

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendidikan merupakan aspek strategis bagi suatu negara, dimana semua pengalaman belajar yang didapatkan sepanjang waktu adalah faktor penting bagi kehidupan seseorang (Sagala, 2016:4). Sebagai negara berkembang, pendidikan di Indonesia sangat berperan penting dalam membangun sumber daya manusia. Oleh karena itu, pada awal kepemimpinan periode kedua, Presiden Joko Widodo memprioritaskan pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menghadapi persaingan di era globalisasi. Cita-cita tersebut dapat diwujudkan melalui pendidikan, mulai jenjang pendidikan dasar, pendidikan menengah, sampai jenjang pendidikan tinggi. Perguruan tinggi memiliki peran penting dan merupakan prioritas utama pada suatu negara dalam membuat kebijakan dan mengembangkan perekonomian nasional.

Dalam Undang-Undang No 12 Tahun 2012, Bab 1, Pasal 1, ayat (2), tentang Pendidikan Tinggi menyatakan bahwa:

“Pendidikan Tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia.”

Perguruan tinggi merupakan sarana dalam menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi di Indonesia mempunyai dua arah pendidikan, yaitu akademik dan pendidikan vokasi. Pendidikan akademik diarahkan pada penguasaan dan pengembangan ilmu pengetahuan serta teknologi

sementara pendidikan vokasi dikhususkan untuk mempersiapkan keahlian terapan tertentu.

Politeknik Negeri Ujung Pandang sebagai penyelenggara pendidikan vokasi merupakan salah satu pendidikan tinggi negeri yang berkedudukan di kota Makassar. Saat ini Politeknik Negeri Ujung Pandang melaksanakan jenjang pendidikan diploma dan sarjana terapan yang terbagi dalam enam (6) jurusan dan dua puluh lima (25) program studi. Jalur penerimaan mahasiswa baru melalui empat (4) sistem yaitu jalur Penerimaan Penelusuran Minat dan Kemampuan (PMDK), Bidikmisi, Ujian Masuk Politeknik Negeri (UMPN), Kelas Kerjasama PLN dan Jalur Mandiri.

PMDK adalah jalur seleksi berdasarkan prestasi nilai akademik siswa selama mengikuti pendidikan di Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA). Bidikmisi merupakan bantuan biaya pendidikan bagi calon mahasiswa yang tidak mampu secara ekonomi dan memiliki potensi akademik baik untuk menempuh pendidikan di perguruan tinggi. Jalur UMPN adalah jalur seleksi berdasarkan kemampuan akademik melalui ujian tulis. Sementara untuk Kelas Kerjasama seleksi ujian tulis yang dilaksanakan oleh PNUP beserta tes penunjang lainnya yang diselenggarakan oleh pihak PLN. Sementara jalur Mandiri yaitu sistem seleksi dimana tata kelola dan aturan seleksi diatur oleh pihak Politeknik Negeri Ujung Pandang secara mandiri.

Dalam kurun waktu lima (5) tahun terakhir jumlah pendaftar di Politeknik Negeri Ujung Pandang mengalami peningkatan. Peningkatan yang cukup signifikan ditunjukkan pada seleksi masuk PMDK dan Bidikmisi, peningkatan juga

terjadi jalur seleksi lainnya. Seiring meningkatnya jumlah pendaftar, dalam dua (2) tahun terakhir mahasiswa baru yang mengundurkan diri juga mengalami peningkatan.

Data mahasiswa baru yang mengundurkan diri dari tahun 2016 sampai tahun 2020 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1
Data Mahasiswa Baru Mengundurkan Diri

No	Tahun Penerimaan	Jenjang		Total
		D3	D4	
1	Tahun 2016	55 orang	52 orang	107 orang
2	Tahun 2017	37 orang	47 orang	84 orang
3	Tahun 2018	36 orang	31 orang	67 orang
4	Tahun 2019	63 orang	80 orang	143 orang
5	Tahun 2020	69 orang	75 orang	144 orang

(Sumber: Kepala Bagian Akademik dan Kemahasiswaan, 2020)

Berdasarkan data di atas, mahasiswa yang mengundurkan diri mengalami peningkatan pada 2 (dua) tahun terakhir. Sebagian besar mahasiswa mengundurkan diri pada semester awal perkuliahan tahun berjalan. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Kepala Bagian Akademik dan Kemahasiswaan, sebagian mahasiswa baru mengundurkan diri dengan alasan lulus di perguruan tinggi lain. Perguruan tinggi lain yang dimaksud adalah kampus negeri pada jenjang strata atau setingkat universitas, yang berarti bahwa mahasiswa yang mengundurkan diri lebih memilih universitas dari pada politeknik. Penyetaraan jenjang Diploma Empat (D4) sejajar dengan jenjang Strata Satu (S1) belum dapat menjadikan Politeknik sebagai prioritas pertama pendaftar dalam memilih perguruan tinggi.

Beberapa alasan pengunduran mahasiswa antara lain merasa salah masuk jurusan, tidak mampu membayar uang kuliah, faktor orang tua dan sebab yang tidak jelas dapat memberikan dampak negatif pada kampus (Miftahurrohmah & Wulandari, 2019:173-174). Selain itu kurangnya persiapan mahasiswa ketika masuk perguruan tinggi memiliki resiko rendahnya keterampilan dasar, rendahnya motivasi dan komitmen dalam mengejar kelulusan (Munt & Merydith, 2011; Moesarofah, 2021:96).

Jumlah mahasiswa baru yang mengundurkan diri akibat dari persaingan yang terjadi antar perguruan tinggi. Persaingan yang ketat membuat perguruan tinggi terus berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas mutu dan pelayanan bagi mahasiswa. Universitas harus bekerja untuk mewujudkan tujuan untuk mencapai persepsi positif, sehingga mahasiswa puas. Kualitas sangat berkorelasi dengan penilaian yang diberikan untuk pengajaran dosen, serta hubungan antara komitmen dosen dan kinerja karyawan terhadap kepuasan mahasiswa (Xiao & Wilkins, 2015:9). Faktor kepuasan mahasiswa terkait dengan kualitas pelayanan akademik, reputasi dan citra perguruan tinggi menjadi konsep penting dalam pendidikan tinggi karena merupakan indikator dalam peringkat universitas. Mahasiswa yang puas adalah salah satu sumber utama yang menghasilkan ekuitas merek positif untuk universitas.

Menghasilkan lulusan adalah salah satu tujuan pendidikan tinggi dalam menyiapkan mahasiswa menjadi anggota masyarakat yang mempunyai keahlian dibidang akademik dan teknologi. Keahlian akademik dan teknologi tersebut dapat tercapai seiring peningkatan intelektual selama mengikuti pendidikan di perguruan

tinggi. Ekspektasi peningkatan intelektual adalah salah satu faktor yang signifikan bagi mahasiswa yang berminat kuliah di perguruan tinggi selain prospek karir dan masa depan (Byrne et al., 2012; Nurniah dkk, 2012:176). Peningkatan intelektual dan pengetahuan tidak lepas dari peran dosen sebagai tenaga pendidik yang diperoleh mahasiswa dalam proses belajar. Kualitas dosen merupakan kunci dalam proses pembelajaran.

Dosen harus mampu mentransfer ilmu dan pengetahuan kepada mahasiswa secara efektif dan efisien melalui proses belajar mengajar. Komunikasi yang efektif dan efisien harus dibangun antara dosen dan mahasiswa dalam proses pembelajaran. Oleh sebab itu dosen yang efektif juga dianggap sebagai komunikator yang efektif (Göksoy, 2014:1334). Kualitas komunikasi instruksional dosen menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan pembelajaran yang dapat dilihat dari hasil prestasi akademik yang diperoleh mahasiswa. Komunikasi dosen yang berkualitas akan menimbulkan suasana yang menyenangkan bagi mahasiswa selama proses pembelajaran. Efektivitas komunikasi antara dosen dan mahasiswa adalah ujung tombak dalam tercapainya tujuan pada pendidikan dan berdampak pada hasil akhir yang diperoleh mahasiswa.

Saat ini universitas menjadi lebih berorientasi pada mahasiswa dan terlibat dalam persaingan yang berkembang satu sama lain (Masserini et al., 2019:92). Sehingga institusi mengadopsi prinsip-prinsip berorientasi pasar (DeShields et al., 2005; Masserini et al., 2019:92). Oleh sebab itu, perguruan tinggi berusaha untuk memiliki keunggulan bersaing dalam memastikan keberhasilan serta kelangsungan sebuah perguruan tinggi.

Kualitas pelayanan akademik menjadi satu faktor penting yang dirasakan oleh mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik berdampak pada kepuasan pelayanan dan mampu meningkatkan loyalitas mahasiswa. Mahasiswa sebagai penerima pelayanan akademik dapat menilai kinerja pelayanan akademik yang didapatkan selama perkuliahan. Dibutuhkan kriteria yang dapat menjelaskan apakah sebuah pelayanan publik yang diberikan dapat dinyatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak agar dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah (Hardiyansyah, 2018:55).

Pengukuran kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Dimensi kualitas layanan perguruan tinggi merupakan hal penting yang diberikan kepada mahasiswa karena terkait dengan kepuasan, sebab ketidakpuasan yang muncul dapat memberi dampak negatif bagi perguruan tinggi. Tingkat kepuasan merupakan faktor penting sebagai alat dalam meningkatkan kualitas layanan yang mahasiswa rasakan dan turut berperan dalam keberhasilan perguruan tinggi (Abdullah, 2005; Kusyana, 2020:12).

Masyarakat mempunyai pandangan tersendiri dalam menilai pelayanan pendidikan yang didasarkan pada reputasi perguruan tinggi. Reputasi suatu organisasi mengacu pada persepsi publik tentang organisasi yang dimiliki oleh banyak konstituennya dari waktu ke waktu (Sung dan Yang 2008; Munisamy et al., 2014:454). Apabila calon mahasiswa dan masyarakat umum mempunyai persepsi yang positif terhadap reputasi suatu perguruan tinggi, maka kepercayaan masyarakat pada perguruan tinggi tersebut juga akan terbentuk.

Reputasi institusi pendidikan ditunjukkan melalui berbagai sistem peringkat universitas yang dinilai dari akreditasi kampus dan program studi, persepsi masyarakat secara keseluruhan, dan liputan media yang selalu positif. Salah satu faktor penentu pilihan seseorang melanjutkan pendidikan adalah faktor reputasi perguruan tinggi. Melanjutkan studi ke perguruan tinggi penting bagi seseorang karena pada hakikatnya pendidikan dapat menambah pengetahuan dan keterampilan seseorang siap terjun di dunia kerja.

Melanjutkan studi ke perguruan tinggi diawali dengan timbulnya rasa ketertarikan serta kebutuhan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan. Pilihan melanjutkan kuliah di salah satu perguruan tinggi terkait dengan keinginan mahasiswa untuk mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi, dimana setelah lulus diharapkan mendapat pekerjaan sesuai dengan yang diinginkan. Minat kuliah menjadi mendorong agar mereka berupaya memasuki perguruan tinggi yang sesuai dengan keinginannya. Minat yang ada dalam diri seseorang menjadi pendorong untuk melakukan suatu tindakan beserta partisipasi didalamnya. Sebab itu minat diartikan sebagai usaha seseorang untuk berpartisipasi dengan lingkungannya, serta bagaimana kecenderungan dalam menyelidiki suatu kegiatan yang menarik bagi diri seseorang.

Minat yang telah dimiliki oleh seseorang dapat dijadikan dasar atau landasan dalam melakukan suatu aktivitas, sehingga dapat mengarahkan dalam mencapai hasil yang maksimal. Dalam masa pencarian identitas diri pada masa remaja, kecenderungan minat masih banyak berubah. Minat yang terbentuk pada diri seseorang akan menentukan kehidupan masa depan, terutama yang

berhubungan dengan karir. Pengalaman serta kematangan diri seorang remaja sejalan dengan perubahan serta perkembangan minatnya (Mudhar, 2018:98). Minat mahasiswa merupakan masalah penting dalam pendidikan tinggi, terutama karena pentingnya kinerja akademis dalam kehidupan mereka (Afzal et al., 2010; Harandi, 2015:429).

Berdasarkan uraian di atas menarik untuk menganalisis tentang kualitas komunikasi instruksional, pelayanan akademik dan reputasi perguruan tinggi terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang. Kualitas komunikasi instruksional dosen dalam meningkatkan intelektual dan keterampilan bagi mahasiswa dan kepuasan yang diterima oleh mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh bagian akademik serta reputasi perguruan tinggi dalam membentuk loyalitas dan meningkatkan minat mahasiswa meneruskan kuliah.

1.2. Perumusan Masalah

Dengan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian kali ini berdasarkan pada data yang ada serta teori yang saling berhubungan. Berdasarkan data yang diperoleh dalam lima (5) tahun menunjukkan jumlah mahasiswa yang mengundurkan diri cukup fluktuatif. Dalam perpektif organisasi penting untuk memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja perguruan tinggi agar dapat memberi kepuasan kepada mahasiswa.

