PENGARUH BUDAYA AKADEMIK, KOMITMEN TUGAS, DAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEINOVATIFAN DOSEN DI STIE SANTA URSULA JAKARTA

AHMAD KOSASIH
7617110625

Disertasi Yang Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
untuk Mendapatkan Gelar Doktor

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2018

PENGARUH BUDAYA AKADEMIK, KOMITMEN TUGAS, DAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEINOVATIFAN DOSEN DI STIE SANTA URSULA JAKARTA

AHMAD KOSASIH
7617110625

Disertasi Yang Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
untuk Mendapatkan Gelar Doktor

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016

PENGARUH BUDAYA AKADEMIK, KOMITMEN TUGAS, DAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEINOVATIFAN DOSEN DI STIE SANTA URSULA JAKARTA

THE INFLUENCE OF ACADEMIC CULTURE, TASK COMMITMENT AND THE QUALITY OF ACADEMIC SERVICES TOWARD LECTURERS' INNOVATIVENESS IN STIE SANTA URSULA JAKARTA

AHMAD KOSASIH

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the influence of academic culture, task commitment and the quality of academic services toward lecturers' innovativeness in STIE Santa Ursula Jakarta.

This research done by using quantitative survey methods.The data collecting is held using questionnaire and analyzed with path analysis.The population taken are 52 lecturers of STIE Santa Ursula. The results of this study show many direct influences: 1) academic culture positively gives direct influences to lecturers' innovativeness, 2) task commitment positively gives direct influences to lecturers' innovativeness, 3) the quality of academic services positively give direct influences to lecturers' innovativeness, 4) academic culture positively gives direct influences to quality of academic service, 5) task commitment positively gives direct influences to quality of academic service, 6) academic culture positively gives direct influences to task commitment.

Based on the findings, it is obvious that some efforts are needed to increase lecturers' innovativeness. It can be done by providing trainings to improve lecturers' competencies and to master usages of various learning medias. Besides, those efforts will be able to enhance sustainable multi media facility procurements, in order to encourage lecturers to be innovative and to carry out scientific research.

Keywords: ***Academic Culture, Task Commitment, Quality of Academic Services, and Lecturers' innovativeness.***

RINGKASAN

PENDAHULUAN

Kondisi saat ini keinovatifan dosen terutama di STIE Santa Ursula Jakarta ini perlu ditingkatkan mengingat: (a) belum semua dosen menggunakan peralatan multimedia dalam proses pembelajaran, padahal alatnya sudah tersedia di setiap kelas, kalaupun ada yang menggunakannya, tampilan presentasinya masih cenderung statis dan monoton; (b) metode pembelajaran yang diselenggarakan masih bersifat satu arah, dalam arti bahwa mahasiswa belum dilibatkan dalam proses pemecahan masalah; (c) di bidang penelitian terungkap bahwa dosen yang tercatat aktif melakukan penelitian ilmiah untuk pengembangan bidang studi yang diajarkan masih sangat minim.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia agar mampu bersaing secara global adalah melalui peningkatan kualitas pendidikan. Tantangan yang dihadapi perguruan tinggi saat ini tak hanya dalam hal penyediaan SDM yang memenuhi kebutuhan pembangunan nasional dan tuntutan global baik dari segi kuantitas maupun kualitas, tetapi juga adanya tuntutan mutu dan globalisasi pendidikan tinggi serta persyaratan akreditasi dan standarisasi kompetensi. Agar menghasilkan SDM yang handal dan profesional, maka harus ditumbuhkan SDM yang kompeten dan menjunjung etika profesi, diperlukan kurikulum yang adaftif terhadap perubahan serta atmosfer akademik yang baik yakni sikap dan perilaku akademik dosen/mahasiswa, fasilitas dan dana.

Pimpinan Perguruan Tinggi membuat kebijakan untuk meningkatkan mutu Pergruan Tinggi yang dipimpinnya berupa meningkatkan mutu kualitas layanan akademik, upaya-upaya meningkatkan komitmen dosen dalam

tugas, pelatihan-pelatihan dosen. Hal ini berarti dengan meningkatkan keinovatifan dosen, maka sebahagian persyaratan penting dalam kompetensi dosen sudah terpenuhi. Melalui kompetensi dosen ini, maka kualitas penyelenggaraan pembelajaran di dalam kelas akan dapat ditingkatkan. Budaya akadmik, komitmen tugas dan kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap keinovatifan dosen. Hal ini yang menjadi alasan mengapa peneliti memilih judul penelitian ini. Rogers (2013 : 334) "*Innovativeness is the degree to which individual or other unit of adoption is relatively earlier in adopting new idea than the ather members of system".*

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui teknik analisis jalur (*path analysis*). Uji validitas menggunakan rumus korelasi product moment dan reliabilitas dengan rumus Alpha Cronbach. Hasilnya memperlihatkan reliabilitas kuesioner keinovatifan dosen = 0,817, budaya akademik = 0,823, komitmen tugas = 0,808 dan kualitas layanan akademik = 0.892.

Teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah statistik deskriptif dan analisis data dengan statistik inferensial. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran responden secara umum mengenai data responden penelitian, penyajian data berupa data distribusi dan histogram, ukuran sentral berupa mean, median, modus, skor minimum dan maksimum, ukuran penyebaran berupa varian dan simpangan baku. Analisis inferensial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) yang didahului uji normalitas galat taksiran regresi dan uji linieritas kemudian dihitung besar pengaruh langsung antara variable eksogen terhadap variable endogen.

HASIL PENELITIAN

Budaya akademik berpengaruh langsung terhadap keinovatifan dosen dapat diterima, komitmen tugas berpengaruh langsung terhadap keinovatifan dosen dapat diterima, kualitas layanan akademik berpengaruh langsung terhadap keinovatifan dosen dapat diterima, budaya akademik berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan akademik dapat diterima, komitmen tugas berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan akademik dapat diterima, dan budaya akademik berpengaruh langsung terhadap komitmen tugas dapat diterima.

Kesimpulan penelitian sebagai berikut: budaya akademik berpengaruh langsung positif terhadap keinovatifan dosen artinya jika ingin meningkatkan keinovatifan dosen, maka salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah meningkatkan budaya akademik. Komitmen tugas berpengaruh langsung positif terhadap keinovatifan dosen, artinya jika ingin meningkatkan keinovatifan dosen, maka salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah meningkatkan komitmen tugas. Kualitas layanan akademik berpengaruh langsung positif terhadap keinovatifan dosen, artinya jika ingin meningkatkan keinovatifan dosen, maka salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah meningkatkan kualitas layanan akademik. Budaya akademik berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan akademik, artinya jika ingin meningkatkan kualitas layanan akademik, maka salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah meningkatkan budaya akademik. Komitmen tugas berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan akademik, artinya jika ingin meningkatkan kualitas layanan akademik, maka salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah meningkatkan komitmen tugas. Budaya akademik berpengaruh langsung positif terhadap komitmen tugas, artinya jika ingin meningkatkan kualitas layanan akademik, maka salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah meningkatkan komitmen tugas.

Implikasi jika ingin meningkatkan keinovatifan dosen, maka diperlukan upaya meningkatkan komitmen tugas: menguasai penggunaan berbagai media pembelajaran, merancang metode pembelajaran dengan materi yang *up to date,* loyal dalam bekerja dan dosen hadir tepat waktu sesuai jadwal perkuliahan. Upaya meningkatkan kualitas layanan akademik: meningkatkan sarana dan pra sarana multimedia yang terbaru sehingga terciptanya kualitas layanan yang baik, ketepatan waktu layanan, akurasi layanan dan kemudahan dalam pelayanan. Upaya meningkatkan budaya akademik: manajemen mendorong para dosen untuk pengembangan penelitian ilmiah, manajemen antusias dalam mencetak SDM yang berkualitas, dan manajemen memiliki teamwork yang solid.

PERSETUJUAN KOMISI PROMOTOR
DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN TERBUKA DISERTASI / PROMOSI DOKTOR

Promotor	Co-Promotor
Prof. Dr. H. Thamrin Abdullah, MM., M.Pd	Prof. Dr. H. Suparno Eko Widodo
Tanggal: 22/02/16	Tanggal: 24/02/16

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. H. Djaali (Ketua)[1]	.....	02/03/16
Prof. Dr. Moch. Asmawi, M.Pd (Sekretaris)[2]	.....	24/02/16

Nama	: Ahmad Kosasih
No.Registrasi	: 7617110625
Angkatan	: 2011

[1] Rektor Universitas Negeri Jakarta
[2] Direktur Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta

PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN DISERTASI

SETELAH UJIAN TERTUTUP DISERTASI

Nama : **Ahmad Kosasih**
No. Registrasi : **7617110625**
Program Studi : **Manajemen Pendidikan**

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	**Prof. Dr. H. Djaali** (Rektor Universitas Negeri Jakarta)		02/03/16
2	**Prof. Dr. Moch. Asmawi, M.Pd** (Direktur PPs/Ketua)		25/02/16
3	**Prof. Dr. Ma'ruf Akbar, M.Pd** (Asdir I)		25/02/16
4	**Prof. Dr. Mukhneri Mukhtar, M.Pd** (Ketua Program Studi MP)		25/02-2016
5	**Prof. Dr. H. Thamrin Abdullah, MM, M.Pd** (Promotor)		22/02/16
6	**Prof. Dr. H. Suparno Eko Widodo** (Co. Promotor)		24/02/16
7	**Prof. Dr. Sutjipto** (Penguji Senat)		23/02/16
8	**Dr. Ir. Erman Suparno, MBA., M.Si** (Penguji Luar)		19/2-2016

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa disertasi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Doktor dari Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta seluruhnya meupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan disertasi yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian disertasi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta, Feb 2016

Ahmad Kosasih

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas selesainya penulisan disertasi dengan judul "Pengaruh Budaya Akademik, Komitmen Tugas, Dan Kualitas Layanan Akademik Terhadap Keinovatifan Dosen" di STIE Santa Ursula Jakarta. Disertasi ini ditujukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar akademik.

Disertasi ini dapat tersusun berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Thamrin Abdullah, MM., M.Pd, Promotor.
2. Prof. Dr. H. Suparno Eko Widodo., Co. Promotor.
3. Prof. Dr. Djaali., Rektor.
4. Prof Dr. Moch. Asmawi., Direktur Pps UNJ.
5. Prof Dr. Ma'ruf Akbar, M.Pd., Asdir I Pps UNJ.
6. Prof. Dr. Mukhneri Mukhtar, M.Pd., Kaprodi MP S3.
7. Dr. Neti Karnati, M.Pd., Sekprodi MP S3.
8. Drs. J. Sasongko, MM., Direktur STIE Santa Ursula.
9. H. Marwan Sa'dami (Alm) dan Hj. Mulyati, Orang tua.
10. Yuyun Virawati, Akbar Fadillah dan Adinda Zhafarah Fathiyyah, Istri dan anakku.

Semoga disertasi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan penulis sangat mengharapkan masukan guna penyempurnaan disertasi ini.

