*, 1(2), 157-174. DOI: <https://doi.org/10.21070/jbmp.v1i2.270>
- Pratama, A. A. N. (2014). Pengaruh spiritualitas, intelektualitas, dan profesionalisme terhadap kinerja dosen STAIN Salatiga. *INFERENSI: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 8(2), 415-436. <https://doi.org/10.18326/infs13.v8i2.415-436>
- Setiawati, T. (2009). Pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja dosen. *Media Pendidikan, Gizi, dan Kuliner*, 1(1). DOI: <https://doi.org/10.17509/boga.v1i1.6286>
- Simon, K., Utami, C. W., & Padmalia, M. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tours & Travel. *Journal Of Management*, 1(3), 15-26.
- Sinambela, L. P. (2017). Profesionalisme dosen dan kualitas pendidikan tinggi. *Jurnal Sosial dan Humaniora*, 2(2), 579-596. DOI: <http://dx.doi.org/10.47313/pjsh.v2i2.347>
- Sudjana, Nana, 1996. *Cara Belajar Mahasiswa Aktif dan Proses Belajar Mengajar*, Cet. III; Bandung: Sinar Baru
- Sufianti, A., & Permana, J. (2015). Pengaruh motivasi kerja dan kompetensi profesional terhadap kinerja dosen di sekolah tinggi pariwisata bandung. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 22(1). DOI: <https://doi.org/10.17509/jap.v22i1.5916>
- Wati, L. (2018). Hubungan antara reliability dan responsiveness dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 2(1), 252-269. DOI: <https://doi.org/10.31539/jks.v2i1.311>
- Wattimena, F. (2010). Implementasi Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Dukungan Organisasi Terhadap Peningkatan Kualitas Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pattimura Ambon. *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*, 12(2), 195-208. DOI: <https://doi.org/10.9744/jmk.12.2.pp.%20195-208>
- Yasir, S. N. H. (2018). Manajemen Peningkatan Kualitas Dosen (Studi Kasus pada Fakultas Tarbiyah UIN Malang). *JRTIE: Journal of Research and Thought of Islamic Education*, 1(1).