Pihak manajemen perguruan tinggi harus paham apakah mutu pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar perguruan tinggi dan sesuai dengan apa yang diinginkan mahasiswa, atau sebaliknya. Berdasarkan penelitian terdahulu

kualitas pelayanan dan reputasi perguruan tinggi secara dominan memberi pengaruh atas kepuasan mahasiswa. Kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa memberi dampak positif terhadap motivasi mahasiswa. Motivasi memberi dampak terhadap minat mahasiswa untuk tetap meneruskan kuliah. Variabel kualitas komunikasi instruksional dosen memberi pengaruh pada minat belajar mahasiswa dalam meningkatkan intelektual dan pengetahuan.

Penelitian ini dilakukan untuk mencari hubungan antara pengaruh kualitas komunikasi instruksional dosen, kualitas pelayanan akademik, dan reputasi perguruan tinggi terhadap minat mahasiswa tetap meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang. Untuk lebih jelasnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas komunikasi instruksional dosen terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.
3. Bagaimana pengaruh reputasi perguruan tinggi terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.
4. Bagaimana pengaruh antara kualitas komunikasi instruksional dosen dan kualitas pelayanan akademik terhadap tingkat minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.
5. Bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan akademik dan reputasi perguruan tinggi terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.

6. Bagaimana pengaruh antara kualitas komunikasi instruksional dosen dan reputasi perguruan tinggi terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.
7. Bagaimana pengaruh antara kualitas komunikasi instruksional dosen, kualitas pelayanan akademik, dan reputasi perguruan tinggi, terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas komunikasi instruksional dosen, kualitas pelayanan akademik, dan reputasi perguruan tinggi terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang. Secara khusus tujuan penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas komunikasi instruksional dosen terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.
3. Untuk mengetahui pengaruh reputasi perguruan tinggi terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.
4. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas komunikasi instruksional dosen dan kualitas pelayanan akademik terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.

5. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan akademik dan reputasi perguruan tinggi terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.
6. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas komunikasi instruksional dosen dan reputasi perguruan tinggi terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.
7. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas komunikasi instruksional dosen, kualitas pelayanan akademik, dan reputasi perguruan tinggi, terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.

1.4. Signifikansi Penelitian

1.4.1. Signifikansi Akademis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan memiliki kontribusi dan dapat menjelaskan dalam rangka pembaharuan dan perkembangan teori komunikasi organisasi yang dapat digunakan untuk menguatkan variabel-variabel yang mempunyai pengaruh terhadap perilaku mahasiswa dalam meningkatkan minat mahasiswa tetap meneruskan kuliah.

1.4.2. Signifikansi Praktis

Bagi institusi, diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan positif bagi Politeknik Negeri Ujung Pandang terutama Unit Akademik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, serta kualitas komunikasi instruksional dosen dan usaha-usaha yang dapat dilakukan dalam meningkatkan reputasi kampus dalam

upaya meningkatkan minat mahasiswa untuk tetap meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.

1.4.3. Signifikansi Sosial

Penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat bagi masyarakat luas baik di dalam maupun di luar lingkungan Politeknik Negeri Ujung Pandang bahwa dunia pendidikan sangat penting bagi kelanjutan masa depan generasi muda di dalam mempersiapkan masa depan yang lebih cerah. Bagi peneliti, dapat memberi wawasan dan melakukan evaluasi hasil belajar dan agar dapat mengetahui faktor-faktor yang ada kaitannya dengan minat mahasiswa meneruskan kuliah.

1.5. Kerangka Teori

1.5.1. State of the Arts

1. Nurniah, dkk (2012) dalam penelitiannya menjelaskan faktor-faktor motivasi dan ekspektasi mahasiswa dalam meneruskan kuliah jurusan akuntansi di politeknik dan universitas. Faktor motivasi hasil studi menjelaskan bahwa alasan penting dalam meneruskan kuliah di politeknik adalah alasan pengembangan diri disusul alasan karir dan alasan norma sosial. Sementara alasan penting meneruskan kuliah di universitas adalah alasan karir, kemudian alasan pengembangan diri dan yang terakhir adalah alasan norma sosial. Untuk faktor ekspektasi mahasiswa alasan keyakinan akademik merupakan pendorong utama yang mahasiswa miliki untuk melanjutkan kuliah akuntansi baik di politeknik maupun di universitas, kemudian disusul oleh alasan peningkatan intelektual, dan terakhir disebabkan oleh peluang sosial.

2. Parengki Susanto (2012) dalam penelitiannya menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan akademik serta citra merk lembaga terhadap kepuasan mahasiswa. Pengujian dilakukan dengan hipotesis antar variabel dan menghasilkan analisis bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa yang artinya bahwa puas atau tidaknya mahasiswa sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan di akademik yang mereka terima. Sementara untuk citra lembaga memberi pengaruh positif pada kepuasan mahasiswa, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan serta citra lembaga memberi pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa untuk melanjutkan kuliah.
3. Susila Munisamy, dkk (2014) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa alasan paling penting dalam mencari pendidikan tinggi adalah prospek karir dan pengembangan pribadi, sedangkan faktor penting yang mempengaruhi pilihan institusi adalah prospek kerja/prospek karir dan reputasi universitas serta program-programnya. Pengaruh orang lain dan biaya yang lebih rendah masih dianggap relevan. Reputasi universitas baik sebagai penyedia layanan maupun merek pada tempat kerja untuk lulusannya, memainkan peran yang sangat penting dalam pilihan mahasiswa di universitas. Orang lain yang pengaruh dalam kehidupan siswa, terutama orang tua, serta keinginan mahasiswa sendiri untuk pengembangan pribadi adalah pengaruh kuat yang mengarahkan mahasiswa untuk mempertimbangkan reputasi universitas. Prospek karir, kemampuan akademik, dan gender juga berperan dalam mengarahkan siswa untuk mempertimbangkan reputasi.

4. Ines Duz̃evic' & Anita C̃ eh C̃ asni (2015) meneliti tentang persepsi mahasiswa dan fakultas tentang kualitas layanan, dengan aspek kelembagaan sebagai variabel moderasi. Mahasiswa memandang dimensi akademik sebagai atribut kualitas layanan yang paling memuaskan, diikuti oleh akses dan reputasi. Fasilitas dan program studi perguruan tinggi merupakan dimensi yang berkinerja paling buruk. Persepsi fakultas tentang kualitas layanan mirip dengan persepsi mahasiswa. Mereka menilai dimensi akademik, akses, dan non-akademik paling memuaskan, sedangkan fasilitas dan program studi mendapat penilaian paling rendah. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel status kepemilikan, orientasi penelitian dan ukuran secara positif memoderasi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.
5. Dedy Ansari Harahap, dkk (2017) menjelaskan tentang keputusan mahasiswa memilih studi di universitas yang dipengaruhi oleh reputasi universitas. Dalam penelitian tersebut juga dijelaskan bahwa dimensi reputasi secara positif mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih studi dimana dimensi reputasi, integritas serta kredibilitas kampus menjadi pendorong minat bagi para calon mahasiswa dalam menentukan memilih studi di suatu kampus.
6. Amaia Lafuente-Ruiz-de-Sabandoa, PilarZorrilla, Javier Forcada (2018) melakukan penelitian tentang dimensi citra pendidikan tinggi dan literatur reputasi dalam kesenjangan pengetahuan dan agenda penelitian. Hasilnya adalah persepsi stakeholder terhadap tawaran akademik dari universitas, sumber daya pengajaran serta penelitian (fasilitas dan staf) dan pelatihan lulusannya, secara signifikan dan positif mempengaruhi citra universitas. Citra afektif yang

dipegang oleh para stakeholder secara signifikan dan positif mempengaruhi citra universitas.

7. Revindi Aryandwita Utari, Joko Widodo (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh kepemimpinan instruksional guru dan fasilitas kelas terhadap prestasi belajar siswa melalui motivasi belajar. Dengan populasi sebanyak 48 siswa kelas X IPS Muhammadiyah 1 Pati dan menggunakan sampling jenuh. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner dan metode analisis data dengan deskriptif dan analisis jalur. Hasilnya adalah motivasi belajar dan kepemimpinan instruksional guru mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap prestasi belajar. Kepemimpinan pembelajaran guru dan fasilitas kelas mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap motivasi belajar. Kepemimpinan instruksional guru dan fasilitas kelas mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap prestasi belajar melalui motivasi belajar.
8. Swati Panda, Satyendra C. Pandey, Andrea Bennett and Xiaoguang Tian (2019) meneliti tentang citra merek universitas sebagai keunggulan kompetitif, studi dua negara. Studi ini menguraikan hubungan antara citra merek dan reputasi pada tingkat kepuasan mahasiswa. Studi ini menawarkan tiga aspek utama yang perlu dilakukan oleh universitas yaitu membangun warisan, memberikan kualitas layanan yang baik serta membangun kepercayaan di antara para stakeholder kepada mahasiswa. Universitas harus bekerja untuk mewujudkan tujuan untuk mencapai persepsi positif, sehingga mahasiswa puas. Mahasiswa yang puas adalah salah satu sumber utama yang menghasilkan ekuitas merek

positif untuk universitas, sehingga dapat merekomendasikan orang lain kepada almamater mereka.

9. Teddy Chandra, dkk. (2019) dalam penelitiannya tentang pengaruh kualitas pelayanan, citra universitas terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa, menyatakan bahwa dari hasil analisis data menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa, tidak terdapat pengaruh yang positif atau pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa, dan citra universitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa.
10. Dewa Nyoman Benni Kusyana, dkk. (2020) melakukan studi tentang peran kualitas layanan dalam menciptakan loyalitas mahasiswa. Variabel kualitas layanan perguruan tinggi yang digunakan HEdPERF yang terdiri dari lima dimensi yaitu aspek akademik, aspek non akademik, reputasi, akses, dan masalah program. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa HEdPERF berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas siswa, HEdPERF berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, dan kepuasan memediasi efek HEdPERF pada loyalitas siswa.

Dari beberapa state of the arts di atas, menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan dalam institusi pendidikan tinggi dalam membentuk reputasi perguruan tinggi. Reputasi perguruan tinggi merupakan salah satu faktor penentu yang

mempengaruhi ketetapan seseorang dalam memilih perguruan tinggi karena berhubungan dengan prospek masa depan terutama karir. Komunikasi instruksional dosen merupakan faktor utama bagi mahasiswa dalam menerima materi pembelajaran dan berpengaruh pada motivasi belajar mahasiswa. Motivasi belajar terkait dengan minat mahasiswa meneruskan kuliah dan menyelesaikan pendidikan tepat waktu.

Dari beberapa penelitian tersebut belum ada yang membahas mengenai minat mahasiswa meneruskan kuliah atau studi di perguruan tinggi. Sehingga bisa dikatakan bahwa penelitian ini merupakan embrio penelitian dari segi metodologi penelitian dan teknis analisis. Metodologi penelitian kali ini belum diuji pada penelitian-penelitian sebelumnya, dan dikembangkan berdasarkan variabel yang saling berpengaruh dalam penelitian kali ini.

1.5.2. Paradigma

Dalam penelitian ini menerapkan paradigma positivistic dimana realitas sesuai fakta dan berjalan berdasarkan hukum alam. Penelitian ini merupakan usaha mengungkapkan kebenaran realitas serta bagaimana proses realitas tersebut berjalan. Menurut Emile Durkheim (1982:59) dalam Salim (2001:39) objek studi adalah fakta sosial yang meliputi: bahasa, sistem hukum sistem politik, pendidikan, dan lain-lain. Metode bersifat eksplanatif yang menjelaskan hukum sebab akibat (Guba, 1994; Salim, 2001:75) serta untuk mengetahui besar kecilnya hubungan dan pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya.

Pendekatan yang digunakan bersifat kuantitatif dan analisis data melalui verifikasi. Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis sehingga terkumpul berbagai abstraksi empiris. Pada paradigma positivisme pertanyaan dan hipotesis harus diuji kebenarannya ke dalam bentuk proposisi (Salim, 2010:44). Dengan demikian peneliti harus membebaskan diri dari objek yang dikaji, sehingga hasil yang didapatkan objektif. Pengumpulan data dengan metode survey berupa kuesioner yang disebarakan kepada responden.

1.5.3. Pespektif dalam Komunikasi Organisasi

Teori Organisasi Klasik

Teori organisasi klasik hadir karena adanya kebutuhan terhadap pedoman dalam pengelolaan organisasi yang memiliki cakupan yang kompleks. Teori organisasi klasik memberi pandangan tentang bagian-bagian dari organisasi formal serta unsur-unsur organisasi yang dipilih sebagai penunjang dalam tujuan dan penetapan struktur untuk efisiensi. Teori ini mengarah pada teknik-teknik manajemen dalam pengelolaan organisasi yang rumit yang bertujuan efektivitas, efisiensi dan produktivitas organisasi. Organisasi dipahami sebagai sistem tertutup, dan pendekatan-pendekatan awal pada teori organisasi klasik beranggapan bahwa organisasi sebagai alat mekanis untuk mencapai organisasi.