Jakarta, 22 Februari 2016

AKS

DAFTAR ISI

ABSTRACT i
RINGKASAN ii
LEMBAR PERSETUJUAN DISERTASI viii
BUKTI PERBAIKAN DISERTASI ix
LEMBAR PERNYATAAN x
KATA PENGANTAR xi
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvii
DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah..... 1
B. Identifikasi Masalah..... 10
C. Pembatasan Masalah..... 11
D. Rumusan Masalah..... 13
E. Kegunaan Penelitian..... 13

BAB II KAJIAN TEORITIK

A. Deskripsi Konseptual..... 15
   1. Keinovatifan Dosen..... 15
   2. Budaya Akademik..... 29
   3. Komitmen Tugas..... 44
   4. Kualitas Layanan Akademik..... 51
B. Penelitian yang Relevan..... 72
C. Kerangka Teoretik..... 76
   1. Budaya Akademik dan Keinovatifan Dosen..... 76
   2. Komitmen Tugas dan Keinovatifan Dosen..... 77
   3. Kualitas Layanan Akademik dan Keinovatifan - Dosen..... 78
   4. Budaya Akademik dan Kualitas Layanan Akademik..... 79

5. Komitmen Tugas dan Kualitas Layanan Akademik..... 80
6. Budaya Akademik dan Komitmen Tugas..... 81
D. Hipotesis Penelitian..... 83

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian..... 84
B. Tempat dan Waktu Penelitian..... 84
C. Metode Penelitian..... 85
D. Populasi dan Sampel..... 85
E. Teknik Pengumpulan Data..... 87
1. Keinovatifan Dosen..... 89
a. Definisi Konseptual 89
b. Definisi Operasional 89
c. Kisi-kisi Instrumen 90
d. Jenis Instrumen 90
e. Pengujian Validitas dan Reliabilitas..... 91
2. Budaya Akademik 92
a. Definisi Konseptual 92
b. Definisi Operasional 92
c. Kisi-kisi Instrumen 93
d. Jenis Instrumen 93
e. Pengujian Validitas dan Reliabilitas 93
3. Komitmen Tugas 95
a. Definisi Konseptual 95
b. Definisi Operasional 95
c. Kisi-kisi Instrumen 96
d. Jenis Instrumen 96
e. Pengujian Validitas dan Reliabilitas 97
4. Kualitas Layanan Akademik..... 98

a. Definisi Konseptual 98
b. Definisi Operasional 98
c. Kisi-kisi Instrumen 99
d. Jenis Instrumen 100
e. Pengujian Validitas dan Reliabilitas 100
F. Teknik Analisa Data 101
G. Hipotesis Statistika 102

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Hasil Penelitian 105
1. Keinovatifan dosen (Y) 105
2. Budaya akademik (X_1) 107
3. Komitmen tugas (X_2) 109
4. Kualitas layanan akademik (X_3) 111
B. Pengujian Persyaratan Analisis 114
1. Uji normalitas Galat Taksiran 115
2. Uji Linieritas Regresi 118
C. Pengujian Model 128
D. Pengujian Hipotesis 134
E. Pembahasan Hasil Penelitian 140

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan 148
B. Implikasi 149
C. Saran 154

DAFTAR PUSTAKA 161

LAMPIRAN 169

RIWAYAT HIDUP 361

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Ukuran Sampel 87
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Keinovatifan Dosen (Y) 90
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Budaya Akademik (X_1) 93
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Komitmen Tugas (X_2) 96
Tabel 3.5 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan (X_3) 99
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Skor Keinovatifan Dosen 106
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Skor Budaya Akademik 108
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Skor Komitmen Tugas 110
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan 112
Tabel 4.5 Rangkuman Deskripsi Statistik Data Penelitian 113
Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Uji Normalitas 117
Tabel 4.7 Uji Anava Hasil Perhitungan Linieritas Y dan X_1
$\hat{Y} = 60.75 + 0.40\ X_1$ 119
Tabel 4.8 Uji Anava Hasil Perhitungan Linieritas Y dan X_2
$\hat{Y} = 42.09 + 0.67\ X_2$ 120
Tabel 4.9 Uji Anava Hasil Perhitungan Linieritas Y dan X_3
$\hat{Y} = 41.99 + 0.56\ X_3$ 122
Tabel 4.10 Uji Anava Hasil Perhitungan Linieritas X_3 dan X_1
$X_3 = 81.37 + 0.32\ X_1$ 123
Tabel 4.11 Uji Anava Hasil Perhitungan Linieritas X_3 dan X_2
$X_3 = 66.67 + 0.53\ X_2$ 125
Tabel 4.12 Uji Anava Hasil Perhitungan Linieritas X_2 dan X_1
$X_2 = 79.43 + 0.18\ X_1$ 126
Tabel 4.13 Rangkuman Hasil Uji Signifikansi dan Uji Linearitas Regresi 127
Tabel 4.14 Rangkuman Hasil Korelasi dan Nilai Signifikansi 129
Tabel 4.15 Hasil SPS Koefisien Jalur Model Sub Struktur Pertama 131

Tabel 4.16 Hasil SPSS Koefisien Jalur Model Sub Struktur Kedua 132
Tabel 4.17 Hasil SPSS Koefisien Jalur Model Sub Struktur Ketiga 133
Tabel 4.18 Pengaruh Langsung Antar Variabel 140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Sumber–sumber inovasi dalam organisasi 24
Gambar 2.2. Rantai Manfaat Kualitas 69
Gambar 3.1 Konstelasi antar variable penelitian 85
Gambar 4.1 Histogram Variabel Keinovatifan Dosen 107
Gambar 4.2 Histogram Variabel Budaya Akademik 109
Gambar 4.3 Histogram Variabel Komitmen Tugas 111
Gambar 4.4 Histogram Variabel Kualitas Layanan 113
Gambar 4.5 Model Hubungan Struktural Antar Variabel 131
Gambar 4.6 Besaran Nilai Koefisien Korelasi dan Koefisien Jalur ... 139

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Instrumen Penelitian	170
Lampiran 2	Hasil Perhitungan Uji Coba	199
Lampiran 3	Kisi-kisi Akhir Instrumen	216
Lampiran 4	Data Hasil Penelitian	219
Lampiran 5	Persyaratan Analisis	224
Lampiran 6	Hasil Perhitungan	303
Lampiran 7	Pengujian Hipotesis	323
Lampiran 8	Hasil SPSS	334

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia agar mampu bersaing secara global adalah melalui peningkatan kualitas pendidikan. Pendidikan merupakan bentuk investasi sumber daya manusia yang harus lebih diprioritaskan sejajar dengan investasi modal fisik karena pendidikan merupakan investasi jangka panjang. Dimana nilai balik dari investasi pendidikan (*return on investment* = ROI) tidak dapat langsung dinikmati saat ini, melainkan akan dinikmati di masa yang akan datang. Maka dapat dikatakan bahwa pendidikan akan menjadi instrumen terpenting dalam mengembangkan sumber daya manusia (SDM), sebaliknya SDM akan mampu menjadikan pendidikan ke arah pengembangan bangsa yang lebih baik. SDM berkualitas tinggi adalah SDM yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti *intelligence*, *creativity*, dan *imagination.*

Perguruan tinggi merupakan bagian dari sistem pendidikan nasional yang memiliki karakteristik tersendiri. Peraturan Pemerintah No 61 tahun 1999 menyebutkan bahwa tujuan pendidikan tinggi adalah: (1) menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan, dan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, teknologi atau kesenian; (2) mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan untuk meningkatkan taraf kehidupan bermasyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.

Tantangan yang dihadapi perguruan tinggi saat ini tak hanya dalam hal penyediaan SDM yang memenuhi kebutuhan pembangunan nasional dan tuntutan global baik dari segi kuantitas maupun kualitas, tetapi juga adanya tuntutan mutu dan globalisasi pendidikan tinggi serta persyaratan akreditasi dan standardisasi kompetensi. Agar menghasilkan SDM yang handal dan profesional, maka harus ditumbuhkan SDM yang kompeten dan menjunjung etika profesi, diperlukan kurikulum yang adaftif terhadap perubahan serta atmosfer akademik yang baik yakni sikap dan perilaku akademik dosen/mahasiswa, fasilitas dan dana.

Menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 tahun 2003, lembaga yang menangani pendidikan tinggi,

dikelompokkan menjadi lima, yaitu universitas, institut, sekolah tinggi, akademi dan politeknik. Dewasa ini lembaga pendidikan tinggi dituntut untuk secara terus menerus menjadi transformasi dalam dinamika perubahan yang berlangsung sangat cepat. Agar dapat mewujudkan hal tersebut, lembaga harus peka terhadap segala bentuk perubahan yang terjadi di masyarakat sebagai tanggung jawab sosial.

Keberadaan perguruan tinggi memiliki peran yang strategis di tengah-tengah masyarakatnya. Peran strategis tersebut meliputi tiga wacana besar yaitu sebagai tempat pengajaran (*teaching)*, riset (*research*) dan benteng peradaban (*bastion of civilization*). Secara tradisional ketiga peran tersebut tersirat dalam semangat Tridharma Perguruan Tinggi di Indonesia. Dalam perkembangannya perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga pendidikan terutama dalam konteks kemitraan antara perguruan tinggi dan dunia industri kembali mengemuka seiring dengan misi untuk mewujudkan lembaga pendidikan tinggi riset. Semakin banyak perguruan tinggi dan perusahaan nasional yang terlibat aktif.

Perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan juga menghadapi persaingan, bahkan perguruan tinggi pada dasarnya didirikan untuk menghadapi persaingan itu sendiri. Hal ini sejalan dengan UU No. 12 Tahun 2012 tentang perguruan tinggi pada pembukaan poin C, yaitu

salah satu tujuan perguruan tinggi adalah untuk meningkatkan daya saing bangsa dalam menghadapi globalisasi di segala bidang. Langkah yang paling mendasar dalam menghadapi persaingan adalah dengan mempersiapkan perbaikan budaya menuju *good governance,* meningkatkan mutu sumber daya manusia, meningkatkan mutu dan kompetensi lulusan serta menerapkan penjaminan mutu dalam proses belajar mengajar, modernisasi fasilitas dan infrastruktur, memperluas kesempatan belajar, meningkatkan leadership, meningkatkan dana pendidikan dan penelitian, meningkatkan mutu kerjasama nasional dan internasional, dan pembangunan terintegrasi.

Kekuatan utama perguruan tinggi dalam kehidupan di era pasar bebas yang ditandai oleh sifat ketidakpastian yang tinggi dan paradoksial, terletak pada kekuatan sumber daya dosen. Peran dosen berada dalam posisi yang paling strategis. Oleh karena itu, peran dosen yang inovatif sangatlah penting dibutuhkan. Pemikiran ini muncul karena sering dijumpai adanya sumber daya universitas yang kurang optimal. Salah satu faktor utama yang menentukan kualitas pendidikan di perguruan tinggi adalah mutu dosen yang ada di dalamnya. Pengelolaan sumber daya manusia di perguruan tinggi khususnya dosen, perlu diarahkan pada pemberdayaan dosen itu sendiri. Tentunya pemberdayaan dosen dalam meningkatkan kualitas mutu pendidikan di lembaga pendidikan. Hal ini

tentu harus dimulai dengan adanya suatu stigma berfikir sebagai landasan logis bagi tenaga pengajar untuk dapat memberikan kontribusinya kepada lembaga pendidikan. Dengan demikian, kehadiran peraturan yang mengatur standar guru dan dosen ini diharapkan akan dapat meningkatkan kualitas pendidikan nasional, termasuk pada jenjang pendidikan tinggi.

Sekolah Tinggi sebagai bagian dari pendidikan tinggi juga dituntut untuk meningkatkan kualitas dosen. Untuk itu peran dosen dalam peningkatan kualitas pendidikan terutama dalam pembelajaran harus melayani mahasiswanya dengan baik terutama dalam hal proses pembelajaran. Proses pembelajaran di dalam kelas akan dapat berlangsung secara efektif guna mendukung peningkatan kualitas pendidikan jika didukung oleh adanya dosen yang inovatif. Keinovatifan ini merupakan modal dasar yang mutlak harus dimiliki guru dan dosen karena hal inilah yang memungkinkan dosen dapat melakukan proses pembelajaran yang variatif dengan benar. Dengan demikian, upaya meningkatkan kualitas pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, dapat dilakukan dengan membenahi dan meningkatkan keinovatifan tenaga pendidiknya.