Teori organisasi klasik dikembangkan untuk efisiensi dan prestasi. Fokus teori organisasi klasik terpusat pada capaian efisiensi dalam fungsi-fungsi internal organisasi. Ada tiga (3) pendekatan dalam komunikasi organisasi yaitu birokrasi yang dikembangkan oleh Weber, manajemen ilmiah oleh Taylor dan administrasi

oleh Fayol. Secara bersama-sama teori-teori tersebut secara khusus membahas anatomi organisasi formal yang dikenal dengan teori-teori structural klasik. Weber menyatakan bahwa dalam birokrasi efisiensi berhubungan dengan hierarkis. Untuk manajemen ilmiah yang dicetuskan oleh Taylor dengan pendekatan POAC. Pendekatan administrasi oleh Fayol lebih fokus ke teknik administrasi dalam mengelola organisasi.

Metode-metode teori organisasi klasik dapat diterapkan dalam berbagai kegiatan organisasi sampai saat ini termasuk dalam organisasi perguruan tinggi. Konsep POAC pada manajemen organisasi umum dapat diterapkan pada konsep organisasi perguruan tinggi, tetapi fungsi lini dan stafnya berbeda. Komunikasi organisasi perguruan tinggi sebagai organisasi yang berbeda dengan organisasi yang lain pada pendekatan klasik, maka komunikasi instruksional, kualitas pelayanan dan reputasi perguruan tinggi merupakan penjabaran dari pendekatan non human.

Hasil yang diharapkan dalam pengelolaan pendidikan adalah produktivitas pendidikan tinggi. Produktivitas perguruan tinggi dapat dilihat pada efektif dan efisiensi. Menurut Kurniadin & Machali (2016:120) efektivitas merupakan paduan antara jumlah masukan dan hasil yang bermutu tinggi. Sementara efisiensi merujuk pada motivasi kuliah yang tinggi, semangat kuliah serta kepercayaan berbagai pihak waktu dan tenaga serta hasil yang setinggi-tingginya.

Produktivitas organisasi perguruan tinggi dapat diukur melalui jumlah pendaftar, lulusan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Lulusan yang dicetak setiap tahun harus siap bersaing dalam dunia kerja dengan lulusan perguruan tinggi

lainnya. Adanya persaingan tersebut sangat penting untuk kelangsungan peningkatan produktivitas suatu perguruan tinggi. Alumni yang terserap di dunia kerja penting bagi perguruan tinggi dalam memetakan alumni dan meningkatkan penilaian kinerja perguruan tinggi.

Jumlah lulusan, penelitian dan inovasi di perguruan tinggi sangat dibutuhkan dalam mencetak suatu keberhasilan dalam akreditasi perguruan tinggi. Pengembangan penelitian sangat penting dalam peningkatan riset serta peningkatan sumber daya manusia yang baik di perguruan tinggi. Lulusan dan penelitian mempunyai keterkaitan dengan pengabdian masyarakat sehingga jumlah lulusan, penelitian dan pengabdian masyarakat merupakan hasil dari produktivitas organisasi perguruan tinggi.

1.5.4. Teori Utama

Teori Manajemen Ilmiah

Konsep manajemen ilmiah yang dicetuskan oleh Taylor menekankan pentingnya struktur dan desain dalam penyelesaian tugas organisasi. Teori manajemen ilmiah merupakan salah satu dari teori organisasi klasik dimana teori manajemen ilmiah menjelaskan cara-cara spesifik dari tugas organisasi yang harus dibangun untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi pencapaian hasil. Prinsip dalam manajemen ilmiah sangat penting bagi para pekerja dan manajer dalam meningkatkan produktivitas perusahaan. Peningkatan produktivitas melalui peningkatan efisiensi pekerja dengan melaksanakan tugas, menyeleksi, melatih, serta memotivasi pekerja.

Pendekatan dalam teori manajemen ilmiah yang didasarkan pada empat unsur yaitu: pembagian kerja, proses skalar dan fungsional, struktur dan rentang pengawasan (Pace & Faules, 2018:49). Pembagian kerja berhubungan dengan bagaimana tugas, kewajiban, serta pekerjaan organisasi disalurkan. Dalam hal ini setiap personel dalam organisasi dibatasi pada pelaksanaan suatu fungsi yang merupakan konsep pembagian kerja, sementara pekerja terbebas dari tugas perencanaan serta kegiatan ketatausahaan.

Proses saklar dan fungsional berkaitan dengan rantai perintah, pendelegasian wewenang, tanggung jawab dan pelaporan ke atasan. Pada organisasi formal terpusat pada struktur lini dan staf, sehingga tercipta bagian-bagian spesialisasi serta pengelompokan pada unit yang terkait dalam proses fungsional. Struktur terkait dengan hubungan-hubungan masuk akal antara beberapa macam fungsi dalam suatu organisasi. Struktur dibuat dan disusun agar dapat mencapai tujuan serta mempengaruhi sistem organisasi.

Lini dan staf merupakan dua struktur dasar dari pusat teori klasik. Struktur lini melibatkan saluran kewenangan organisasi yang terkait dengan pencapaian tujuan utama organisasi. Sementara untuk pengawasan terkait dengan kuantitas bawahan yang dapat diawasi oleh atasan atau manajer. Tanggung jawab atasan atau manajer meliputi perencanaan, koordinasi, motivasi, serta pengawasan.

Fungsi-Fungsi Manajemen

Fungsi-fungsi manajemen menurut G. R Terry dalam Hasibuan, (2019:3) terbagi atas empat fungsi sebagai berikut:

- Fungsi *Planning* merupakan tahap awal dalam proses manajemen yaitu penentuan rangkaian kegiatan dalam mencapai hasil yang diinginkan. *Planning* atau perencanaan berkaitan dengan usaha bagaimana memanfaatkan sumber-sumber yang ada dan terbatas dalam mencapai tujuan. Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah mengerjakan rencana kegiatan organisasi dan *budgeting*. Perencanaan harus memiliki unsur yaitu rasional, estimasi, preparasi, efisiensi, efektivitas, dan operasional (Nawawi, 1989:16; Kurniadin & Machali, 2016:128). Perencanaan merupakan pedoman yang harus dibuat serta dikerjakan agar usaha dalam mencapai tujuan organisasi dapat efektif dan efisien.
- Fungsi *Organizing* merupakan fungsi dalam membagi tugas kepada seluruh karyawan, serta menetapkan pembagian kerja, delegasi wewenang, hubungan kerja dan koordinasi dalam struktur organisasi. Menempatkan karyawan yang sesuai dengan keahliannya akan menjamin kontinuitas organisasi. Seorang pemimpin harus mampu menempatkan seseorang yang tepat di tempat yang seharusnya. Dalam dunia pendidikan pengaturan dan pembagian pekerjaan harus jelas antara pimpinan, dosen, pegawai administrasi, laboran, beserta mahasiswa.
- Fungsi *Actuating* mencakup kepemimpinan dan yaitu bagaimana memaksimalkan dan membawa semua potensi dan sumber daya organisasi bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan organisasi. Fungsi penggerakan dalam organisasi dapat diartikan sebagai proses pemberian

motivasi bekerja pada bawahan sehingga mereka bersedia bekerja demi tercapainya tujuan organisasi.

- Fungsi *Controlling* yaitu bagaimana mengendalikan dan mengawasi sehingga apa yang dilakukan sesuai dengan perencanaan, sehingga penyelewengan-penyelewengan yang mungkin akan terjadi dapat dihindari. Pengawasan berfungsi untuk mengukur efektivitas kerja pegawai dan mengukur efisiensi pemakaian metode dan alat dalam mencapai tujuan organisasi.

Konsep Manajemen Pendidikan

Manajemen pendidikan merupakan seluruh proses kerjasama dengan memanfaatkan seluruh sumber daya manusia dan materil yang tersedia yang sesuai dalam mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien (Satori, 2008; Kurniadin & Machali, 2016:118). Keberhasilan organisasi bergantung pada kualitas manajemen, terutama kesuksesan yang diukur dari hasil keuntungan dan jasa yang bermanfaat bagi pelanggan. Pembagian manajemen dapat dilihat dari beberapa sudut yaitu: manajemen produksi, manajemen personalia, manajemen marketing, manajemen keuangan dan manajemen kantor (Umam, 2014:23).

Konsep manajemen pendidikan terdiri dari *Man* (mahasiswa, pegawai dan dosen), *Materials* (bahan ajar, alat pembelajaran, media pembelajaran), *Money* (uang atau biaya), *Machines* (fasilitas kampus), *Methods* (teknik atau cara), *Market* (pasar) dan *Minutes* (waktu). Manusia merupakan aset organisasi yang paling penting dan yang paling sulit diurus oleh organisasi. Agar dapat berperan dalam perkembangan organisasi, manusia mempunyai kebiasaan yang harus dikelola dan kebutuhan yang harus terpenuhi. Karena manusia membawa perpektif, nilai, dan

atributnya untuk perkembangan organisasi, dan bila kelola dengan benar dapat memberi kemajuan untuk organisasi, demikian pula bila dikelola dengan buruk akan berpotensi menghambat pertumbuhan organisasi dan dapat mengancam kelangsungan bisnis (Osabiya, 2015:63).

Manajemen pendidikan yang menerapkan prinsip-prinsip manajemen pada umumnya mempunyai keunikan dalam tujuan, proses dan orientasi. Tujuan dari manajemen pendidikan selalu bermuara pada tujuan pendidikan yaitu pengembangan kepribadian dan kemampuan dalam mengaktualisasikan potensi mahasiswa. Berdasarkan proses yang harus selalu dilandasi dengan unsur edukatif yang berkenaan dengan manusia dan orientasi berpusat pada mahasiswa. Di dalam proses belajar mengajar metode pengajaran perlu diperhatikan karena merupakan bagian dari komunikasi instruksional. Proses belajar mengajar menjadi salah satu faktor pendorong atau motivasi bagi mahasiswa.

Produktivitas perguruan tinggi yaitu menghasilkan lulusan, menghasilkan publikasi, menghasilkan penelitian dan menghasilkan pengabdian masyarakat. Sementara konsumen perguruan tinggi adalah para orang tua dan calon mahasiswa yang terkait dengan kemampuan ekonomi orang tua. Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan masih dapat menjalankan roda organisasi karena ada mahasiswa yang mendaftar setiap tahunnya. Namun, tidak semua mahasiswa yang telah terdaftar menjadi mahasiswa baru loyal pada perguruan tinggi. Loyalitas mahasiswa diukur ketika tetap mengikuti proses perkuliahan dan menyelesaikan pendidikan sampai lulus.

Mahasiswa adalah konsumen dimana salah satu tugas perguruan tinggi yaitu bagaimana mempertahankan loyalitas dan minat mahasiswa. Perguruan tinggi harus mampu membentuk proses belajar mengajar yang efektif disertai dengan perkembangan kurikulum yang sesuai dengan tuntutan jaman. Dengan memberikan stimulus agar meningkatkan minat mahasiswa meneruskan kuliah hingga selesai di perguruan tinggi. Proses yang dinilai sangat penting untuk mencetak hasil yang sangat memuaskan. Kegiatan perguruan tinggi harus mampu mengembangkan kurikulum, membentuk suatu proses pembelajaran yang efektif dan melakukan penelitian dan pengembangan kepada masyarakat dengan konsisten.

Strategi adalah kunci bagi perguruan tinggi untuk mengatur ketatnya persaingan dengan menciptakan reputasi yang baik. Dalam persaingan di dunia pendidikan, lembaga pendidikan tinggi yang berkualitas tinggi akan menjadi pemenang, dan kualitasnya rendah akan tergilas dengan sendirinya. Kompetisi memberi sinyal kepada sebuah perguruan tinggi untuk siap menghadapi kondisi apapun dan bergerak pada perubahan dalam memenangkan kompetisi. Untuk menciptakan kualitas yang tinggi dan keunggulan bersaing maka perguruan tinggi harus mampu menjawab kebutuhan mahasiswa sebagai konsumen, kesiapan lembaga yang meliputi kompetensi dosen dan staf, program dan pelayanan yang diberikan.

Fungsi Struktur Lini

Dalam organisasi pendidikan struktur lini menyangkut saluran-saluran kewenangan terkait dalam mencapai tujuan organisasi. Lini mempunyai otoritas komando. Nilai lini berarti bahwa kewenangan terakhir terletak pada jabatan-

jabatan struktur tersebut. Pengetahuan diterima oleh mahasiswa secara aktif melalui konstruksi (Kim, 2005; Rodiyana & Puspitasari, 2019; Amin, 2020:157). Pembelajaran bersifat interaktif dan terpusat pada mahasiswa dan dosen sebagai fasilitator dalam koordinasi kegiatan belajar mengajar.

Staf pengajar dianggap sebagai aktor utama dalam kegiatan universitas (Harvey 1995; Pozo-Munoz et al. 2000; Masserini et al. 2019:94). Staf pengajar sebagai bagian dari pendidikan bertanggung jawab dengan memberikan ilmu pengetahuan serta keterampilan kepada peserta didik atau mahasiswa. Staf pengajar mempunyai peran penting dalam mengatur berbagai macam sumber pengetahuan untuk mencapai tujuan yaitu mentransfer ilmu kepada peserta didik. Oleh karena itu kompetensi, sikap, atitut dan gaya mengajar dosen sangat penting untuk mempersiapkan pendidikan berkualitas tinggi (Douglas et al., 2006; Petruzzellis et al. 2006; Masserini et al., 2019:94).