Kondisi saat ini keinovatifan dosen terutama di STIE Santa Ursula Jakarta ini perlu ditingkatkan mengingat: (a) belum semua dosen

menggunakan peralatan multimedia dalam proses pembelajaran, padahal alatnya sudah tersedia di setiap kelas, kalaupun ada yang menggunakannya, tampilan presentasinya masih cenderung statis dan monoton; (b) metode pembelajaran yang diselenggarakan masih bersifat satu arah, dalam arti bahwa mahasiswa belum dilibatkan dalam proses pemecahan masalah; (c) di bidang penelitian terungkap bahwa dosen yang tercatat aktif melakukan penelitian ilmiah untuk pengembangan bidang studi yang diajarkan masih sangat minim. Selain itu, aktivitas dosen di kampus yang berhubungan dengan pengembangan dan penelitian ilmiah masih sedikit. Selanjutnya kondisi bidang pengabdian kepada masyarakat masih belum seperti yang diharapkan, Masih banyak dosen yang kurang aktif terlibat dalam kegiatan sosial di masyarakat, terutama kemauan untuk memberikan kontribusi kepada masyarakat sesuai bidang keahliannya.

Masalah tersebut di atas juga terjadi pada pengamatan dan observasi peneliti pada 20 dosen bahwa didapat 60% dosen kurang inovatif, hal ini terlihat dari survey awal dengan indikator dari Rogers inovasi dosen dengan hasil 70% dosen tidak memiliki gagasan baru dalam kegiatan pembelajaran dan penelitian. Hal ini terlihat dari banyaknya dosen tidak melakukan penelitian selama 1 tahun terakhir,

40% menggunakan peralatan multi media, 60% metode pembelajaran yang diselenggarakan masih bersifat satu arah.[1]

Adapun faktor-faktor penyebab dosen kurang inovatif dapat disebabkan karena berbagai hal, diantaranya adalah karena adanya kebijakan yang menyulitkan dosen, kurang komitmen dalam menjalankan tugas, budaya akademik, kualitas layanan akademik, kompetensi dosen, fasilitas, kemauan, dan motivasi. Sedangkan indikasi yang terjadi pada dosen STIE Santa Ursula Jakarta sebagai bagian dari yayasan Bina Karya pada penelitian saya 11 April 2013 adalah belum semua dosen menggunakan peralatan multimedia dalam proses pembelajaran, padahal alatnya sudah tersedia di setiap kelas. Kalaupun ada yang menggunakannya, tampilan presentasinya masih cenderung statis dan monoton, metode pembelajaran yang diselenggarakan masih bersifat satu arah, dalam arti bahwa mahasiswa belum dilibatkan dalam proses pemecahan masalah, dibidang penelitian terungkap bahwa dosen yang tercatat aktif melakukan penelitian ilmiah untuk pengembangan bidang studi yang diajarkan masih sangat minim. Selain itu, aktivitas dosen di kampus yang berhubungan dengan pengembangan dan penelitian ilmiah masih sedikit. Selanjutnya kondisi bidang pengabdian kepada masyarakat masih belum seperti yang diharapkan, masih banyak dosen yang kurang

[1] Survey pendahuluan April 2013 di STIE Santa Ursula Jakarta

aktif terlibat dalam kegiatan sosial di masyarakat, terutama kemauan untuk memberikan kontribusi kepada masyarakat sesuai bidang keahliannya, sebagian dosen belum melakukan konsultasi akademik lewat internet, sebagian dosen tidak membentuk kelompok kerja mahasiswa untuk mendiskusikan kasus-kasus yang relevan dan up to date dengan materi perkuliahan, dan materi perkuliahan yang disampaikan oleh dosen memuat isu-isu kurang up to date dalam bidang yang diajarkan.

Pimpinan Perguruan Tinggi bertanggung jawab terhadap pengelolaan mutu karena dosen memiliki peran yang sangat strategis dan penopang utama dalam meningkatkan mutu pendidikan di perguruan tingginya. Pimpinan Perguruan Tinggi berkewajiban untuk mengelola sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk mengimplementasi sistem manajemen mutu yang dilakukan secara berkelanjutan agar dapat efektif dan efisien dalam mencapai kualitas pendidikan yang dikembangkannya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Budaya akademik yang baik akan mempengaruhi inovasi dosen dalam pelaksanaan proses belajar mengajar di kampus.

Pimpinan Perguruan Tinggi membuat kebijakan atau aturan-aturan untuk meningkatkan mutu Pergruan Tinggi yang dipimpinnya berupa meningkatkan mutu kualitas layanan akademik, upaya-upaya meningkatkan komitmen dosen dalam tugas, pelatihan-pelatihan dosen. Hal ini yang menjadi alasan mengapa peneliti menempatkan variabel

budaya akademik sebagai variabel eksogen mempengaruhi kesemua variabel endogen yaitu : komitmen tugas, kualitas layanan akademik, dan keinovatifan dosen.

Dosen yang kurang memadai kinerjanya dalam menjalankan tugas-tugas seperti: 1) melaksanakan pendidikan dan pengajaran, 2) melakukan penelitian, dan 3) melakukan pengabdian kepada masyarakat akan mengakibatkan rendahnya inovasi dosen. Komitmen tugas dosen yang dilaksanakan dengan sungguh-sungguh akan berdampak pada keinovatifan lebih tinggi.

Adapun dampak kurang tingginya keinovatifan dosen juga dikarenakan kualitas layanan akademik yang kurang memadai. Hal ini terlihat dari kurangnya fasilitas, kurangnya handal dalam bekerja, kurang cepat memberikan pelayanan oleh karyawan administrasi kepada setiap dosen yang berurusan, pimpinan program studi kurang mendorong perbaikan pelayanan berkelanjutan, pimpinan program studi kurang memberikan perhatian yang tulus kepada dosen. Bahwa kualitas layanan akademik yang baik akan memotivasi dosen berinovasi dalam pengajaran untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah yang muncul dalam penelitian ini adalah keinovatifan dosen yang rendah. Sedangkan

keinovatifan adalah masalah penting yang harus dikaji karena dosen merupakan garda terdepan dalam upaya meningkatkan kualitas manusia. Hal ini berarti dengan meningkatkan keinovatifan dosen, maka sebahagian persyaratan penting dalam kompetensi dosen sudah terpenuhi. Melalui kompetensi dosen ini, maka kualitas penyelenggaraan pembelajaran di dalam kelas akan dapat ditingkatkan. Kondisi yang terakhir ini pada gilirannya nanti akan mampu melahirkan para mahasiswa yang dapat berpikir kritis, produktif, dan berprestasi dengan baik sesuai dengan tujuan pendidikan nasional.

Mengingat cukup kompleksnya berbagai isu strategis dan permasalahan yang ada, maka peneliti perlu untuk melakukan penelitian tentang pengaruh budaya akademik, komitmen tugas, dan kualitas layanan akademik terhadap keinovatifan dosen di STIE Santa Ursula Jakarta.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas disusunlah identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Belum semua dosen menggunakan peralatan multimedia dalam proses pembelajaran, padahal alatnya sudah tersedia di setiap

kelas. Kalaupun ada yang menggunakannya, tampilan presentasinya masih cenderung statis dan monoton.

2. Metode pembelajaran yang diselenggarakan masih bersifat satu arah, dalam arti bahwa mahasiswa belum dilibatkan dalam proses pemecahan masalah.
3. Di bidang penelitian terungkap bahwa dosen yang tercatat aktif melakukan penelitian ilmiah untuk pengembangan bidang studi yang diajarkan masih sangat minim. Selain itu, aktivitas dosen di kampus yang berhubungan dengan pengembangan dan penelitian ilmiah masih sedikit. Selanjutnya kondisi bidang pengabdian kepada masyarakat masih belum seperti yang diharapkan, Masih banyak dosen yang kurang aktif terlibat dalam kegiatan sosial di masyarakat, terutama kemauan untuk memberikan kontribusi kepada masyarakat sesuai bidang keahliannya.
4. Sebagian dosen belum melakukan konsultasi akademik lewat internet.
5. Sebagian dosen tidak membentuk kelompok kerja mahasiswa untuk mendiskusikan kasus-kasus yang relevan dan up to date dengan materi perkuliahan.
6. Materi perkuliahan yang disampaikan oleh dosen memuat isu-isu kurang up to date dalam bidang yang diajarkan.

C. Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan keinovatifan dosen yaitu kebijakan yang menyulitkan dosen, kurang komitmen dalam menjalankan tugas, budaya akademik, kualitas layanan akademik, kompetensi dosen, fasilitas, kemauan, dan motivasi, maka peneliti ini dibatasi dengan membahas hanya keinovatifan dosen yang dipengaruhi oleh budaya akademik, komitmen tugas serta kualitas layanan akademik di STIE Santa Ursula Jakarta. Yang dimaksud dengan keinofativan dosen adalah kesediaannya menerima dan melahirkan ide-ide, produk-produk, dan proses baru atau yang dianggap baru. Yang dimaksud dengan budaya akademik adalah adalah peraturan, norma, pola perilaku dan fasilitas yang dijadikan warga kampus sebagai pedoman dalam kegiatan akademik yang meliputi cara pandang terhadap akademik, spirit akademik, pengembangan penelitian, kritis, kebebasan akademis, pelayanan profesional, kerjasama, dukungan, dan etika akademis. Yang dimaksud dengan komitmen tugas adalah keinginan yang kuat dari individu untuk tetap bekerja secara konsisten pada organisasinya atau lembaganya serta adanya keterkaitan atau keterlibatan total dan partisipasi seseorang dalam suatu organisasi atau lembaga dimana ia bertugas/bekerja yang meliputi komitmen afektif, komitmen normative dan komitmen kontinyu. Sedangkan yang dimaksud dengan kualitas layanan

akademik adalah upaya perguruan tinggi memberikan nilai-nilai layanan bidang akademik yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa atau memuaskan bagi mahasiswa.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah budaya akademik berpengaruh langsung terhadap keinovatifan dosen?
2. Apakah komitmen tugas berpengaruh langsung terhadap keinovatifan dosen?
3. Apakah kualitas layanan akademik berpengaruh langsung terhadap keinovatifan dosen?
4. Apakah budaya akademik berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan kademik?
5. Apakah komitmen tugas berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan akademik?
6. Apakah budaya akademik berpengaruh langsung terhadap komitmen tugas?

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan sains (IPTEKS) maupun pemecahan masalah praktis dalam manajemen pendidikan.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menunjang dan berkontribusi untuk memperkaya teori pendidikan khususnya manajemen pendidikan.

2. Manfaat Praktis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat langsung dikontribusikan kepada ketua yayasan, direktur, pembantu direktur, dan dosen dalam rangka meningkatkan efektifitas manajemen di lingkungan STIE Santa Ursula Jakarta, sehingga dapat meningkatkan keinovatifan dosen. Selain itu penelitian ini juga dapat dijadikan dasar untuk melakukan penelitian lanjutan terhadap variabel yang sama dengan tempat yang berbeda atau pada lokasi yang sama dengan variable yang berbeda.

BAB II

KAJIAN TEORETIK

A. Deskripsi Konseptual

1. Keinovatifan Dosen

Inovasi didefinisikan sebagai berikut: "*Innovation refers both to the output and the process of arriving at a technologically feasible solution to a problem trigerred by a technological opportunity or customer need*"[1]. Berdasarkan definisi tersebut, inovasi digunakan dalam dua bentuk yakni: (a) proses; dalam pengertian ini, inovasi merupakan proses dimana individu atau organisasi sampai pada solusi teknikal; (b) Output; dalam pengertian ini, output merupakan keluaran dari proses inovasi.

Schermerhorn et al, menjelaskan tentang definisi inovasi sebagai berikut:

> *Innovation is the process of creating new ideas and putting them into practicess. It is the means by which creative ideas find their way into everyday practices, ideally practices that contribute to improved customer service or organizational productivity*[2].

Menyatakan bahwa inovasi adalah proses menciptakan ide-ide baru dan menempatkannya dalam praktek. Itu berarti bahwa ide-ide

[1] Narayanan. VK, *Managing Technology And Innovation For Competitive Advantage* (New York: PrenticeHall, 2001), h. 68.
[2] Schermerhorn, Jr, et al, *Organizational Behavior Essentials*.Ninth Edition (Asia Pte Ltd: John Wiley & Sons, 2011), h. 376.

kreatif digunakan dalam praktek setiap hari, idealnya praktek-praktek tersebut berkontribusi terhadap peningkatan layanan pelanggan atau produktivitas organisasi.

Menurut Rogers dan Shoemaker merupakan penulis buku inovasi terkemuka, menjelaskan bahwa:

> *An innovation is an idea, goods, service, practice, or object that is perceived as new by an individual. It matter little, so far as human behavior is concerned, whether or not an idea is "objectively" new as measured by the lapse of time since its first use or discovery. It is the perceived or subjective newness of the idea for the individual that determines his reaction to it. If the idea seems new to the individual, it is an innovations[3].*

Jadi inovasi adalah sebuah ide, barang, jasa/layanan, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh seseorang individu. Ini menunjukkan bahwa sesuatu dianggap sebagai inovasi atau bukan adalah menyangkut kepekaan seseorang memandang sesuatu sebagai inovasi. Ada seseorang dapat menerima inovasi dalam waktu singkat, ada yang lebih lambat menyadari inovasi. Jika suatu ide terlihat baru oleh seorang individu, maka bagi individu tersebut adalah inovasi.

Sehubungan dengan itu, Roger dan Shoemaker mengemukakan cepat lambatnya penerimaan inovasi pada seseorang atau masyarakat dipengaruhi oleh karakteristik/atribut inovasi itu

[3] Everett M. Rogers. *Diffusion of Innovations,4th ed* (New York: The Free Press. A Devision of Macmillan Publishing Co.,Inc., 1995), h. 208.

sendiri. Terdapat lima karakteristik inovasi yang mereka kemukakan *(five attributes of innovations),* yaitu: *relative advantage, compatibility, complexity, triability,* dan *observability*[4]*.*

1) *Relative advantage is the degree to which an innovation is perceived as better than the idea it supersedes.*
2) *Compatibility is the degree to which an innovation is perceived as being consistent with the existing values, past experiences, and needs of potential adoters.*
3) *Complexity is the degree to which an innovation is perceived as difficult to understand and use.*
4) *Triability is the degree to which an innovation may be experimented with on a limited basis.*
5) *Observability is the degree to which the results of an innovation are visible to others.*

Relative advantage, menunjukkan tingkat keuntungan relatif dari suatu inovasi. Seseorang akan lebih dapat menerima inovasi jika melihat bahwa hal tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dari apa yang diperoleh atau dicapai dengan cara sebelumnya. *Compatibility,* menunjukkan tingkat kesesuaian antara inovasi dengan kondisi dan harapan masyarakat (organisasi) seperti faktor nilai, ide-ide yang telah diperkenalkan sebelumnya, serta kebutuhan para adopter potensial. *Complexity,* menunjukkan tingkat kerumitan inovasi, makin sederhana dan mudah dipahami dan dipergunakan akan mendorong pada penerimaan oleh pengguna potensial inovasi, sebaliknya makin sulit suatu inovasi makin sulit masyarakat untuk menerima inovasi tersebut. *Trialability,* menunjukkan kedapat dicobaan suatu inovasi. Suatu inovasi yang dapat dicoba dengan mudah akan mempercepat penerimaan inovasi tersebut oleh masyarakat. *Observability, menunjukkan* tingkat di mana hasil inovasi dapat diamati, semakin cepat masyarakat dapat menerima inovasi tersebut.[5]

[4] *Ibid*., h. 208.
[5] Uhar Suharsaputra, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Refika Aditama, 2013), h. 321.

Menurut Van de Ven "*Innovation is defined as the development and implementation of new ideas by people who over time engage in transactions with others within an institutional order".*[6] Ini menunjukkan bahwa inovasi merupakan pengembangan dan implementasi gagasan-gagasan baru oleh orang dimana dalam jangka waktu tertentu melakukan transaksi-transaksi dengan orang lain dalam suatu tatanan organisasi.

Menurut OECD (*organisation for economic co-operation dan development),* bahwa *"innovation is typically understood as the successful introduction of something new and useful"*[7]*.* Definisi tersebut dapat digunakan secara luas pada sektor swasta dan dapat juga diaplikasikan pada pendidikan. Lebih jauh OECD juga mengungkapkan:

> *....educational organisation, e.g. schools, universities, training centres, introduce* 1) *new products and service, e.g. new curricula,* 2) *new processes for delivering its service, use of ICT in e-leaming services,* 3) *new ways of organising their activities, e.g. ICT to communicate with students, parents, and* 4) *new marketing techniques, e.g. pricing for postgraduate courses. Innovation in education should be regarded as improvements*[8]*.*

---

[6] Van de Ven A, *Central Problems in the Management of Innovation* (USA: The Institute of Management Sciences Vol. 32 No. 5, Organization Design Published by Informs, 1986), h. 590.

[7] OECD Countrie, *"Measuring Innovation in Education and Training* OECD Piper," Paris, France, 11 June 2009, h. 5.

[8] *Ibid.,* h. 5.

Artinya inovasi dipahami secara khusus sebagai keberhasilan memperkenalkan sesuatu yang baru dan berguna. Dalam bidang pendidikan, inovasi dapat berupa produk dan jasa baru, proses baru dalam meningkatkan layanan, cara baru dalam mengorganisir kegiatan, dan teknik pemasaran baru. Dan inovasi dalam pendidikan dapat dipandang sebagai perbaikan atau peningkatan.

Menurut Amy Kates menjelaskan bahwa "*Innovation is typically thought of as something that applies only to products and services. However, innovations can also occur in one's business model or business processes*"[9]. Inovasi dapat digunakan pada berbagai model proses bisnis, tidak hanya pada produk dan jasa.

Drew menjelaskan bahwa "*Innovation is necessary and beneficial in a broad range of industries from service to design to product development".*[10] Bahwa inovasi diperlukan dan bermanfaat dalam berbagai industri dari layanan untuk merancang pengembangan sebuah produk.

Menurut West bahwa "*Innovation is the intentional introduction and application of ideas, processes, products, or procedures that are*

[9] Amy Kates and Jay R. Galbraith, *Designing Your Organization* (USA: John Wiley & Sons, 2007), h. 175.
[10] Drew,S.A.W, *Accelerating innovation in financial services* (Long Range Planning, 1995), hh. 11-21.

new to the organization, designed to produce benefit"[11]*.* Inovasi adalah pengenalan dan penerapan ide-ide, proses, produk, atau prosedur yang baru untuk organisasi, yang dirancang untuk menghasilkan keuntungan.

Menurut David G. Gliddon seperti dikutip Uhar bahwa "*An innovation is a new idea, or an idea perceived as new that can create progressive change"*. Jhon Kao bahwa inovasi "*The capability of continuously realizing a desired future state."* Frans Johansson bahwa inovasi "*A creative idea that is realized"*. Drucker and Hesselbein bahwa inovasi "*Change that creates a new dimension of performance."* Altman and Duncan bahwa inovasi "*Any idea, practice or material artifact perceived as new by the relevant unit of adoption"*.[12] Jadi inovasi adalah ide baru, atau hal yang dianggap baru dapat menciptakan perubahan yang progresif mewujudkan keadaan masa depan yang diinginkan dari kinerja unit.

Inovasi kadang-kadang juga dipakai untuk menyatakan penemuan, karena hal yang baru itu hasil penemuan. Kata "penemuan" juga sering digunakan untuk menterjemahkan kata dari bahasa Inggris *discovery* dan *invention*.[13] Sehubungan dengan kata

---

[11] M. A. West & J.L. Farr, *Innovation and creativity at work: Psychological and organizational strategies* (Chichester, UK: Wiley, 1990), hh. 4-36.
[12] Uhar Suharsaputra, *op. cit*., h. 315.
[13] Udin Syaefudin Sa'ud, *Inovasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 2.

discovery, invention, dan *innovation* dijelaskan oleh Sa'ud sebagai berikut:

1. *Discovery* adalah penemuan sesuatu yang sebenarnya benda atau hal yang ditemukan itu sudah ada, tetapi belum diketahui orang. Misalnya penemuan benua Amerika, benua itu sebenarnya sudah lama ada, tetapi baru ditemukan oleh Columbus pada tahun 1492, maka dikatakan Columbus menemukan benua Amerika.
2. *Invention* adalah penemuan sesuatu yang benar-benar baru, artinya hasil kreasi manusia. Benda atau hal yang ditemui itu benar-benar sebelumnya tidak ada, kemudian diadakan dengan hasil kreasi baru. Misalnya penemuan teori belajar, teori pendidikan, teknik pembuatan barang dari plastik, model pakaian, dan sebagainya. Tentu saja munculnya ide atau kreativitas berdasarkan hasil pengamatan, pengalaman dari hal-hal yang sudah ada, tetapi wujud yang ditemukannya benar-benar baru.
3. *Innovation* adalah suatu ide, barang, kejadian, metode yang dirasakan atau diamati sebagai hal yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang (masyarakat), baik itu berupa hasil *invention* maupun *discovery.* Inovasi diadakan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk memecahkan suatu masalah tertentu.[14]

Terdapat beberapa kata kunci pengertian inovasi oleh Sa'ud ini. Pertama, "baru" apa saja yang belum dipahami, diterima atau dilaksanakan oleh penerima inovasi, meskipun mungkin bukan baru lagi bagi orang lain. Kedua, "kualitatif berarti inovasi itu memungkinkan adanya reorganisasi atau pengaturan kembali unsur-unsur dalam pendidikan. Ketiga, "hal" yang diperbaharui pada hakekatnya adalah ide atau rangkaian ide, termasuk buah pikiran, metode dan teknik bekerja, mengatur, mendidik, perbuatan, peraturan norma, barang,

[14] *Ibid.,* h. 3.

dan alat. Keempat, "kesengajaan" bahwa inovasi dan penyempurnaan pendidikan harus dilakukan secara sengaja dan berencana, dan tidak dapat diserahkan menurut cara-cara kebetulan. Kelima, "meningkatkan kemampuan" bahwa keseluruhan sistem perlu ditingkatkan agar semua tujuan yang telah direncanakan dapat dicapai dengan sebaik-baiknya. Keenam, "tujuan" dari inovasi itu sendiri adalah efisiensi dan efektivitas, mengenai sasaran jumlah peserta didik sebanyak-banyaknya dan hasil yang sebesar-besarnya dengan menggunakan sumber tenaga, uang, alat, dan waktu dalam jumlah sekecil-kecilnya.