Mahasiswa mendapatkan pengalaman yang berharga dari dosen melalui proses pembelajaran. Konstruksi pengetahuan dalam proses pembelajaran tidak dapat terlaksana jika tidak ada komunikasi instruksional. Komunikasi instruksional adalah proses dimana dosen dan mahasiswa merangsang makna dalam akal dengan melalui pesan verbal dan nonverbal (Edwards & Helvie-Mason, 2010; Amin, 2020:158). Kualitas komunikasi instruksional dosen sangat berperan dalam suksesnya pembelajaran yang diterima oleh mahasiswa, oleh sebab itu sangat diperlukan dosen-dosen yan berkualitas.

Peningkatan kualitas dosen dapat melalui pelatihan-pelatihan ataupun kesempatan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Dengan

memberi pelayanan yang berkualitas dan pengajaran yang sesuai dengan apa yang diinginkan menjadi salah satu stimulus bagi mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan. Dosen yang mempunyai pengalaman yang mumpuni, penguasaan materi, dan proses perkuliahan yang menyenangkan dapat memberi dorongan dan motivasi agar mahasiswa tetap berminat meneruskan kuliah.

Fungsi Struktur Staf

Fungsi struktur staf menjelaskan jabatan yang menunjukkan bantuan pada jabatan-jabatan lini agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, dengan memberikan nasihat, bantuan, dan pelayanan. Tenaga staf memberi bantuan dan jasa untuk membantu fungsi lini. Staf memberikan masukan dan nasihat serta melakukan usulan, akan tetapi tidak mempunyai wewenang untuk memberikan perintah pada manajer lini. Pelaksana di tingkat program studi merupakan bagian dari akademik yang bertugas membantu proses pembelajaran oleh dosen kepada mahasiswa. Menyiapkan berbagai bahan dan alat serta pelayanan administrasi demi kelancaran proses belajar mengajar.

Bagian pelayanan akademik berfungsi mengelola administrasi akademik yang mencakup kegiatan layanan administrasi akademik, merencanakan dan memimpin pelaksanaan program kerja layanan administrasi akademik dan melakukan koordinasi pelaksanaan perkuliahan dan ujian. Kegiatan lainnya yaitu menentukan target dan evaluasi pelaksanaan kegiatan administrasi akademik, mengelola dan memelihara data performansi akademik, merencanakan, mengelola dan memelihara sumber daya yang ada.

Unit humas berperan penting dalam membangun komunikasi terhadap seluruh stakeholder. Komunikasi yang dibangun di dalam dan diluar kampus terkait dengan informasi pada mahasiswa, dosen, alumni, orang tua, media, perusahaan dan pemerintah. Bentuk kerjasama dengan pemerintah antara lain kerjasama dibidang pendidikan, tersedianya lokasi magang bagi mahasiswa yang berprestasi serta bentuk kerjasama lainnya. Sementara kerjasama dengan perusahaan antara lain penyaluran alumni sebagai tenaga siap pakai sesuai kebutuhan industri dan perusahaan. Serangkaian kegiatan tersebut secara tidak langsung membentuk reputasi perguruan tinggi dimata stakeholder dan masyarakat.

Pentingnya reputasi perguruan tinggi yang dibangun oleh humas merupakan pendorong daya saing. Reputasi perguruan tinggi menjadi salah satu faktor penentu keputusan calon mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi. Ketika mahasiswa memasuki perguruan tinggi dan memperoleh realitas tidak sesuai dengan ekspektasi, bisa jadi dia mengubah program studinya dan mungkin saja pada akhirnya mengundurkan diri dari perguruan tinggi tersebut (Bennett et al., 2007; Nurniah dkk, 2015:178). Oleh sebab itu perguruan tinggi harus berupaya untuk tetap memberi stimulus pada mahasiswa agar minat yang terbentuk tidak berubah dan tetap termotivasi untuk tetap kuliah sampai lulus.

1.5.5. Minat

Pada dasarnya minat adalah sikap menerima pada suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Minat merupakan suatu rasa lebih suka serta rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang meminta. Minat semakin besar bila hubungan keduanya semakin kuat dan dekat. Minat dapat

ditunjukkan lewat pernyataan yang diekspresikan seseorang yang lebih tertarik pada suatu hal dari pada hal lainnya, sehingga bisa diaktualisasikan lewat partisipasi di dalam suatu kegiatan. Minat menurut Winkel dalam Nurfarini dan Saugi (2020:123) merupakan perasaan senang dengan sikap positif sebagai penguat.

Pendapat lain mengenai minat adalah kecenderungan hati atau jiwa seseorang untuk terpusat pada suatu kegiatan atau aktivitas (Slameto, 1995; Nurhasanah dan Sobandi, 2016; Nurfarini dan Saugi, 2020:124). Sementara minat kuliah adalah rasa suka atau senang, pernyataan lebih menyukai atau menyenangkan, ada ketertarikan kesadaran untuk kuliah tanpa ada yang menyuruh, ketelibaan yaitu aktif dalam proses kuliah dan memberikan perhatian. Minat mahasiswa tetap meneruskan kuliah dapat dinilai berdasarkan empat (4) elemen yang meliputi ketertarikan untuk kuliah, perhatian saat kuliah, motivasi kuliah serta pengetahuan kuliah (Slameto, 1995; Nurfarini & Saugi. 2020:125).

Ada tiga (3) elemen yang menjadi dasar timbulnya minat seseorang (Crow and Row, 1979; Mudhar, 2018:99). Ketiga elemen tersebut adalah:

1. Faktor dorongan dari dalam diri, dimana setiap individu memiliki kebutuhan fisik dan psikologis. Oleh karena itu minat merupakan dorongan dalam mencukupi kebutuhan tersebut.
2. Faktor motif sosial, yaitu minat yang muncul dari seseorang yang disebabkan adanya motif sosial yaitu kabutuhan akan penghargaan yang diperoleh dalam lingkungan dimana mereka berada.
3. Faktor emosional adalah ukuran nilai perhatian seseorang pada suatu aktivitas atau obyek tertentu.

Seseorang yang mempunyai minat terhadap obyek tertentu lebih dominan memberikan perhatian yang lebih besar pada sesuatu tersebut. Minat terkait dengan gerakan yang mendorong seseorang dalam menghadapi atau berurusan dengan orang lain, kebendaan, aktivitas, serta pengalaman yang dibangkitkan oleh aktivitas itu sendiri (Crow & Row, 1979; Djaali, 2007). Kesuksesan dan keberhasilan seseorang merupakan salah satu faktor psikologis yang berhubungan dengan minat. Seseorang mempunyai minat pada sesuatu akan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dibandingkan dengan yang kurang atau tidak berminat pada sesuatu.

Alasan penting dalam minat melanjutkan pendidikan tinggi adalah prospek karir, pengembangan pribadi, dan pengaruh orang lain (Munisamy, et al., 2014:451). Prospek karir yaitu menggabungkan mendapatkan pekerjaan yang baik dengan langkah selanjutnya dalam jalur karir dan atribut pengembangan pribadi. Pengembangan pribadi yaitu menggabungkan mendapatkan lebih banyak pengetahuan, minat pribadi dalam bidang studi dan untuk memperluas pengalaman. Untuk pengaruh orang lain menggabungkan harapan orang tua, harapan guru, teman juga akan kuliah, pengembangan pribadi dan prospek karier.

Problem tentang orientasi masa depan banyak dialami oleh seseorang pada masa remaja. Pada umumnya masa remaja dibarengi oleh pertumbuhan fisik, emosi, kognitif serta sosial yang rawan dan disertai tuntutan tugas dalam perkembangan yang tidak gampang. Hal tersebut menjadi faktor yang menghambat usaha remaja untuk meneruskan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi yaitu kuliah di perguruan tinggi.

Beberapa indikator minat kuliah menurut Slameto (Nugroho, dkk, 2020:44)

yaitu:

1. Perasaan Senang, seseorang yang mempunyai perasaan senang terhadap mata kuliah yang diajarkan maka tidak akan ada rasa terpaksa untuk kuliah.
2. Keterlibatan, ketika seorang mahasiswa merasa tertarik dengan suatu obyek, maka dia akan senang dan tertarik untuk melakukan kegiatan dari obyek tersebut.
3. Ketertarikan, adalah daya dorong mahasiswa terhadap ketertarikan pada sesuatu obyek baik itu benda, orang, kegiatan atau pengalaman afektif yang dirangsang oleh kegiatan itu sendiri.
4. Perhatian, perhatian mahasiswa adalah focus atau konsentrasi terhadap pengamatan dan pengertian dan tidak memperdulikan yang lainnya. Mahasiswa yang mempunyai minat pada obyek tertentu maka dengan sendirinya akan memperhatikan obyek tersebut.

Menurut Bandura, ada tiga tipe bagian yang dibangun untuk yaitu proses individu mengembangkan minat, membuat pilihan pendidikan dan karier (Bandura, 1986; Sa'idah, 2018:48). Selanjutnya muncul pengembangan tipe keempat yang bertujuan untuk memahami kepuasan dan aspek lain dari pendidikan dan kesesuaian kerja (Lent & Brown, 2006a, 2006b; Sa'idah, 2018:49). Aspek-aspek kepuasan yang dapat dirasakan oleh mahasiswa ketika kuliah kesesuaian antara harapan dan fakta di lapangan yaitu kualitas pengajaran, kualitas pelayanan termasuk reputasi yang terbentuk sebelum menjadi mahasiswa.

1.5.6. Komunikasi Instruksional

Komunikasi merupakan unsur penting yang selalu dilakukan manusia dalam kehidupannya, termasuk dalam dunia pendidikan. Keberhasilan proses pendidikan tidak lepas dari komunikasi, karena komunikasi berperan sebagai perangkat dalam mentransfer ilmu dari pendidik kepada peserta didik. Cara penyampaian materi pelajaran yang dilakukan seorang pendidik kepada anak didik tidak lepas dari komunikasi (Aziz, 2017, Thadi, 2019:50). Oleh karena itu, seorang pendidik harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar transfer pengetahuan dapat berjalan dengan baik.

Komunikasi pendidikan berada di posisi penting dalam konteks kajian ilmu komunikasi dan ilmu pendidikan serta penunjang proses pendidikan itu sendiri. Dalam proses pembelajaran, kajian komunikasi pendidikan lebih pada proses instruksional. Komunikasi instruksional adalah proses komunikasi yang dibentuk dan dirancang khusus terhadap komunikan, sehingga terjadi adanya perubahan perilaku yang lebih baik masa yang akan datang. Perubahan tersebut terutama pada aspek kognisi, afeksi, dan psikomotorik (Yusuf, 2010; Hidayati, 2017:4). Aspek kognisi adalah cara berpikir di dalam mencari jalan keluar akan masalah serta untuk mengingat, aspek afeksi yaitu cara merubah sikap dan nilai, dan aspek psikomotorik yaitu merubah perilaku mahasiswa.

Komunikasi instruksional bertujuan pada aspek-aspek operasional pendidikan, yaitu aspek pembelajaran anak didik, kredibilitas pendidik, situasi dan kondisi lingkungan, metode termasuk bahasa yang akan digunakan pendidik yang bertujuan untuk mencapai efek perubahan perilaku pada anak didik (Yusuf,

1990:17; Zakiah & Umar 2005:129). Seorang pendidik harus mengetahui model komunikasi yang tepat dalam proses pembelajaran. Agar komunikasi pendidikan dapat berjalan efektif dapat digunakan model komunikasi yang menekankan pada perubahan perilaku anak didik. Oleh karena itu, seorang pendidik harus mengetahui aspek lain dalam meningkatkan minat belajar anak didik.

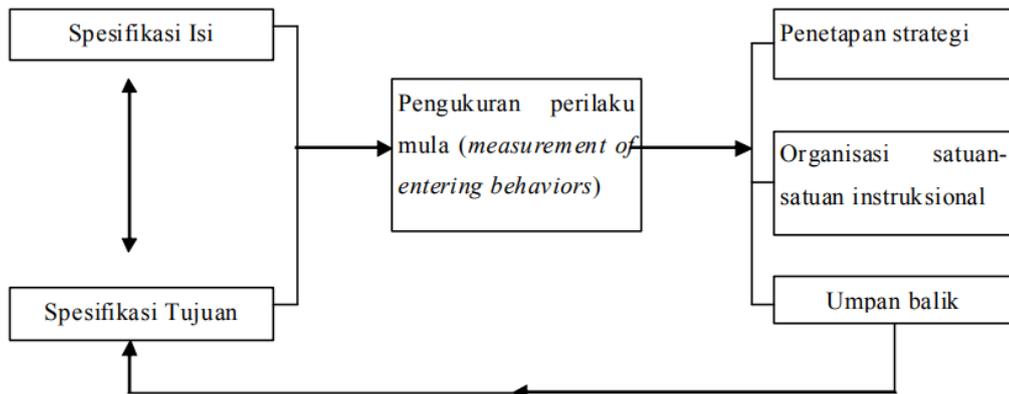
Dalam proses perubahan sikap, sikap dapat berubah jika stimulus yang menerpa benar-benar melebihi dari sikap semula. Ada tiga variabel yang penting dalam menelaah sikap yang baru yaitu perhatian, pengertian, penerimaan (Effendy, 2003:254-255; Kurniawan, 2018:63). Model komunikasi lebih ditekankan kepada pesan yang disampaikan dapat menumbuhkan motivasi, memunculkan gairah kepada anak didik sehingga anak didik cepat menerima pesan yang diterima dan akhirnya terjadi perubahan sikap perilaku.