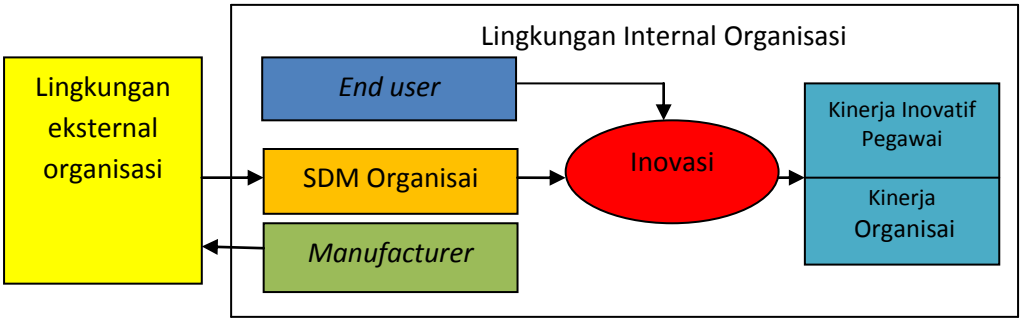
Menurut Nurjanah inovasi merupakan hasil kerja atau perbuatan, sehingga inovasi menuntut suatu keberanian untuk bertindak melalui suatu pemikiran konseptual yang berencana dan tentunya dengan suatu harapan akan menghasilkan sesuatu.[15] Seorang inovator haruslah mempunyai kepribadian yang kuat, tidak mudah putus asa, tetapi terus-menerus berusaha dan yakin akan keberhasilan kegiatannya. Inovasi hanya dapat terjadi kalau kita mempunyai kemampuan analisis. Inovasi bermula dari suatu keinginan untuk menciptakan sesuatu yang baru dan yang dapat diterima oleh

[15] Nunuy Nurjanah, *Inovasi Pendidikan Menuju 100 Tahun.* Makalah disampaikan pada Orasi Ilmiah di STKIP Al-Azhar Majalaya. Bandung: 5 Maret 2008. h. 1.

masyarakat. Inovasi harus bersifat sederhana, terarah, dimulai dari hal yang kecil, dan dapat mendukung kepemimpinan atau kopeloporan.

Dilihat dari sudut pandang organisasi, organisasi perlu mengelola seluruh sumberdaya yang ada agar kondusif bagi tumbuhnya keinovatifan individu. Suatu inovasi yang dapat membantu memperkuat posisi organisasi dalam konteks perubahan dan persaingan. Ide baru dapat berasal dari dalam individu/organisasi atau dari luar individu/organisasi. Suharsaputra mengemukakan dua sumber inovasi, yaitu *manufacturer innovation* dan *end-user innovation*[16]. Inovasi manufaktur merupakan inovasi yang dilakukan oleh orang atau bisnis untuk dijual kepada pihak lain yang membutuhkan. Inovasi manufaktur dapat dipandang sebagai inovasi yang bersumber dari luar pihak yang mengadopsinya. Sedangkan inovasi pengguna adalah inovasi yang dilakukan oleh orang atau bisnis untuk penggunaan sendiri (individu atau organisasi), dalam upaya meningkatkan kinerja individu atau kinerja organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Inovasi pengguna akhir lebih menunjukkan inovasi yang berasal dari dalam. Diilustrasikan sumber-sumber inovasi dalam organisasi sebagaimana Gambar 2.1 berikut.

[16] Uhar Suharsaputra, *op. cit*. h. 323.



Gambar 2.1 Sumber –sumber Inovasi dalam Organisasi
(Sumber Uhar Suharsaputra Administrasi Pendidikan
Bandung: Refika Aditama, 2013 h.323)

Sebagaimana Gambar 2.1 tersebut, sumber inovasi dari luar baik dalam bentuk ide, proses, produk maupun dalam bentuk lain yang dihasilkan oleh individu/organisasi masuk dalam organisasi melalui Sumber Daya Manusia (SDM) yang siap dan mampu mengembangkan dan menerapkannya dalam organisasi. Dengan demikian baik dalam konteks individu maupun organisasi, inovasi memerlukan kualitas SDM yang kompeten, serta iklim organisasi yang kondusif bagi tumbuh dan berkembangnya suatu inovasi dalam suatu organisasi[17].

Dalam hal ini pada tataran organisasi perguruan tinggi yang otonom, maka pengembangan iklim organisasi yang baik dapat mempengaruhi perilaku inovatif dari anggota organisasi baik dosen maupun mahasiswanya. Misalnya para dosen akan semakin inovatif dalam melaksanakan pembelajaran, melaksanakan penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

[17] *Ibid.,* h. 323.

Pendidik yang baik pada umumnya selalu mencari pendekatan atau strategi baru, inilah yang menimbulkan terwujudnya berbagai macam inovasi dalam pembelajaran. Wujud, bentuk, dan upaya inovasi ini bermacam-macam, namun semuanya mempunyai tujuan umum yang sama, yaitu terwujudnya suatu proses pembelajaran yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kompetensi, kemampuan, keterampilan, dan daya saing peserta didik[18]

Berbagai inovasi dapat dilakukan yang berkaitan dengan metode pembelajaran, pemanfaatan media pembelajaran, sistem insentif untuk para pendidik, sistem manajemen, atau penerapan prinsip-prinsip manajemen kualitas total dalam pengelolaan pendidikan. Inovasi selalu menciptakan perubahan yang dinamis dari waktu ke waktu dan dari lingkungan budaya yang satu ke lingkungan budaya yang lain dari peserta didik".[19]

Berdasarkan batasan-batasan di atas, dapat dikatakan bahwa inovasi pada dasarnya adalah penerapan ide-ide yang dianggap baru ke dalam bentuk produk, proses, atau jasa sesuai dengan peluang-peluang yang terbuka. Dengan demikian, inovasi tidak selamanya mutlak merupakan hal yang baru, tetapi dapat juga diartikan sebagai sesuatu yang dianggap baru oleh orang yang mempersepsikannya.

[18] Bambang Warsita, *Teknologi Pembelajaran landasan dan Aplikasinya* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 297.
[19] *Ibid,.* h. 298.

Inovasi tidak hanya terkait dengan suatu produk, tetapi dapat juga berbentuk gagasan-gagasan, proses atau mekanisme kerja, atau jasa-jasa.

Merujuk pada pendapat di atas, terdapat dua aspek kritis yang menjadi kriteria sebuah inovasi yaitu: (a) penemuan baru atau yang dianggap baru dan (b) aplikasi/penerapannya. Penemuan berarti suatu tindakan yang terkait dengan menemukan sesuatu (discovery), sedangkan penerapan berarti tindakan penggunaannya. Dengan demikian, suatu ide atau produk baru berawal dari sebuah penemuan, namun berharga atau tidaknya penemuan tersebut sangat berharga dipandang dari penerapannya.[20]

Menurut Rogers seperti dikutip Uhar "*Innovativeness is the degree to which individual or other unit of adoption is relatively earlier in adopting new idea than the ather members of system"*. Keinovatifan menunjukkan tingkat kecepatan seseorang atau unit adopsi lain untuk mengadopsi suatu inovasi, sementara Hurnt, Joseph, dan cook mendefinisikan *"innovativeness as one's willingness to change"* definisi ini menekankan pada aspek keinginan seseorang untuk berubah, sedangkan Goldsmith dan Hofacker mendefinisikan *"innovativeness as the relative willingess of a person to try a new product or service"*, yaitu

[20] Schmerhorn, Hunt, dan Osborn, *op. cit*., h. 376.

keinginan relative dari seseorang untuk mencoba produk atau jasa/pelayanan yang baru. [21]

Inovatif terkait dengan sikap individu. Individu atau kelompok yang mampu menerima dan/atau melakukan perubahan disebut sebagai individu yang inovatif. Apabila disimpulkan, pokok-pokok pikiran dari pengertian diatas sebagai berikut;

a. Inovasi merupakan penerapan hal-hal yang baru dalam suatu pelaksanaan tugas sebagai penerapan pengetahuan;
b. Hal-hal baru dalam inovasi dapat berupa ide, praktik, proses, pelayanan, ideology, strategi bisnis atau objek;
c. inovasi merupakan suatu perubahan dan atau berimplikasi perubahan sebagai akibat dari penerapan hal-hal baru.

Dosen yang bermutu dapat diukur dengan lima faktor utama, yaitu kemampuan profesional, upaya profesional, kesesuaian antara waktu yang dicurahkan untuk kegiatan profesional, kesesuaian keahlian dan pekerjaannya dan kesejahteraan yang memadai.[22]

Menurut John biggs dan Chaterine cara penting meningkatkan pengajaran:

1. *Recognizing that good teaching is as much a function of institution wide infrastructure as it is a gift with which same lucky academics are born.*

[21] Uhar Suharsaputra, *op. cit*., h. 334.
[22] Nurhayati Djamas, *Strategi Peningkatan Mutu Dosen PTAI* (Jakarta: Puslitbang Pendidikan Agama dan Keagamaan, 2005), h. 2.

2. *Shifting the focus from the teacher to the learner, and specifically, to define what learning outcomes students are meant to achieve when teachers adress the topics are meant to teach*[23]

Menyadari bahwa meningkatkan pengajaran menyediakan sarana dan prasarana pengajaran dan bergeser dari guru kepada peserta didik, untuk menentukan apa hasil belajar siswa dimaksudkan untuk mencapai tujuan materi yang telah disampaikan.

Menurut Chatrine Bargh et al "*Nearly half (45 per cent) of the dutch rectors concurred that higher education institutions are essentially creative organitations and that the rector's role is to create an environment and ethos that stimulates innovation.*"[24]

Hampir setengah (45 persen) dari para rektor Belanda setuju bahwa institusi pendidikan tinggi pada dasarnya organisasi kreatif dan bahwa peran direktur adalah untuk menciptakan lingkungan dan etos yang merangsang inovasi.

Berdasarkan berbagai konsep tersebut, maka dalam penelitian ini yang dimaksud dengan keinofativan dosen adalah kesediaannya menerima dan melahirkan ide-ide, produk-produk, dan proses baru atau yang dianggap baru dengan indikator (1) memahami gagasan-

[23] John Biggs and Catherine Tang, *Teaching For Quality Learning* (UK: Bell and Bain Ltd, 2011), h. 9.
[24] Catherine et al, University Leadership (USA: SRHE and Open University Press, 2000), h. 145.

gagasan, metode atau peralatan baru, (2) menerima gagasan-gagasan, metode, dan peralatan baru, (3) menerapkan gagasan-gagasan, metode, dan peralatan baru, dan (4) mengidentifikasi kelemahan dalam gagasan-gagasan, metode, dan peralatan baru.

2. Budaya Akademik

Istilah budaya akademik, awalnya digunakan pada tahun 1980 dengan membawa arti yang sama seperti budaya organisasi dan diartikan dimensi simbolik yang mewujudkan kehidupan kerja dan karya akademisi di universitas dunia. Sebagaimana organisasi sosial lainnya, universitas memiliki budaya tertentu yang menjadi dasar dari tindakan atau perilaku dosen. Pengertian budaya pada umumnya memang ditujukan pada masyarakat atau organisasi. Edgar Schein mendefinisikan budaya sebagai:

> *A pattern of shared basic assumptions that the group learned as it solved its problems of external adaptation and internal integration, that has worked well enough to be considered valid and therefore, to be thaught to new members as the correct way to perceive, think, and feel in relation those problems* [25].

Schein berpendapat bahwa budaya organisasi adalah pola asumsi-asumsi dasar hasil pembelajaran sekelompok individu yang diperoleh pada saat mengatasi persoalan-persoalan terkait dengan

[25] Edgar Schein, *Organization Culture and Leadership* (San Francisco: Josey Bass Publishers, 1992), h. 12.

adaptasi dengan lingkungan internal maupun eksternal, yang ternyata berperan dengan baik, sehingga pola asumsi dasar tersebut diterima, dipikirkan, dirasakan dan diikuti oleh seluruh anggota sebagai suatu cara yang benar dalam mengatasi masalah tersebut.

Secara keseluruhan, dapat disintesiskan bahwa budaya organisasi merupakan sesuatu yang bersifat informal, sebagai suatu pola mekanisme bersama yang dimiliki oleh anggota suatu kelompok masyarakat baik dalam berinteraksi satu sama lain, dengan kelompok lain, dalam bekerja, maupun dalam menghadapi berbagai persoalan dalam kehidupannya.

Bagi organisasi, budaya organisasi mengandung makna sebagai suatu sistem pengertian yang diterima bersama yang mengandung kepercayaan, nilai, ritual, mitos, maupun praktek-praktek yang telah berkembang sejak lama[26]. Budaya organisasi didefinisikan sebagai "*the set of key values, beliefs, and understanding that are shared by members of an organization*"[27]. Budaya organisasi merujuk pada suatu sistem pengertian bersama (*shared meaning*) yang dimiliki oleh anggota suatu organisasi yang membedakan antara satu

---

[26] Stephen P. Robbins, *Teori Organisasi: Struktur, Disain dan Apfikasi,* alih bahasa Jusuf Undaya (Jakarta: Penerbit Arcan, 1994), h. 479.

[27] W. Alan Randolph and Richard S. Blackburn, *Managing Organization* (Homewood, Illinois Richard D. Irwin, 1989), h. 634.

organisasi dengan organisasi yang lain[28]. Oleh karena itu budaya organisasi juga dapat dinyatakan sebagai "*the personality of organization*"[29].

Budaya organisasi didefinisikan sebagai "*patterns of shared values and beliefs over time which produces behavioral norms that are adopted in solving problems*"[30]. Pola nilai dan keyakinan bersama dari waktu ke waktu yang menghasilkan norma-norma perilaku yang diterapkan dalam memecahkan masalah.

Dengan demikian, budaya organisasi merupakan sesuatu yang kompleks, di dalamnya terdapat norma-norma maupun nilai-nilai bersama yang kemudian akan mengarahkan perilaku anggota organisasi. Beberapa karakteristik budaya organisasi diantaranya adalah aturan-aturan perilaku yang dapat diamati (*observed behavioral regularities*), norma-norma (*norms*), nilai-nilai dominan (*dominant values*), filosofi (*philosophy*), aturan-aturan (*rules*) dan iklim organisasi (*organizational climate*)[31]. Karakteristik lain dari budaya organisasi juga mencakup inovasi dan pengambilan risiko (*innovation and risk taking*), perhatian terhadap hal-hal yang rinci (*attention to detail*), orientasi hasil (*outcome orientation*), orientasi manusia (*people*

---

[28] Stephen A. Robbins and Timothy A. Judge, *Organizational Behavior* (fourteenth edition) (Boston: Pearson, 2011), h. 554.
[29] W. Alan Randolph and Richard S. Blackburn, *op.cit,* h. 634.
[30] R. Owens. *Organizational Behavior in Education*. (New Jersey: Prentice-Hall. 1987).
[31] Fred Luthans, *Organizational Behavior*, (Singapore: Mc Grawhill, 1995), hh. 497-498.

orientation), orientasi tim (*team orientation*), keagresifan (*agrresiveness*), dan stabilitas (*stability*)[32].

Budaya organisasi mungkin tidak selalu dapat diamati secara kasat mata, namun budaya organisasi akan terlihat bila dilakukan pengamatan terhadap beberapa hal, diantaranya: filosofi dasar organisasi (*the basic philosophy of organization*), nilai-nilai yang menjadi dasar norma-norma organisasi (*the values that underlie organizational norms*), norma-norma yang mengarahkan perilaku (*the norms that guide behaviours*), kedudukan yang disesuaikan dengan individu-individu tertentu (*the status accorded to certain individuals*), aturan-aturan formal maupun informal yang telah dibangun agar pekerjaan-pekerjaan dapat dilaksanakan (*the formal and informal rules that have developed for getting a task done*), dan jenis-jenis bahasa yang digunakan dalam organisasi (*the type of language used in organization*)[33].

Dalam organisasi pendidikan, khususnya perguruan tinggi, dikenal adanya istilah budaya akademik, yang oleh Shen dan Tian dijelaskan sebagai berikut:

> *Academic culture on campus is actually the external manifest of the common values, spirits, behavior norms of people on campus who are pursuing and developing their study and*

[32] Stephen A. Robbins and Timothy A. Judge, *op.cit,* h. 554.
[33] Randolph and Blackburn, *op.cit,* h. 634.

> *research. This kind of culture can be embodied in the rules and regulations, behavior patterns and the material facilities. It mainly consists of academic outlooks, academic spirits, academic ethics and academic environments*[34]

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa budaya akademik di kampus sebenarnya sebagai cerminan eksternal atas nilai-nilai bersama, roh, norma-norma perilaku orang di kampus yang mengejar dan mengembangkan studi dan penelitian. Budaya semacam ini dapat diwujudkan dalam aturan dan peraturan, pola perilaku dan fasilitas materi. Aspek-aspek budaya akademik dijelaskan oleh Shen dan Tian yang mencakup empat aspek, yaitu:

1. Pandangan akademik (*academic outlook).* Aspek ini menunjukkan pandangan utama seseorang tentang aktivitas akademis dan hal itu dapat dibagi ke dalam pandangan ontologi akademik, sikap akademik, tujuan akademik, pengembangan akademik, dan evaluasi akademik.
2. Spirit akademik *(academic spirit).* Aspek ini merupakan kekuatan pikiran dan spiritual yang dikembangkan dan dikondensasikan dari praktek dan tindakan akademik dalam jangka waktu yang lama. Spirit akademik terutama mencakup semangat yang membumi, mengeksplorasi, inovasi, kritis, kerjasama, toleransi, keterbukaan, kebebasan, dan mengintegrasikan ilmu pengetahuan dan kemanusiaan.
3. Etika akademis (*academic ethics).* Etika akademis menunjukkan semua norma dan regulasi yang seharusnya dipatuhi oleh semua orang dalam studi dan aktivitas akademik. Hal itu terutama mencakup hubungan diantara individu, hubungan dengan masyarakat, dan orang dengan alam. Selain itu juga termasuk norma riset akademik, norma evaluasi akademik, norma kritis akademik.

[34] Xi Shen dan Xianghong Tian, *Academic Culture and Campus Culture of Universities, Higher Education Studies,* Vol. 2, No. 2, hh. 61-65.

4. Lingkungan akademik (*academic environments).* Lingkungan akademik mencakup lingkungan perangkat keras dan perangkat lunak. Lingkungan yang termasuk perangkat keras adalah kondisi alat yang mendukung studi dan aktivitas akademik, seperti infrastruktur, perlengkapan umum, perlengkapan khusus, tempat riset, buku, dan data informasi lain, peluang berkomunikasi dan pertukaran antar individu, kebutuhan pokok tempat tinggal, dan pendanaan riset. Sementara lingkungan perangkat lunak adalah lingkungan kemanusiaan, yang disebut dengan aura akademik dan atmosfir akademik.[35]

Kemudian Nayak dan Venkatraman memberikan penjelasan tentang budaya akademik sebagai berikut:

> *A pattern of basic assumptions' shared by academics, administrators, and students that has helped them in 'solving their problems of external adaptation and internal integration' in the past. As these assumptions, values, and beliefs have worked so well, they are not only maintained, but are also taught to the new members as the correct way to perceive, think, and feel' in dealing with problems relating to their intellectual activities such as teaching, learning, assessments, research, and administration*[36]

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa budaya akademik adalah pola asumsi dasar bersama yang dimiliki akademisi, administrator, dan mahasiswa yang telah membantunya dalam memecahkan masalah atas adaptasi eksternal dan integrasi internal di masa lalu. Sebagai asumsi, nilai-nilai, dan keyakinan yang telah bekerja dengan baik, maka budaya akademik tidak hanya dipertahankan, tetapi juga diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang benar untuk

---

[35] *Ibid*., h. 64.

[36] Raveendranath Ravi Nayak dan Sitalakshmi Venkatraman, "*A Pilot Study into International Students' Academic Culture*: *The Context of Indian Business Students in an Australian University",* e-Journal of Business Education & Scholarship of Teaching, Vol. 4, No. 2, 2010, hh. 1-12.

memahami, berpikir, dan merasakan dalam menangani masalah yang berkaitan dengan aktivitas intelektual, seperti dalam hal pengajaran, pembelajaran, penilaian, penelitian, dan administrasi.

Menurut Koppi bahwa: "*Academic culture is perpetuated mainly by example and peer support. Traditional academic teaching practices are not typified by flexibility. Flexible learning is characterised by being student-centred*"[37]

Budaya akademik yang dianut dilaksanakan dengan saling memberi teladan dan dilakukan bersama. Pengajaran akademis tradisional pada prakteknya tidak ditandai oleh fleksibilitas. Belajar fleksibel ditandai dengan berpusat pada siswa.

Menurut Stewart "*academic culture as a lifestyle that socializes faculty to perform and to value activities that are vital to membership in the academic community, such as attending professional meetings with other faculty involved in giving papers, organizing panels, perhaps participating on editorial boards and writing book reviews".*[38] Bahwa budaya akademik sebagai gaya hidup yang mensosialisasikan fakultas untuk melakukan aktivitas nilai yang penting untuk keanggotaan dalam

---

[37] Koppi A.J *et al*., *Academic Cultur, Flaxibility and The National Teaching and Learning Database* (Australia: New Technologies in Teaching and Learning, University Of Sydney, 998), h. 425.

[38] Stewart in book Aguirre, A. *Women and Minority Faculty in The Workplace: Recruitment, Retention, and Academic Culture.* ASHE-ERIC Higher Education Report, 27(6). (Jossey-Bass Higher and Adult Education Series. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2000).

komunitas akademik, seperti mengadakan pertemuan profesional dengan fakultas lain yang terlibat dalam memberikan makalah, pengorganisasian panel, mungkin berpartisipasi pada jurnal dan menulis resensi buku.

Academic culture was defined as the shared beliefs, expectations and principles of the students and teachers who were daily engaged in the teaching and learning process in a particular school.[39] Budaya akademik didefinisikan sebagai keyakinan bersama, harapan dan prinsip-prinsip siswa dan guru yang sehari-hari terlibat dalam proses belajar mengajar di sekolah tertentu.

Budaya akademik menurut Charles Darwin University meliputi beberapa hal antara lain: (1) *Academic freedom: Freedom to teach or communicate ideas or facts as part of your education without fear of repression, job loss or imprisonment.* (2) *Critical thinking: The capacity to question, challenge and evaluate information.* (3) *Making comments and asking questions in class and on Learnline discussion boards.* (4) *Disagreeing with the lecturer's or author's opinion,* (5) *Making appointments to talk to your lecturer or tutor about study related matters,* (6) *Using referencing in academic writing (acknowledging and giving credit to another author's work).* (7) *Independent learning (the ability to research, discover knowledge, develop new skills and fulfil your study commitments).* (8) *Life-long learning is encouraged.* (9) *Learning and applying new knowledge. (10) Learning is considered to be empowering to the individual as well as the community. (11) Transmission of new knowledge by publishing research results*[40]*.*

---

[39] Cowan, M. C, *The Road To Be Taken: A Case Study On The Use Of An Intensive Trimester Schedule To Transform The Academic Culture Of a Public High School* (Order No. 3051784). http://search.proquest.com/docview/305504274?accountid=25704 (diakses 15 Oktober 2015).