Dilihat dari sudut pandang komunikasi, proses belajar mengajar merupakan proses penyampaian pesan, gagasan, ide, fakta, makna dan konsep yang dirancang dengan sengaja sehingga mahasiswa dapat menerimanya. Komunikasi antara dosen dan mahasiswanya telah diidentifikasi menjadi komponen pembelajaran yang kritis dalam penyampaian pesan. Dosen mempunyai tanggung jawab pada pembentukan kepribadian mahasiswa melalui hasil belajar yang maksimal melalui pesan yang disampaikan. Bersamaan dengan itu mahasiswa menerima dan memperses pesan yang diterima dan menjadi pengetahuan yang dimilikinya.

Langkah proses instruksional menurut Hart, Scott, dan McCroskey, (1978; Yusuf, 1990:28-30; Zakiah & Umar, 2005: 126-127) terbagi atas langkah berurutan yang dapat dilihat dari gambar berikut ini:

Gambar 1

Sebuah Rangkaian Instruksional yang Khas



(Sumber: Pawit M.Yusuf, 1990:29; Zakiah & Umar, 2005:126)

1. Spesifikasi isi dan tujuan instruksional
2. Penafsiran perilaku mula
3. Penetapan strategi instruksional
4. Organisasi satuan-satuan instruksional
5. Umpan balik

Dalam konteks pendidikan, komunikasi adalah komponen utama pendidik dalam menyampaikan ilmu dan pengetahuan kepada anak didik. Oleh sebab itu pendidik dituntut memiliki keahlian komunikasi terutama komunikasi lisan dalam konteks instruksional. Keberhasilan belajar siswa ditentukan oleh kemahiran pendidik dalam berkomunikasi lisan dan instruksional (Suparno, 1999; Kurniawan, 2018:62). Mahasiswa cenderung percaya bahwa kuliah di kelas membantu kinerja dengan mengurangi kecemasan akademis dan meningkatkan kualitas pengalaman belajar mereka (Bongey et al., 2006; Deal, 2007; Traphagan, 2005; Owston et al.,

2011:263). Hal ini menunjukkan bahwa proses belajar mengajar di kelas sangat membantu dalam meningkatkan intelektual mahasiswa.

Pembelajaran di Era Pandemi COVID-19

Pandemic COVID-19 yang melanda dunia di awal tahun 2020 menjadi tantangan tersendiri dalam mengembangkan kreativitas khususnya dunia pendidikan. Akibat pandemic sekolah ditutup untuk sementara untuk dalam rangka meminimalisir penyebaran virus corona. Situasi mengharuskan semua elemen masyarakat untuk mengambil tindakan pencegahan agar COVID-19 tidak menyebar lebih luas.

Menindaklanjuti darurat ini, pemerintah memberi instruksi melalui perguruan tinggi dalam rangka transfer perkuliahan melalui pembelajaran jarak jauh dengan memanfaatkan jaringan internet. Pembelajaran jarak jauh memungkinkan dosen dengan mahasiswanya dapat berhubungan langsung meskipun tidak secara tatap muka, namun menggunakan bantuan teknologi berupa internet. Beberapa sarana digital media pembelajaran antara lain Zoom, Microsoft ataupun Teams.

Penggunaan berbagai teknologi komunikatif pada hubungan mahasiswa dan dosen dan cara teknologi baru yang dipertimbangkan secara pedagogis. Penggunaan alat komunikasi teknologi yang berkembang dalam arena pendidikan diperlukan studi khusus tentang efektivitas penggunaan teknologi dalam perkembangan komunikasi pendidikan. Saat ini sistem pendidikan semakin berbasis platform, terutama sistem-sistem yang sudah menunjukkan tingkat

desentralisasi yang tinggi. Platformisasi sekolah dalam konteks di mana sekolah sebagai sebuah institusi desentralisasi dan dipasarkan. Desentralisasi sudah mengarah ke situasi di mana platform teknis yang dominan di antara sedikit pusat kekuatan sekolah sebagai bagian sistem sekolah dan risiko pendidikan (Hillman, et al., 2020:7-8).

Model pembelajaran dalam kondisi pandemi COVID-19 melalui jaringan sistem, seperti *e-learning* yang disiapkan oleh universitas melalui situs web kampus atau menggunakan aplikasi online (Sintema, 2020; Wargadianta, et al., 2020:2). *E-learning* merupakan pembelajaran online sebagai pembelajaran terbuka dan terdistribusi peralatan pedagogic, internet, teknologi berbasis jaringan, untuk memfasilitasi pembelajaran dan membangun ilmu pengetahuan melalui aksi dan interaksi (Dabbagh dan Ritland, 2005:15; Maudiarti, 2018:55).

Pembelajaran online dapat dilakukan di manapun dan kapanpun tergantung pada kebutuhan peserta didik dan pendidik yang melaksanakan kegiatan tersebut. Penggunaan teknologi digital memungkinkan mahasiswa dan dosen berada di tempat yang berbeda selama proses pembelajaran (Milman, 2015; Suartini, 2020: 522). Desain pembelajaran instruksional yang terintegrasi didasarkan pada pendekatan konstruktivis, yang dilakukan dengan memanfaatkan media sosial online jaringan yang dapat diakses oleh mahasiswa atau dosen. Pada kelas tatap muka, metode penyampaian materi perkuliahaan dapat disampaikan dengan berbagai metode. Dalam pembelajaran online dosen menerapkan diskusi dalam perkuliahan tatap muka serta presentasi demikian pula mahasiswa.

Krisis virus corona merupakan eksperimen alami pendidikan melalui tatap muka. Hal ini dianggap sebagai tanggung jawab moral perguruan tinggi untuk mengetahui apakah pembelajaran online mengungguli pengajaran langsung. Hasilnya menunjukkan bahwa mahasiswa lebih banyak keuntungan dari instruksi online, sementara dosen yang mengajar kelas tatap muka merasa bahwa pekerjaan mereka sendiri dalam bahaya (Zimmerman 2020; Williamson, et al., 2020:8). Dampak baik dan buruk pendidikan secara keseluruhan teknologi komunikasi terjadi pada lingkungan belajar maupun hubungan mahasiswa dan dosen.

Penggunaan teknologi menjadi tantangan dalam proses mentransfer pengetahuan dan juga memastikan ilustrasi atas kelangsungan proses belajar dalam dunia pendidikan. Dosen yang menyelenggarakan online diberikan kewenangan untuk mengelola sendiri kelas virtualnya. Namun demikian, teknologi tidak dapat menggantikan peran pendidik dan interaksi belajar antara anak didik dan pendidik dikarenakan bukan hanya sekedar memperoleh pengetahuan namun juga tentang nilai, kerjasama dan kompetensi yang berhubungan dengan proses belajar dan kemampuan dalam memecahkan masalah sesuai dengan instruksi dosen. Dengan demikian peran dosen harus mampu mengoperasikan teknologi daring demi kelancaran proses belajar mengajar.

Dosen merupakan ujung tombak dan berperan pada posisi strategis dalam mewujudkan jaminan kualitas pendidikan. Sebagai tenaga profesional, dosen dituntut mempunyai kemandirian dalam keseluruhan kegiatan pendidikan baik di dalam maupun di luar perguruan tinggi. Dosen adalah penentu keberhasilan pendidikan melalui kinerjanya pada tingkatan operasional yaitu institusional,

instruksional, dan eksperiensial (Surya, 2005:4; Suwena, 2013:71). Oleh karena itu, dosen seharusnya menjadi pusat perhatian bersama dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan tinggi (Ruswidiono, 2008: 81; Suwena, 2013:72).

Menurut Suwena (2013:72) pengelolaan dosen harus mempunyai sasaran utama, yakni kenaikan kualitas produktivitasnya melalui peningkatan efisiensi kerja sebagai tenaga pendidik atau tenaga pengajar. Produktivitas kerja dosen merupakan kemampuan seorang dosen untuk menggunakan kekuatannya dan mewujudkan segenap potensi yang ada pada dirinya. Produktivitas dosen berhubungan dengan keseluruhan proses perencanaan, penataan, dan pendayagunaan sumber daya untuk mewujudkan tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Untuk itu dosen harus terus melakukan perbaikan kualitas dan potensi diri dengan mengikuti kegiatan pelatihan dan meneruskan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

1.5.7. Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami lewat perilaku konsumen (*consumer behavior*), dimana suatu perilaku yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mencari, membeli, memakai, serta melakukan evaluasi terhadap suatu produk maupun pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen (Hardiyansyah, 2018:55). Pengertian kualitas layanan juga dapat diartikan sebagai harapan konsumen secara menyeluruh baik kelebihan dan kekurangan dari organisasi beserta layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai usaha memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan dan ketepatan dalam menyampaikan serta mengimbangi ekpektasi pelanggan (Tjiptono, 2014:59).

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen harus relevan dengan standar pelayanan yang telah dibuat sebagai pedoman dalam memberikan layanan (Sampara, 1999; Hardiyansyah, 2018:49). Standar pelayanan merupakan parameter yang telah ditentukan sebagai pedoman pelayanan yang baik yang dibuat oleh perusahaan. Di dalam pedoman pelayanan diatur mengenai sistem serta ketentuan yang telah dibakukan oleh perusahaan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu serta citra perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor vital dalam menumbuhkan dan mempertahankan hubungan konsumen karena berdampak positif dengan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan adalah ketidaksesuaian antara persepsi konsumen terhadap layanan yang ditawarkan oleh perusahaan tertentu dan harapan tentang perusahaan yang menawarkan jasa (Chou et al., 2011; Fares et al., 2013:584). Kualitas pelayanan melekat dan dirasakan serta dinikmati oleh konsumen pada produk dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Agar dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan perlu ada standar yang memperlihatkan apakah suatu layanan yang diberikan dapat sudah dapat dikatakan baik atau buruk, dan berkualitas atau tidak berkualitas.

Perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan merupakan industri yang jasanya terdiri dari jasa akademik, jasa penelitian, jasa pengabdian masyarakat, jasa administrasi dan jasa ekstrakurikuler dimana terjadi interaksi antara penyedia dan pengguna jasa (Tampubolon, 2001:71; Mathalina, 2018:6). Mahasiswa merupakan pelanggan yang memiliki karakteristik beraneka ragam dengan faktor dan kriteria kepuasan yang beragam. Perguruan tinggi berkepentingan untuk memenuhi

berbagai macam dimensi kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Kepuasan yang dirasakan dapat melalui pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Pelayanan yang diberikan harus sepadan dengan biaya yang telah dikeluarkan mahasiswa. Perguruan tinggi harus mampu mensinergikan antara harapan mahasiswa dengan tujuan organisasi.

Pelayanan akademik merupakan layanan pendidikan yang berhubungan langsung dengan mahasiswa sebagai pelanggan utama dari perguruan tinggi yang meliputi kurikulum, silabus, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi ajar, penyajian materi, praktikum, evaluasi dan pembimbingan (Anastasia & Ciptono; 2001:403; Marthalina, 2018:6). Kepuasan mahasiswa menjadi sangat penting bagi institusi pendidikan, seperti perusahaan maka kepuasan mahasiswa menjadi sebuah tonggak bagi kelangsungan perguruan tinggi. Hal tersebut disebabkan kepuasan mahasiswa akan berdampak pada loyalitas terhadap perguruan tinggi. Loyalitas mahasiswa yang dimaksud adalah mahasiswa tetap bertahan kuliah hingga lulus.

Penelitian sebelumnya telah menguji secara empiris dan mengkonfirmasi mengenai hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan. Mahasiswa yang puas adalah sumber keunggulan kompetitif karena mereka lebih cenderung untuk tetap kuliah di perguruan tinggi tersebut (Duz̃evic & C̃asni, 2015:568). Pengetahuan tentang dimensi kualitas yang merupakan pendorong utama kepuasan mahasiswa yang merupakan prasyarat dalam merancang program peningkatan kualitas. Dimensi akademik meliputi kompetensi, sikap, dan perilaku staf akademik. Dimensi kualitas terkait dengan persepsi minat dan kesediaan dosen untuk membantu, umpan balik dan waktu yang diberikan untuk konsultasi, serta

kesesuaian pengetahuan fakultas untuk menjawab pertanyaan mahasiswa (Duẓevic & C̣asni, 2015:567).