[40] Charles Darwin University, *Academic Language Learning Success Program,* 2012.

Budaya akademik adalah budaya atau sikap hidup yang selalu mencari kebenaran ilmiah melalui kegiatan akademik dalam masyarakat akademik, yang mengembangkan kebebasan berpikir, keterbukaan, pikiran kritis-analitis; rasional dan obyektif oleh warga masyarakat akademik.[41]

Dengan demikian, budaya atau tradisi akademik merupakan hal-hal yang lahir, kemudian diyakini dan dijalani secara turun-temurun dalam sebuah masyarakat akademik. Di sini terjadi transfer budaya dari generasi satu ke generasi yang lain. Akhirnya. budaya akademik inilah yang dapat membedakan "warna" antara kampus yang satu dengan yang lain. Tidak semua kampus memiliki budaya akademik yang seragam, walaupun mereka sama-sama bergerak dalam lingkup dunia pendidikan. Hal ini yang membuatnya berbeda, Tidak lain adalah pelaku, lingkungan, dan regulasi yang berkembang didalamnya. Pelaku di sini adalah seluruh civitas akademika, mulai dari dosen, mahasiswa, sampai seluruh staf administratifnya. [42]

Budaya institusional fakultas akan membantu memperjelas apa yang harus dilakukan oleh dosen berkaitan dengan kegiatan penelitian, pembelajaran maupun layanannya. Berbagai bentuk manifestasi budaya tersebut di universitas kemudian akan mewarnai

[41] Nurdien H.Kistanto, *Menuju Paradigma Penelitian Sosial yang Partisipatif* (PRISMA Jakarta: LP3ES, No. 1 th.XXVI, Januari).
[42] Yufiarti, "*Orientasi Baru Dalam Pedagogik,"* h. 145.

bagaimana kegiatan-kegiatan akademik universitas dikelola. Selain itu, budaya akademik universitas juga akan mewarnai pola interaksi antar sivitas akademika universitas. Dalam hal ini peran pimpinan universitas sangat penting dalam pembentukan budaya akademik universitas.

Pola kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan universitas juga akan menentukan budaya mana yang paling menonjol di universitas. Dalam budaya peran struktur dan sistem memungkinkan tim untuk memiliki ruang yang luas untuk berperan melakukan aktivitasnya yang didukung oleh basis organisasi. Struktur dan sistem pada budaya peran dengan demikian kuat, meskipun terkadang juga memiliki kelemahan dalam kondisi tertentu. Efektivitas suatu budaya peran tergantung pada kemampuan pimpinan untuk mengatur masing-masing pimpinan tim. Budaya tugas *(the task culture),* dikendalikan dengan keahlian individual dalam kaitannya dengan pekerjaan.

Perguruan tinggi atau universitas berperan secara instrumental dalam mewujudkan upaya dan pencapaian budaya akademik tersebut. Hal ini karena di samping merupakan wadah pembinaan kemampuan intelektualitas dan penguasaan iptek, universitas atau perguruan tinggi juga merupakan wadah pembinaan budaya akademik dan moralitas dosen dalam pengertian yang luas. Untuk itu kepemimpinan dan pengelolaan perguruan tinggi atau universitas seharusnya kondusif

bagi terciptanya budaya akademik yang kuat bagi seluruh sivitas akademiknya.

Makna universitas sebagai suatu institusi akademik akan terumus melalui diseminasi pengetahuan diantara para sivitas akademiknya. Diseminasi pengetahuan tersebut merupakan wujud dari budaya kolegial yang berkembang di perguruan tinggi atau universitas. Budaya kolegial menghargai perbedaan cara, kebiasaan, praktek maupun upaya individu dalam menggali maupun memaknai pengetahuan. Budaya kolegial mengakui bahwa setiap individu memiliki kebiasaan-kebiasaan, cara-cara, praktek-praktek maupun berbagai upaya yang khas dalam melakukan sesuatu. Setiap individu memiliki caranya sendiri dalam melakukan pekerjaannya, cara yang diyakininya mampu memberikan keberhasilan yang optimal bagi dirinya.

Budaya akademik merujuk pada kebiasaan-kebiasaan yang dimiliki oleh seorang dosen dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan akademik dalam rangka meningkatkan kemampuan profesionalnya. Sebagai akademisi yang harus terus menerus mengembangkan kemampuannya, seorang dosen diyakini memiliki budaya akademik tersendiri, yang berupa kebiasaan-kebiasaan maupun cara-cara tertentu dalam pengembangan kemampuan akademiknya. Budaya akademik berbasis pada kebebasan berpikir dan kebebasan mimbar

akademik, yang terbentuk melalui proses belajar-mengajar yang dinamis, aktual, terbuka, dan objektif. Dengan kebebasan berpikir dan kebebasan mimbar akademik maka semua aliran pemikiran dapat dikaji dan didiskusikan secara terbuka.

Dalam hal ini posisi dosen bukanlah sebagai penggenggam kebenaran secara mutlak, yang dapat menghakimi pemikiran mahasiswa secara semena-mena, namun lebih sebagai kawan belajar yang lebih senior dan bertugas memberikan bimbingan ilmiah. Dengan adanya kebebasan ilmiah maka para dosen akan mungkin dapat mengembangkan mutu pengajaran dan hasil-hasil penelitian ilmiah mereka, membuat universitas mereka sebagai pusat pengembangan ilmu pengetahuan.[43] Dengan pengembangan kemampuan akademik secara terus menerus, yang terbentuk melalui budaya akademik tersebut, maka dosen kemudian akan memiliki keahlian pribadi *(personal mastery)* yang tinggi, namun secara terus menerus tetap memperluas kemampuannya untuk menciptakan hasil-hasil dalam hidupnya, yakni keberhasilan dalam pelaksanaan tugas-tugas akademiknya sebagai seorang dosen yang profesional[44].

---

[43] Edward Shils dalam Parsudi Suparian, *Etika Akademis* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1993), h. 9.

[44] Peter M. Senge, *Disiplin Kelima: Seni dan Praktek Organisasi Pembelajar* terjemahan Nunuk Adiarni (Jakarta: Binarupa Aksara, 1995), h. 137.

Kehidupan akademik di perguruan tinggi menuntut kemampuan intelektual tertentu, yaitu daya analisis, kritis dan konstruktif dari sivitas akademiknya. Sebagai seorang yang berprofesi akademik dan bergulat dengan kehidupan akademik di perguruan tinggi, maka seorang dosen harus memiliki kemampuan intelektual yang demikian pula. Oleh karena itu kampus perguruan tinggi sebagai pusat kehidupan akademik harus memiliki budaya yang kondusif bagi terciptanya kehidupan akademik yang sehat dan bermutu tinggi. Budaya kehidupan akademik di perguruan tinggi sebaiknya membuat orang selalu merasa membutuhkan sesuatu yang baru, yang berupa pengetahuan-pengetahuan baru, metode-metode baru, temuan-temuan baru, dan sebagainya.

Menurut Hasibuan budaya akademik sesungguhnya akan selalu diharapkan mengalami dinamika dan perkembangan, bergerak ke depan, serta mengalami perubahan dan pembaharuan yang sesuai dengan tuntutan situasi dan kondisi zamannya.[45] Perubahan dan pembaharuan dalam kehidupan dan kegiatan akademik hanya akan dapat dicapai jika digerakkan dan didukung oleh pihak-pihak yang saling terkait, yang memiliki komitmen dan rasa tanggung jawab tinggi

---

[45] Hasibuan, *Melejitkan Mutu Pendidikan: Retteksi, Relevansi dan Rekonstruksi Kurikulum* (Jambi: Penerbit SAPA Poject, 2004), hh. 192-194.

terhadap perkembangan dan kemajuan budaya akademik. Dalam kaitan itu, ada sejumlah ciri-ciri perkembangan budaya akademik yang perlu diketahui yang dalam hal ini ditandai oleh beberapa poin berikut:

a) Penghargaan terhadap pendapat orang lain secara objektif.
b) Pemikiran rasional dan kritis analisis yang diikuti oleh tanggung jawab moral.
c) Kebiasaan-kebiasaan membaca.
d) Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.
e) Kebiasaan meneliti dan mengabdikan diri kepada masyarakat.
f) Penulisan artikel, makalah dan buku.
g) Diskusi-diskusi ilmiah.
h) Proses belajar mengajar.
i) Manajemen perguruan tinggi yang baik dan benar.

Adapun ciri-ciri perkembangan budaya akademik mencakup sikap dan tingkah laku serta kegiatan-kegiatan konkrit (praktis) yang berisikan berupa isi dan idealisasi budaya akademik yang diperjuangkan. Kondisi ideal yang dapat dibangun melalui tingkah laku dan kegiatan konkrit ditujukan pula melalui rumusan ciri-ciri perkembangan budaya akademik lainnya seperti kebiasaan membaca, nambah ilmu dan wawasan, kebiasaan meneliti, dan mengabdikan diri kepada masyarakat, aktif dalam penulisan artikel, makalah, buku, diskusi ilmiah, pengembangan proses pembelajaran, dan manajemen

perguruan tinggi yang baik dan benar (*participatory management).* Watak ilmiah suatu perguruan tinggi adalah individualitas atau ciri khas ilmiah yang diperlihatkan oleh suatu perguruan tinggi melalui segenap kegiatan ilmiahnya: perkuliahan-perkualiahannya,seminar-seminarnya, penelitian-penelitiannya, dan publikasi-publikasinya.[46]

Budaya akademik sebagai suatu subsistem perguruan tinggi memegang peranan penting dalam upaya membangun dan mengembangkan kebudayaan dan peradaban masyarakat dan bangsa secara keseluruhan. Budaya akademik sebenamya dimiliki oleh setiap orang yang melibatkan dirinya dalam aktivitas akademik. Budaya akademik (*academic culture)* merupakan gaya kehidupan yang diabadikan pada tiga hal, yakni: (1) usaha mengembangkan pengetahuan baru secara terus menerus *(the continuous search for new knowledge*); (2) usaha mencari kebenaran yang dilakukan secara terus menerus (*the continuous search for truth)* serta (3) usaha menjaga khazanah pengetahuan yang telah ada dari berbagai jenis pemalsuan *(the continuous defense of the body of knowledge against falsification)*[47]*.*

[46] Mochtar Buchori, *Transformasi Pendidikan* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan dan IKIP Muhammadiyah Jakarta Press, 1995), h. 113.

[47] Mochtar Buchori, ”Otonomi, Kebebasan Akademik, dan Netralitas Institusional,” Kompas, 21 April 2004.

Budaya akademik universitas yang kuat dan unggul memiliki berbagai manfaat, seperti membuat para dosen dan universitas mampu mempertahankan kualitas kecendekiawanannya, semakin berpihak pada kebebasan akademik, menjunjung tinggi prinsip-prinsip kebenaran, objektivitas, keterbukaan, serta dapat menjaga independensinya. Kuatnya budaya akademik juga akan membuat para dosen dan perguruan tinggi tidak mudah terkooptasi oleh kepentingan kekuasaan politik, baik dari pemerintah, organisasi sosial keagamaan, maupun partai politik.