Pengukuran kualitas pelayanan dikenal dengan model ServQual. ServQual adalah suatu kaidah yang dibuat secara nyata sehingga dapat digunakan oleh organisasi pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Zeithaml et al., 1990; Hardiyansyah, 2018:63-64). Pada aktivitasnya model ServQual dibuat berdasarkan pendapat bahwa konsumen menilai karakter jasa dengan standar ideal atau sempurna pada setiap atribut dari kualitas layanan. ServQual menganalisis munculnya gap antara harapan dan persepsi dalam kegiatan yang dilakukan. Lima dimensi ServQual (kualitas pelayanan) yaitu; *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Masing-masing dimensi mempunyai indikator sebagai berikut:

1. *Tangibel* (Berwujud) meliputi: Penampilan staf; Kenyamanan ruangan; Kemudahan; Kedisiplinan petugas; Akses yang mudah bagi pelanggan; Tersedianya alat bantu.
2. *Reliability* (Keandalan) meliputi: Kecermatan staf; Standar pelayanan yang jelas; Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiviness* (Daya Tanggap) meliputi: Respon pada pelanggan; Staf melayani dengan cepat, tepat dan cermat; Pelayanan tepat waktu; Respon staf terhadap keluhan pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan), meliputi: Jaminan tepat waktu; Jaminan, legalitas serta kepastian biaya.

5. *Emphaty* (Empati) meliputi: Mendahulukan kepentingan mahasiswa; Sikap ramah dan sopan dalam melayani; Tidak diskriminatif dan menghargai setiap mahasiswa.

Pendapat lain mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (1997) dalam Hardisyansyah (2018:73), dimensi kualitas pelayanan terdiri atas:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), yang terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan, staf, serta sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu keahlian dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan, penuh ketelitian, serta memuaskan.
3. Daya Tanggap (*Responsiviness*), yaitu kemauan para staf dalam menolong konsumen serta tanggap melayani.
4. Jaminan (*Assurance*), meliputi pengetahuan, kemahiran, kesopanan, serta dapat dipercaya yang ada dalam staf; terhindar dari bahaya, resiko, dan keraguan.
5. Empati, terdiri atas mudahnya dalam hubungan komunikasi, perhatian, dan paham akan kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan akademik adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan dalam hal ini mahasiswa apakah layanan akademik berkualitas dan sesuai dengan spesifikasi pelanggan (Lupiyoadi, 2013:163). Perguruan tinggi sebagai industri jasa dituntut untuk memberikan pelayanan akademik yang berkualitas. Penilaian kualitas layanan ditetapkan saat pelaksanaan layanan diberikan dalam kondisi yang tidak statis yang terkait dengan produk, manusia, jasa, proses dan lingkungan atas

pelayanan publik (Ibrahim, 2008; Hardiyansyah, 2018:55). Perguruan tinggi sebagai organisasi pelayanan public mempunyai ciri *public accountability* dimana setiap orang memiliki hak dan dapat mengevaluasi kualitas atas pelayanan yang diterima (Hardiyansyah, 2018:58). Perguruan tinggi harus menyadari bahwa pelayanan dan kepuasan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memengkan persaingan dalam mempertahankan loyalitas mahasiswa.

1.5.8. Reputasi

Reputasi merupakan perpaduan antara opini, persepsi, serta perilaku para stakeholder dari sebuah organisasi (Post & Griffin, 1997; Harahap, dkk, 2017:3) Reputasi seperti konstruksi perilaku secara umum dimana mempunyai fungsi dalam benak khalayak. Konsep reputasi organisasi telah didefinisikan sebagai penilaian yang dilakukan oleh banyak stakeholder tentang kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapannya dari waktu ke waktu (Fombrun dan Van Riel, 2003; Munisamy, 2014:453). Reputasi perguruan tinggi menjadi salah satu yang dipertimbangan oleh calon mahasiswa saat akan memilih perguruan tinggi untuk melanjutkan studi. Penggabungan kemampuan kerja melalui dimensi persepsi kesempatan kerja dan karir (Duarte, et al., 2010; Bakanauskas dan Sontaite, 2011; Sabando et al., 2018:12).

Elemen reputasi yang perlu diperhatikan adalah: (1) Credibility (kredibilitas di mata investor), (2) Trustworthiness (terpercaya oleh karyawan), (3) Reliability (keterandalan dari sisi konsumen), (4) Responsibility (tanggung jawab sosial). Keempat elemen saling berhubungan dan secara bersama-sama membentuk

reputasi serta saling mempengaruhi antara satu sama lain (Fombrum & Stanley, 1990; Harahap, dkk, 2017:4).

Gengsi atau reputasi suatu institusi seringkali lebih penting daripada kualitasnya yang sebenarnya, karena itu mewakili keunggulan yang dirasakan dari institusi yang mengarahkan keputusan calon siswa untuk mendaftar ke institusi tersebut (Gatfield, et al., 1999; Munisamy et al., 2014:453). Dengan demikian semakin bagus reputasi perguruan tinggi, maka semakin banyak mahasiswa yang berminat untuk melanjutkan studi di perguruan tinggi tersebut. Reputasi dibangun sebagai hasil dari kinerja institusi dengan meningkatkan peringkat akademik dan membentuk kepercayaan pada stakeholder.

Bagi sebuah perusahaan reputasi merupakan asset penting yang tidak terlihat akan tetapi jika dikelola dengan tepat maka akan mempengaruhi dan meningkatkan kapabilitas perusahaan dalam menjual produk atau jasa, dan juga dapat menarik pekerja yang mempunyai keterampilan dan berbakat. Reputasi yang bagus juga meningkatkan kepercayaan publik khususnya investor dalam membangun kerjasama dengan perusahaan. Dari sisi lain reputasi juga mempengaruhi situasi politik di mana perusahaan berada.

Reputasi yang baik membawa dampak positif kepada stakeholder sebagai mitra dalam dunia pendidikan. Salah satunya adalah adanya kepercayaan dari beberapa perusahaan yang mempercayakan lulusan perguruan tinggi tersebut untuk mengembangkan karir di perusahaan tersebut. Semakin banyak tenaga kerja yang terserap di industri atau perusahaan dengan kinerja yang baik, semakin baik reputasi institusi.

Reputasi yang baik dapat mendatangkan banyak keuntungan dan manfaat, dan sebaliknya reputasi yang buruk dapat menjatuhkan sebuah organisasi (Heath & Vaques, 2001; Harahap, dkk, 2017:4). Maka dari itu pentingnya sebuah perusahaan dalam mengelola reputasi karena dampak buruk yang ditimbulkan pada persepsi konsumen dan stakeholder terhadap perusahaan. Dalam menentukan pilihan saat akan membeli barang atau jasa oleh konsumen reputasi merupakan salah satu hal yang menjadi bahan pertimbangan. Penciptaan reputasi menjadi baik atau buruk bergantung pada strategi serta komitmen dalam mencapai hasil akhir yang telah ditetapkan sebelumnya.

1.6. Pengaruh Antar Variabel

1.6.1. Pengaruh Kualitas Komunikasi Instruksional Dosen dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Minat Mahasiswa Tetap Meneruskan Kuliah

Pendidikan pada hakikatnya merupakan sebuah interaksi, suatu hubungan timbal balik, dimana merupakan proses dua arah antara pendidik dan peserta didik (Mahmud, 2017:15). Dengan demikian pendidikan adalah usaha sadar, sengaja, dan bertanggungjawab yang dilakukan oleh pendidik dalam mentransfer ilmu pengetahuan kepada para peserta didik. Sementara interaksi sosial dalam lingkungan perguruan tinggi dapat dijumpai di bagian akademik antara pegawai dan mahasiswa. Dengan begitu proses interaksi antar anggota, baik mahasiswa dan dosen maupun mahasiswa dan staf akademik akan terus berlangsung di dalam organisasi perguruan tinggi. Penelitian lain juga menegaskan hubungan yang kuat antara interaksi fakultas serta mahasiswa dan hasil yang positif bagi mahasiswa (Umbach dan Wawrzynski, 2005; Duz̃evic & C̃asni, 2015:571). Selain itu,

interaksi dengan mahasiswa merupakan pengaruh penting dalam pengembangan akademik karena umpan balik dapat mendorong perubahan dalam tujuan dan sifat interaksi di masa depan dengan mahasiswa yang berlangsung dalam kampus.

Salah satu sasaran mutu dalam perguruan tinggi adalah komponen alumni yang terserap di dunia kerja. Lewat kerjasama yang dibangun oleh perguruan tinggi dan industri memberi peluang kepada mahasiswa tingkat akhir untuk ikut seleksi dalam rekrutmen di beberapa industri. Kepercayaan yang diberikan oleh dunia industri pada lulusan perguruan tinggi disebabkan oleh penguasaan keterampilan atau keahlian yang dimiliki oleh mahasiswa. Keahlian dan keahlian yang dimiliki yang didapatkan selama mengikuti kuliah dan tidak lepas dari peranan dosen sebagai tenaga pendidik dalam memberikan materi pengajaran.

Dalam proses belajar mengajar seorang dosen harus mempunyai strategi pengajaran dan komunikasi instruksional dalam mencapai tujuan pembelajaran. Hal ini mempengaruhi keberhasilan hasil belajar mahasiswa karena strategi dan kualitas komunikasi instruksional merupakan usaha dalam mencapai kesuksesan dan tujuan belajar yaitu meningkatkan intelektual dan pengetahuan serta penguasaan materi oleh mahasiswa. Komunikasi instruksional merupakan bagian dari komunikasi pendidikan, yaitu proses komunikasi yang dibentuk dan dirancang khusus terhadap komunikan, sehingga terjadi adanya perubahan perilaku yang lebih baik masa yang akan datang. Perubahan tersebut terutama pada aspek kognisi, afeksi, dan psikomotorik (Yusuf, 2010; Hidayati, 2017:4).

Kualitas layanan publik merupakan suatu kondisi yang tidak statis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan dimana

evaluasi nilai kualitas ditentukan ketika pemberian pelayanan tersebut terjadi (Ibrahim, 2008; Hardiyansyah, 2018:55). Mutu dan kualitas suatu perguruan tinggi dapat dilihat dari akreditasi suatu perguruan tinggi. Akreditasi menjadi pemicu agar dapat meningkatkan menjadi lebih baik atau mampu mempertahankan hasil yang telah diperoleh. Dengan kata lain bahwa kualitas yang sesuai harapan mahasiswa dimana pelayanan yang prima, fasilitas kampus yang sempurna, kenyamanan saat melakukan kegiatan, dosen yang mumpuni dan berpengalaman serta reputasi yang baik memberikan dorongan pada sikap serta perilaku mahasiswa.

Penelitian sebelumnya telah menguji secara empiris dan mengkonfirmasi mengenai hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan. Mahasiswa yang puas adalah sumber keunggulan kompetitif karena mereka lebih cenderung untuk tetap kuliah di perguruan tinggi tersebut (Duz̃evic & C̃asni, 2015:568). Pengetahuan tentang dimensi kualitas yang merupakan pendorong utama kepuasan mahasiswa yang merupakan prasyarat dalam merancang program peningkatan kualitas. Dimensi akademik meliputi kompetensi, sikap, dan perilaku staf akademik. Dimensi kualitas terkait dengan persepsi minat dan kesediaan dosen untuk membantu, umpan balik dan waktu yang diberikan untuk konsultasi, serta kesesuaian pengetahuan fakultas untuk menjawab pertanyaan mahasiswa (Duz̃evic & C̃asni, 2015:567).

1.6.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Reputasi Perguruan Tinggi terhadap Minat Mahasiswa Tetap Meneruskan Kuliah

Di dalam satu institusi pendidikan, unit pelayanan akademik merupakan bagian yang pertama kali bersentuhan dengan calon mahasiswa. Mulai dari mencari informasi pendaftaran baik secara langsung maupaun tidak langsung (website) hingga proses pendaftaran ulang mahasiswa baru. Serangkaian proses tersebut membawa dampak tersendiri bagi calon mahasiswa. Pelayanan yang berkualitas serta informasi yang jelas akan mengurangi keraguan calon mahasiswa saat mendaftar. Hal ini menjadi salah satu penilaian tersendiri bagi calon mahasiswa tersebut. Ketika merasa nyaman akan kondisi tersebut, persepsi tentang akademik akan meningkat dan tetap menjadikan perguruan tinggi tersebut sebagai tempat menimba ilmu.

Kualitas perguruan tinggi dapat dilihat dengan nilai akreditasi yang diperoleh dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Akreditasi perguruan tinggi menjadi acuan kualitas sasaran mutu suatu perguruan tinggi. Akreditasi memperlihatkan standar mutu yang dikeluarkan oleh perguruan tinggi termasuk capaian kinerjanya. Kriteria yang dinilai dalam proses akreditasi tersebut berhubungan dengan indikator kualitas pelayanan institusi termasuk di dalamnya pelayanan akademik. Dengan demikian, kualitas pelayanan akademi menjadi salah satu faktor yang penting dalam penilaian akreditasi.

Dalam beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi reputasi organisasi. Konsep reputasi organisasi telah didefinisikan sebagai penilaian yang dilakukan oleh banyak stakeholder tentang kemampuan

perusahaan untuk memenuhi harapannya dari waktu ke waktu (Fombrun dan Van Riel, 2003; Munisamy, 2014:453). Perguruan tinggi harus terus menilai reputasi mereka, mulai dari calon mahasiswa, mahasiswa saat ini, alumni dan pengusaha.

Parameswaran dan Glowacka (1995); Sabando et al. (2018:13) menganalisis persepsi pengusaha terhadap keterampilan lulusan perguruan tinggi untuk kinerja profesional yang dipengaruhi oleh reputasi yang dimiliki dari lulusan perguruan tinggi yang ada. Reputasi bertindak sebagai hasil membangun kedekatan antara pengusaha dan perguruan tinggi. Dengan demikian ada hubungan positif antara kualitas layanan yang membentuk reputasi dan kepercayaan stakeholder pada keterampilan alumni dan berpengaruh pada minat kuliah mahasiswa. Dengan demikian seseorang dapat memperoleh gambaran tentang peluang dan ancaman yang mungkin datang. Bagaimana seseorang memperoleh kemampuan dan keahlian yang dibutuhkan agar hidup nyaman dan tenang di masa yang akan datang.

Akreditasi perguruan tinggi yang baik berpengaruh positif pada reputasi perguruan tinggi dan meningkatkan kepuasan mahasiswa dan berdampak pada minat tetap melanjutkan kuliah di perguruan tinggi tersebut. Reputasi institusi mempengaruhi kecenderungan mahasiswa untuk tetap dan melanjutkan studi ke tingkat yang lebih tinggi. Reputasi universitas tidak hanya mempengaruhi loyalitas mahasiswa, tetapi juga mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Alves & Raposo, 2007; Munisamy et al., 2014:454). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian lainnya tentang reputasi yang menyatakan bahwa reputasi perguruan tinggi mempengaruhi niat perilaku mahasiswa (Sung & Yang, 2009; Duz̃evic & C̃asni, 2015:577).

1.6.3. Pengaruh Kualitas Komunikasi Instruksional Dosen dan Reputasi Perguruan Tinggi terhadap Minat Mahasiswa Tetap Meneruskan Kuliah

Menurut Finch, et al., (2013:705) dalam penelitiannya menemukan bahwa bagi mahasiswa yang baru lulus dalam mencari lowongan pekerjaan reputasi perguruan tinggi merupakan hal yang sangat vital. Dengan demikian setiap perguruan tinggi harus mampu mempunyai keunggulan bersaing dalam menarik calon mahasiswa, sehingga setiap perguruan tinggi membentuk citra dan reputasi positif dalam menghadapi persaingan antar perguruan tinggi. Reputasi universitas dapat meningkatkan prospek karir dan gaji awal bagi lulusan baru (Munisamy et al., 2014:454).

Reputasi perguruan tinggi merupakan hal vital, karena merupakan salah satu faktor penting bagi mahasiswa maupun stakeholder. Dimana reputasi merupakan gabungan antara opini, harapan dan perilaku setiap individu atau organisasi dalam menilai berdasarkan hubungan emosi, keuangan, sosial dan budaya antara organisasi dan yang berkepentingan yang terjadi sepanjang waktu. Tanggung jawab sosial dan integrasi dengan lingkungan, dimana berhubungan dengan perguruan tinggi dan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dan pasar tenaga kerja, meskipun tidak sering tapi harus dipertimbangkan ketika melihat perspektif lulusan mahasiswa.

Perguruan tinggi harus lebih kompetitif di pasar pendidikan dalam menarik siswa unggulan dan memberikan peluang meraih kesempatan kerja terbaik untuk mahasiswa yang bekerja di perusahaan bonafit. Menurut Sultan dan Wong (2012:756) lulusan perguruan tinggi yang mempunyai reputasi yang baik akan

berdampak pada kinerja karyawan di perusahaan. Mahasiswa merasa yakin bahwa dengan belajar di perguruan tinggi yang bereputasi dapat menunjukkan tingkat keberhasilan untuk mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan yang diharapkan.

1.6.4. Pengaruh antar variabel

Manajemen pendidikan yang menerapkan prinsip-prinsip manajemen pada umumnya mempunyai keunikan dalam tujuan, proses dan orientasi. Tujuan dari manajemen pendidikan selalu bermuara pada tujuan pendidikan yaitu pengembangan kepribadian dan kemampuan dalam mengaktualisasikan potensi mahasiswa. Dalam organisasi pendidikan struktur lini menyangkut saluran-saluran kewenangan terkait dalam mencapai tujuan organisasi. Nilai lini berarti bahwa kewenangan terakhir terletak pada jabatan-jabatan struktur tersebut. Produktivitas mahasiswa terletak pada staf pengajar atau dosen yang dapat diukur melalui kualitas komunikasi instruksional dalam proses belajar mengajar dalam menumbuhkan minat mahasiswa meneruskan kuliah.

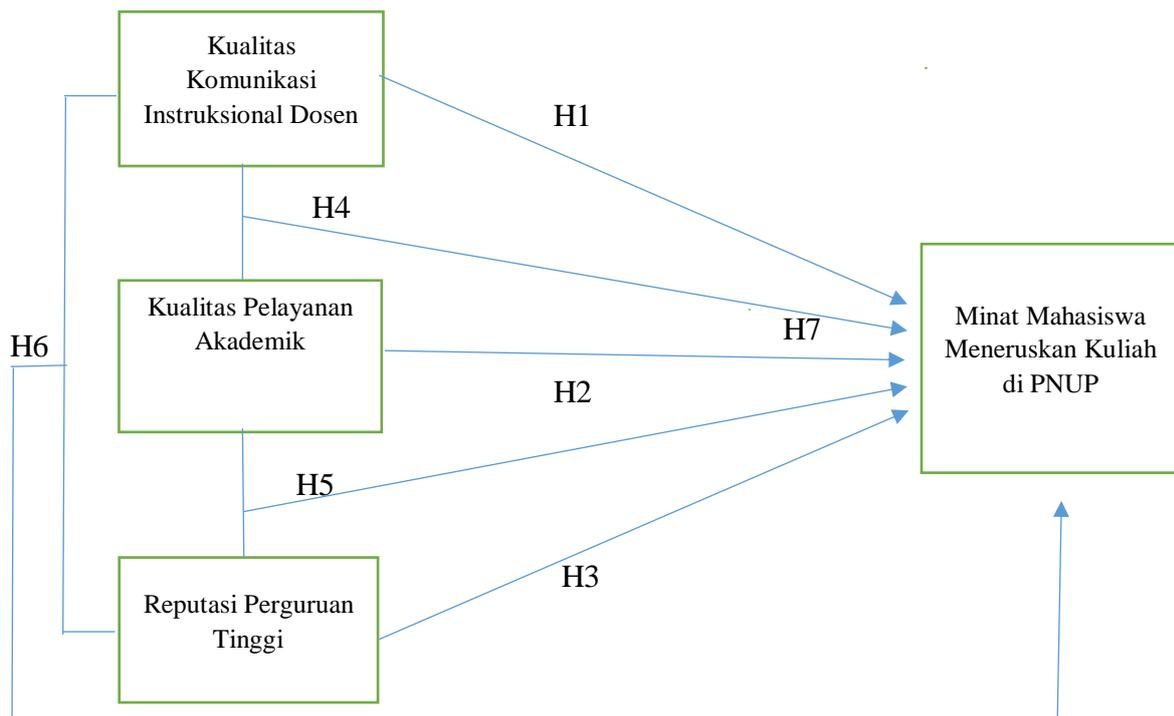
Struktur staf menjelaskan jabatan yang menunjukkan bantuan pada jabatan-jabatan lini agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, serta memberikan nasihat, bantuan, dan pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor lingkungan yang dirasakan oleh mahasiswa selama kuliah. Selain merupakan faktor pendorong yang berasal dari luar, kualitas pelayanan akademik juga merupakan salah satu indikator dalam menciptakan reputasi.

Lulusan dari perguruan tinggi yang memiliki reputasi yang bagus dapat berdampak pada kinerja karyawan di perusahaan. Maka dari itu akan tercipta minat

dalam diri untuk belajar dengan sungguh-sungguh saat kuliah karena keberhasilan dalam kuliah ditunjukkan dengan prestasi akademik yang didapatkan dan tingkat prestasi akademik menjadi salah satu indikator dalam mendapatkan pekerjaan. Sehingga mahasiswa akan tetap mengikuti perkuliahan hingga selesai, dan yang demikian merupakan tujuan dari organisasi yaitu seseorang akan tetap melanjutkan kuliah sampai lulus.

1.7. Kerangka Model Penelitian

Gambar 2
Kerangka Penelitian



Hipotesis penelitian:

H1: Ada pengaruh positif antara kualitas komunikasi instruksional dosen terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang

H2: Ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan akademik terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.

H3: Ada pengaruh positif antara reputasi perguruan tinggi terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang

H4: Ada pengaruh positif antara kualitas komunikasi instruksional dosen dan kualitas pelayanan akademik terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.

H5: Ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan akademik dan reputasi perguruan tinggi terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.

H6: Ada pengaruh positif antara kualitas komunikasi instruksional dosen dan reputasi perguruan tinggi terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.

H7: Ada pengaruh positif antara kualitas komunikasi instruksional dosen, kualitas pelayanan akademik, dan reputasi perguruan tinggi, terhadap minat mahasiswa meneruskan kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang.

Hipotesis Statistik

H0 : Tidak ada pengaruh linier antar variabel

H1 : Ada pengaruh linier antar variabel

1.8. Definisi Konseptual

1.8.1. Variabel Bebas

1. Kualitas Komunikasi Instruksional Dosen

Variabel kualitas komunikasi instruksional dosen yang akan diteliti dalam studi ini adalah konsep dari Menurut Hart, Scott, dan McCroskey (1978) dimana komunikasi instruksional dalam dunia pendidikan lebih ditujukan kepada aspek operasional pendidikan yang mengarah pada perubahan perilaku pada mahasiswa.

2. Kualitas Pelayanan Akademik

Variabel kualitas pelayanan yang akan diteliti dalam studi ini diambil dari konsep Zeithaml et.al. (1990) dimana terdapat 5 dimensi ServQual (kualitas pelayanan) yaitu; *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

3. Reputasi Perguruan Tinggi

Menurut Post & Griffin (1997) reputasi merupakan perpaduan antara opini, persepsi, serta perilaku para stakeholder dari sebuah organisasi. Reputasi seperti konstruksi perilaku secara umum dimana mempunyai fungsi yang ada dalam benak khalayak.

1.8.2. Variabel Terikat

Minat Mahasiswa Meneruskan Kuliah

Definisi konsep pada variabel minat merujuk pada pendapat Slameto (1995) yaitu minat merupakan perasaan senang, ketertarikan, perhatian dan motivasi

seseorang pada sesuatu. Minat dalam kuliah yang meliputi perasaan senang mahasiswa yang menimbulkan ketertarikan untuk kuliah dan perhatian saat kuliah, serta memotivasi mahasiswa meneruskan kuliah sehingga meningkatkan pengetahuan.

1.9. Definisi Operasional

1.9.1. Variabel Bebas

1. Kualitas Komunikasi Instruksional Dosen

Dosen mempunyai tanggung jawab atas pengelolaan proses belajar mengajar. Fokus sasarannya yaitu semua unsur dalam proses belajar mengajar dan menjadikan semua unsur tersebut efektif dan efisien. Kegiatan instruksional dapat berhasil secara efektif jika komunikasi tersebut berjalan dengan baik. Di dalam dunia pendidikan, komunikasi instruksional lebih ditujukan kepada aspek operasional pendidikan yang mengarah pada perubahan perilaku pada mahasiswa, melalui seperangkat proses yang berurutan yaitu:

1. Spesifikasi isi dan tujuan instruksional
2. Penafsiran perilaku awal
3. Penetapan strategi instruksional
4. Organisasi satuan-satuan instruksional
5. Umpan balik

2. Kualitas Pelayanan Akademik

Pelayanan publik adalah salah satu fungsi utama dari pemerintah, dimana sebagai lembaga pelayanan publik dituntut dapat memberi dan memenuhi

kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan berhubungan dengan kepuasan konsumen atau pelanggan. Sehingga kepuasan mahasiswa menjadi perhatian penyelenggara pelayanan perguruan tinggi, serta bagaimana menentukan arah kebijakan pelayanan publik yang mempunyai orinetasi pada kepuasan mahasiswa.

Perguruan tinggi dapat melakukan beberapa usaha dalam memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen perguruan tinggi. Beberapa dimensi kualitas pelayanan yang sepadan dengan kondisi di Politeknik Negeri Ujung Pandang yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud) meliputi: Penampilan staf; Kenyamanan ruangan; Kemudahan; Kedisiplinan petugas; Akses yang mudah bagi pelanggan; Tersedinya alat bantu.
2. *Reliability* (Keandalan) meliputi: Kecermatan staf; Standar pelayanan yang jelas; Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiviness* (Daya Tanggap meliputi: Respon pada pelanggan; Staf melayani dengan cepat, tepat dan cermat; Pelayanan tepat waktu; Respon staf terhadap keluhan pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan), meliputi: Jaminan tepat waktu; Jaminan, legalitas serta kepastian biaya.
5. *Emphaty* (Empati) meliputi: Mendahulukan kepentingan mahasiswa; Sikap ramah dan sopan dalam melayani; Tidak diskriminatif dan menghargai setiap mahasiswa.

3. Reputasi Perguruan Tinggi

Reputasi perguruan tinggi merupakan hal vital, karena merupakan salah satu faktor penting bagi mahasiswa maupun stakeholder. Reputasi merupakan gabungan antara opini, harapan serta perilaku setiap individu atau organisasi dalam memberikan penilaian sepanjang waktu yang didasarkan pada hubungan emosi, keuangan, sosial serta budaya antara organisasi dengan stakeholder. Reputasi perguruan tinggi merupakan salah satu bahan pertimbangan bagi calon mahasiswa saat memilih dan melanjutkan studi. Beberapa dimensi reputasi perguruan tinggi yang disesuaikan dengan kondisi di Politeknik Negeri Ujung Pandang yaitu:

1. Penghargaan yang didapatkan oleh Politeknik Negeri Ujung Pandang
2. Kepercayaan mahasiswa terhadap institusi
3. Kualitas staf dan dosen Politeknik Negeri Ujung Pandang
4. Kerjasama dengan perusahaan serta stakeholder
5. Tata kelola institusi yang baik

1.9.2. Variabel Terikat

Minat Mahasiswa Tetap Meneruskan Kuliah

Minat mahasiswa tetap meneruskan kuliah dapat dinilai berdasarkan 4 elemen yang meliputi ketertarikan untuk kuliah, perhatian saat kuliah, motivasi kuliah serta pengetahuan kuliah (Slameto, 1995; Nurfarini & Saugi. 2020:125). Sementara minat kuliah adalah rasa suka atau senang, pernyataan lebih menyukai atau menyenangi, ada ketertarikan kesadaran untuk kuliah tanpa ada yang

menyuruh, ketelibaan yaitu aktif dalam proses kuliah dan memberikan perhatian. (Djamarah, 2004; Nurhasanah dan Sobandi, 2016; Nurfarini dan Saugi, 2020:125).

Dari beberapa dimensi di atas, maka dimensi minat yang sesuai dan akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Perasaan senang
2. Ketertarikan untuk kuliah
3. perhatian kuliah
4. Motivasi untuk kuliah

Secara singkat definisi operasional dari seluruh variabel penelitian dapat dilihat dalam matrik variabel berikut ini:

Tabel 2
Matriks Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Komunikasi Instruksional Dosen	Spesifikasi isi dan tujuan	- Penambahan pengetahuan - Kemampuan dosen memaknai pesan
	Penafsiran perilaku awal	- Test awal motivasi kuliah mahasiswa - Mengetahui pokok bahasan
	Penetapan strategi	- Penguasaan materi yang diajarkan - Kemampuan dosen menjelaskan materi - Kemampuan dosen membangkitkan minat

		<ul style="list-style-type: none"> - Kedisiplinan dosen dalam mengajar - Ice breaking, kadang strategi
	Organisasi satuan	<ul style="list-style-type: none"> - Sulit tidaknya materi perkuliahan - Memberikan contoh dalam materi - Materi sesuai dengan silabus - Sistematis pengajaran
	Umpan balik	<ul style="list-style-type: none"> - Kesempatan mahasiswa bertanya - Sikap dosen - Kesempatan mahasiswa memberi tanggapan
Kualitas Pelayanan Akademik	<i>Tangibles/Berwujud</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kenyamanan ruangan pelayanan akademik dan program studi - Kedisiplinan staf akademik dan program studi - Kemudahan akses mahasiswa dalam proses pelayanan - Kemudahan dalam proses pelayanan
	<i>Reliability/Keandalan</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kecermatan staf dalam melayani mahasiswa

		<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki standar pelayanan yang jelas
	<i>Responsiviness/Daya Tanggap</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Staf merespon setiap mahasiswa yang ingin mendapatkan pelayanan - Staf melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat - Staf melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat - Semua keluhan mahasiswa direspon oleh staf
	<i>Assurance/Jaminan</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Staf memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
	<i>Emphaty /Empati</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Staf mendahulukan kepentingan mahasiswa - Staf melayani dengan sikap ramah dan sopan santun - Staf melayani dengan tidak diskriminatif dan menghargai setiap mahasiswa
Reputasi Perguruan Tinggi	Penghargaan yang didapatkan	<ul style="list-style-type: none"> - Memperoleh penghargaan tingkat regional dan nasional
	Kepercayaan mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> - Mahasiswa percaya dengan Politeknik Negeri Ujung Pandang

	Kualitas staf dan dosen	<ul style="list-style-type: none"> - Mempunyai dosen yang berkualitas - Mempunyai staf yang berkualitas
	Kerjasama dengan perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> - Mempunyai kerjasama dengan BUMN - Mempunyai kerjasama dengan pihak swasta
	Tata kelola yang baik	<ul style="list-style-type: none"> - Memperoleh sertifikat SAI Global - Memperoleh Akreditasi Perguruan Tinggi
Minat Meneruskan Kuliah	Perasaan senang	<ul style="list-style-type: none"> - Memperhatikan dosen saat kuliah - Kuliah tanpa rasa terpaksa
	Ketertarikan mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> - Antusias dalam perkuliahan - Tepat waktu mengerjakan tugas yang diberikan dosen
	Perhatian mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> - Fokus pada saat kuliah - Aktif saat berdiskusi
	Motivasi	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan - Menyelesaikan kuliah tepat waktu

1.10. Metode Penelitian

1.10.1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif dan berlandaskan pada paradigma positivistik, yang digunakan dalam meneliti populasi dan sampel tertentu. Data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner selanjutnya analisis data dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Proses dalam penelitian ini bersifat deduktif, yaitu untuk menjawab rumusan masalah menggunakan konsep dan dirumuskan dalam hipotesis.

1.10.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh unit analisis yang memiliki karakteristik dalam penelitian (Suryadi, 2019:158). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Politeknik Negeri Ujung Pandang pada tahun ajaran 2020 yang berjumlah 5.368 orang. Sampel adalah sebagian elemen populasi yang terlibat dalam penelitian (Suryadi, 2019:158).

1.10.3. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam menentukan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *non probability sampling*. Teknik *non probability sampling* adalah teknik sampling yang tidak memberikan peluang yang sama pada anggota populasi agar dapat dipilih menjadi anggota sampel (Suryadi, 2019:164). Sampel diambil dengan metode *sampling purposive* yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel pada penelitian ini berjumlah 168 sampel yang berasal dari seluruh

mahasiswa angkatan tahun 2020 Jurusan Teknik Kimia dimana tingkat pengunduran mahasiswa baru paling tinggi diantara jurusan lainnya.

1.10.4. Jenis Data

Data dapat dikelompokkan menjadi data primer dan data sekunder berdasarkan cara pengumpulannya (Suryadi, 2019:170). Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari sumber data pertama yang dilakukan oleh peneliti melalui pengisian kuesioner. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari Politeknik Negeri Ujung Pandang, dan literatur review dari buku, jurnal dan internet serta referensi dari sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

1.10.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dipakai dalam pengumpulan data kuantitatif adalah dengan kuesioner yang terstruktur yang berisi pertanyaan tertutup dengan jawaban yang sudah ditentukan sebelumnya, sehingga responden tidak berkesempatan memberikan jawaban lain selain yang sudah disiapkan.

1.10.6. Skala Pengukuran

Penelitian ini disusun untuk membuktikan hubungan dan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert yang dicetuskan oleh Rensis Likert di tahun 1930. Skala likert merupakan skala yang sering dipakai dalam penelitian-penelitian survei yang berhubungan dengan orang serta pernyataan sikap atau tanggapan yang berhubungan dengan kategori tingkat ordinal. Skala yang digunakan (1-4) dengan detail sebagai berikut:

Skala (1) untuk respon sangat tidak setuju

Skala (2) untuk respon tidak setuju

Skala (3) untuk respon setuju

Skala (4) untuk respon sangat setuju

Skala di atas merupakan skala aditif atau *summated-rating* atau dimana karena nilai skala dihitung berdasarkan jumlah jumlah tanggapan yang diberikan seseorang berdasarkan skor atau nilai (Neuman, 2015:255).

1.10.7. Teknik Analisis Data

Data yang sudah dikumpulkan, kemudian diolah melalui pengolahan data.

Pengolahan data dalam penelitian kuantitatif melalui proses sebagai berikut:

1. Editing dengan memeriksa kembali seluruh pengisian, tulisan dapat dibaca, serta kejelasan jawaban. Konsistensi serta jawaban yang sesuai satu sama lainnya, relevansi jawaban dan kesamaan satuan data.
2. Koding dengan melakukan klasifikasi jawaban dari responden berdasarkan ragam dan cara menandai jawaban masing-masing dengan menggunakan tanda atau kode tertentu.
3. Tabulasi merupakan kegiatan pengelompokan data yang sesuai kemudian data dimasukkan dalam tabel yang tersedia. Pada tiap pertanyaan yang telah diberi nilai, kemudian hasilnya dijumlahkan dan selanjutnya diberi kategori sesuai jumlah pernyataan yang ada dalam kuesioner. Langkah-langkah tabulasi antara lain:
 - a. Skor diberikan pada pernyataan yang perlu diberikan skor.

- b. Kode diberikan pada pernyataan yang tidak diberikan skor.
 - c. Mengubah jenis data disesuaikan dengan teknik analisis yang digunakan.
4. Menetapkan skor yaitu menilai data dengan memberi skor pada pertanyaan yang menyangkut variabel bebas dan variabel terikat.

Menurut Sugiyono (2011:147) kegiatan analisis data yaitu kegiatan pengelompokan data yang berdasar pada variabel dan jenis responden, kemudian melakukan tabulasi data yang berdasar pada seluruh responden, kemudian menyajikan data dari keseluruhan reponden, selanjutnya menyajikan data pada setiap vaeriable yang diteliti, serta melakukan perhitungan dalam menjawab rumusan masalah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda dimana mempunyai fungsi untuk mengetahui pengaruh dan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Untuk rumus perhitungan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta x_1 + \beta x_2 + \beta x_3 + e$$

Keterangan:

Y : Minat Mahasiswa Meneruskan Kuliah di Politeknik Negeri Ujung Pandang

α : Konstanta

β_1 - β_2 - β_3 : Parameter

X1: Kualitas Komunikasi Instruksional Dosen

X2: Kualitas Pelayanan Akademik

X3: Reputasi Perguruan Tinggi

e : Standard error 5

1.10.7.1. Uji Validitas

Untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner digunakan uji validitas. Sementara sah atau valid tidaknya suatu kuesioner bila pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan berkorelasi positif, maka pertanyaan tersebut valid. Atau dengan kata lain item pertanyaan dikatakan valid apabila skor item pertanyaan memiliki korelasi yang positif dengan skor total variabel (Sujarweni, 2015:157).

1.10.7.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji reliabilitas dipakai dalam mengukur kuesioner di mana merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu maka kuesioner dikatakan reliabel atau handal (Sujarweni, 2015:157). Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha $> 0,60$.

1.10.7.3 Uji Statistik

Metode analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian. Analisis diperlukan dan digunakan untuk mengetahui arah hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat apakah punya pengaruh positif atau pengaruh negatif pada masing-masing variabel.

Untuk mengetahui persamaan regresi, koefisien determinasi (R^2), uji pengaruh simultan (F) dan uji parsial (t) perlu melakukan analisis regresi yang digunakan untuk menjelaskan:

1. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji T dengan kaidah:

- Jika nilai sig. <0.05 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y atau H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- Jika nilai sig. >0.05 atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y atau H_1 ditolak dan H_0 diterima.

2. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F dengan kaidah:

- Jika nilai sig. <0.05 atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y atau H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- Jika nilai sig. >0.05 atau $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y atau H_1 ditolak dan H_0 diterima.

3. Pengujian Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan (R^2) mempunyai tujuan untuk mengetahui signifikansi variabel. Koefisien determinan melihat berapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinan (R^2) berkisar antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu), ($0 \leq R^2 \leq 1$). Apabila determinasi (R^2) semakin kecil (mendekati nol), maka pengaruh variabel bebas terhadap pengaruh variabel terikat semakin kecil. Yang artinya model yang dipakai tidak kuat untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dan jika R^2 mendekati 1, maka pengaruh variabel bebas adalah besar terhadap variabel

terikat. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang diteliti.

1.11. Keterbatasan Peneliti

1.11.1. Teoritis

Minat terkait dengan masalah internal dalam diri seseorang sehingga sangat sulit mendapatkan teori komunikasi organisasi yang relevan dengan variabel terikat yaitu minat mahasiswa meneruskan kuliah. Oleh karena itu perlu diperhatikan secara seksama mengenai teori yang berhubungan komunikasi organisasi.

1.11.2. Metodologis

Populasi dalam penelitian ini merupakan mahasiswa aktif Politeknik Negeri Ujung Pandang yang terdaftar pada tahun 2020. Penelitian menggunakan kuesioner dan hanya mengambil sampel sekitar 168 responden yang tidak mewakili seluruh populasi.

1.11.3. Praktis

Selain itu peneliti mengalami keterbatasan dalam segi tenaga dan biaya disebabkan lokasi penelitian yang berada di luar Propinsi Jawa Tengah serta situasi masih dalam masa pandemic COVID-19 sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam proses penelitian.