Berdasarkan kerangka teoretis sebagaimana yang diuraikan di atas dapat ditarik sintesa bahwa budaya akademik adalah peraturan, norma, pola perilaku dan fasilitas yang dijadikan warga kampus sebagai pedoman dalam kegiatan akademik yang meliputi cara pandang terhadap akademik, spirit akademik, pengembangan penelitian, kritis, kebebasan akademis, pelayanan profesional, kerjasama, dukungan, dan etika akademis.

3. Komitmen Tugas

Dosen dalam menjalankan tugas dan kewajibannya yang didukung oleh berbagai kompetensi yang dimiliki belum tentu menjamin keberhasilan dalam mengimplementasikan tugas dan

kewajiban untuk dipertanggungjawabkan. Untuk menjalankan tugas dan kewajiban dengan baik masih diperlukan motor penggerak yaitu berupa komitmen. Dengan demikian selain berbagai kompetensi yang dimilikinya, dosen harus memiliki komitmen dalam menjalankan tugas.

Komitmen memilki tiga gatra yaitu pertama, adanya hasrat/ tekad atau keinginan yang kuat yang melekat pada diri seseorang atau dosen yang bersangkutan, kedua adanya keinginan berusaha yang tinggi atau kuat yang ingin ditunjukkan pada lembaga atau organisasi dimana seseorang atau dosen tersebut bekerja, ketiga, adanya keyakinan yang kuat dalam menerima nilai-nilai serta memperjuangkan tujuan lembaga atau organisasi dimana ia bekerja. Dalam perspektif ini maka seseorang yang memiliki komitmen yang tinggi akan cenderung mendedikasikan semua kompetensinya untuk mengimplementasikan semua tugas dan kewajiban sebagai pertanggungjawabannya.

Istilah komitmen mulai terkenal setelah Mondy & Noe pada tahun 1977 membahas dan mengajukan dua bentuk komitmen, yaitu komitmen sikap *(attitudinal commitment)* dan komitmen tingkah laku (*behavioral commitment).* Komitmen sikap adalah keadaan dimana individu mempertimbangkan sejauh mana nilai dan tujuan pribadinya sesuai dengan nilai dan tujuan organisasi, serta sejauh mana keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam

organisasi. Pendekatan sikap ini memandang komitmen organisasi sebagai komitmen afektif serta berfokus pada proses bagaimana seseorang berpikir tentang hubungannya dengan organisasi. Komitmen tingkah laku didasarkan sejauhmana karyawan menetapkan keputusan untuk terkait pada organisasi berkaitan dengan adanya kerugian jika memutuskan melakukan alternative lain di luar pekerjaannya saat ini[48].

Hersey dan Kenneth menyatakan: "*Commitment to the task is achieved by keeping the right focus, keeping it simple, being action oriented, and building taks importance".*[49] Menurut Yukl:"*Task commitment is the extent to which unit members strive to attain a high level of performance and show a high degree of personal commitment to unit task objectives*".[50] Menurut Kim et.al "*Task commitment is defined as the tendency to persistently attend to a high-level task until one reaches the task's goal."*[51] Menurut McCayk et al "*Task commitment is the focal determinant of student success related to*

[48] Mondy, R W. & Noe R.M, *Human Resources Management,* Sixth Edition (USA : Allyn & Bacon Inc, 2000), h.128.
[49] Paul Hersey & Kenneth H. Blanchard, *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources* (UK: Prentice-Hall Intl., 1988), h. 96.
[50] Gary Yukl, *Leadership in Organization* (New Jersey: Pearson Prentice Hal, 2010), h. 181.
[51] Kim, W. J., Byeon, J. H., & Kwon, Y. J. (Submitted). *Inventory Development to Classify Task Commitment Types of Science Learning,* Journal of the Korean Association for Research in Science Education, 2013.

confronting unstructured high level tasks."[52] Menurut Renzulli, Shavinina*"Task comimitment are perseverance, endurance, hard work, dedicated practice, self-confidence, and a belief in one's ability to carry out important work."*[53]

Menurut Meyer dan Allen di dalam Kreitner & Kinicki:

> *Affective commitment refers to the employee emotional attachment to, identification with and involvement in the organization. Employee with a strong affective commitment continue employment with an organization because they want to do so, normative commitment reflects a feeling of obligation to continue employment. Employee with a high level of normative commitment feel that they ought to remain with the organization*.[54]

Meyer dan Allen mengemukakan ada tiga komponen dalam komitmen organisasi yaitu; komitmen afektif *(affective commitment),* komitmen kontinyu *(continuance commitment)* dan komitmen normatif (*normative commitment).* Hal yang umum dari ketiga komponen komitmen ini adalah dilihatnya komitmen sebagai kondisi psikologis yang : (1) menggambarkan hubungan individu dengan organisasi, (2) mempunyai implikasi dalam keputusan untuk meneruskan atau tidak

---

[52] McCayk *et al*., *The Effects of Commitment to Performance Goals on Effort*. Journal of Applied Social Psychology,1987, 17(5), hh. 437-452.

[53] Larisa V. Shavinina,*The International Handbook on Innovation* (UK: Elsevier Science Ltd, 2013), h. 88.

[54] Robert Kreitner & Angelo Kinicki, *Organizational Behavior* (New York: McGraw-Hill Intl., 2007), h. 188.

keanggotaannya dalam organisasi[55]. Untuk lebih lanjut tentang penjelasan dari setiap komponen komitmen organisasi adalah sebagai berikut di bawah ini :

a. Komitmen afektif mengarah pada *the employee's emotional attachment to identification with, and involvement in the organization.* Ini berarti komitmen afektif berkaitan dengan keterikatan emosional karyawan, identifikasi karyawan dan keterlibatan karyawan pada organisasi. Dengan demikian karyawan yang memiliki komitmen afektif yang kuat akan terus bekerja dalam organisasi karena mereka memang ingin (*want to)* melakukan hal tersebut.
b. Komitmen berkelanjutan berkaitan dengan *an awareness of the costs associated with leaving the organization.* Hal ini menunjukkan adanya pertimbangan untung rugi dalam diri karyawan berkaitan dengan keinginan untuk tetap bekerja atau justru meninggalkan organisasi. Komitmen kontinuitas adalah kesadaran akan ketidakmungkinan memilih identitas sosial lain ataupun alternatif tingkah laku lain karena adanya ancaman akan kerugian besar. Karyawan yang terutama bekerja berdasarkan komitmen kontinuitas ini bertahan dalam organisasi karena mereka butuh (*need to*) melakukan hal tersebut karena tidak adanya pilihan lain.
c. Komitmen normatif merefleksikan a *feeling of obligation to continue employment.* Dengan kata lain, komitmen normatif berkaitan dengan perasaan wajib untuk tetap bekerja dalam organisasi. Ini berarti karyawan yang memiliki komitmen normatif yang tinggi merasa bahwa mereka wajib (*ought to)* bertahan dalam organisasi. Komponen komitmen ini sebagai tekanan normatif yang terinternalisasi secara keseluruhan untuk bertingkah laku tertentu sehingga memenuhi tujuan dan minat organisasi. Oleh karena itu tingkah laku karyawan di dasari pada adanya keyakinan tentang "apa yang benar" serta berkaitan dengan masalah moral.

[55] Meyer, JP and Allen, NJ, A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment Some Methodological Cosideartions, *Human Resource Management Review,* 2007, h. 133.

Allen dan Meyer lebih memilih untuk menggunakan istilah komponen komitmen organisasi dari pada tipe komitmen organisasi karena hubungan karyawan dengan organisasinya dapat bervariasi dalam ketiga komponen tersebut. Selain itu, setiap komponen komitmen berkembang sebagai hasil dari pengalaman yang berbeda serta memiliki implikasi yang berbeda pula. Misalnya, seorang karyawan secara bersamaan dapat merasa terikat dengan organisasi dan juga merasa wajib untuk bertahan dalam organisasi. Sementara itu, karyawan lain dapat menikmati bekerja dalam organisasi sekaligus menyadari bahwa ia lebih baik bertahan dalam organisasi karena situasi ekonomi yang tidak menentu. Namun, karyawan lain merasa ingin, butuh, dan juga wajib untuk terus bekerja dalam organisasi.

Menurut Shaw, Delery dan Abdulla, komitmen adalah hasil dari investasi atau kontribusi terhadap organisasi atau suatu pendekatan psikologis yang menggambarkan suatu hal yang positif, keterlibatan yang tinggi, orientasi intensitas tinggi terhadap organisasi[56]. Sedangkan menurut Benkhoff, komitmen adalah sebagai derajat kepedulian karyawan dan kontribusinya terhadap keberhasilan organisasi[57]

[56] Shaw, Delery dan Abdulla dalam Moh. Alifudin, *Reformasi Pendidikan Strategi Inovatif Peningkatan Mutu Pendidikan* (Jakarta: Magna Script Publishing, 2012), h. 21.
[57] Benkhoff, Ignoring Commitment Is Costly: New Approaches Establish the Missing Link Between Commitment and Performance*,"Human Relations 50 (1997,)* hh. 701-706.

Steers mendefinisikan komitmen organisasi sebagai *the relative strength of an individual's identification with and involvement in a particular organization*[58].

Colquitt mendefinisikan komitmen organisasional yaitu : *organizational commitment is defined as the desire on the part of an employee to remain a member of the organization*[59].

Jenis-jenis komitmen (*types of commitment)* menurut Colquitt. Ada tiga komitmen organisasional menurut Colquitt yaitu :

a. *Affective commitment (emotion based)*

b. *Continuance commitment (cost based)*

c. *Normative commitment (obligation based)*[60]

Dari berbagai pendapat yang dikemukakan para ahli di atas komitmen tugas adalah keinginan yang kuat dari individu untuk tetap bekerja secara konsisten pada organisasinya/lembaganya serta adanya keterkaitan atau keterlibatan total dan partisipasi seseorang dalam suatu organisasi atau lembaga dimana ia bertugas/bekerja yang meliputi komitmen afektif, komitmen normative dan komitmen kontinyu (berkelanjutan).

---

[58] Steers R.M, *Efektifitas Organisasi, C*etakan Kedua. Alih bahasa Magdalena Jamin (Jakarta: Erlangga,1997), h. 186.

[59] Colquitt, *Organizational Behavior , Improving Performance and Commitment in the Workplace,* Second Edition (New York: Mc. Graw Hill International Edition, 2011), h. 69.

[60] *Ibid* h. 70.

4. Kualitas Layanan Akademik

Definisi kualitas layanan yang berorientasi pelanggan khususnya seperti kualitas layanan pendidikan tinggi yang unik. "*Service quality is often conceptualized as the comparison of service expectations with actual performance perceptions*"[61] Pendapat ini mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara ekspektasi pelanggan terhadap layanan dengan persepsi actual kinerja layanan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut.

Ducker menyatakan Service quality difined as "*what the customer gets and is willing to pay for" rather than "what the supplier (of the service) puts in."*[62] Lewis and Booms menyatakan "*Service quality has been defined by the practitioners in terms of key dimensions that customers use while evaluating the services."*[63] Peter & Donnely, menyatakan *"quality service is critical to organizational success, unlike products in which quality is often measured against*

[61] Kara et al, *A Paradox of Service Quality in Turkey The Seemingly Contradictory Relative Importance of Tangible and Intagibel Determinants of Service Quality* (European Business Review, 17(1), 5-20, 2005).

[62] Ducker, P, *Innovation and Entrepreneurship*: Practice and Principles (Louisiana: Louisiana State University Press,1991).

[63] Lewis, R.C. and Booms, B.H. "*The Marketing Aspects of Service Quality"*, in Berry, L.L., Shostack, G.L. and Upah, G.D. (Eds), Emerging Perspectives on Services Marketing (Chicago: American Marketing Association, 1983), hh. 99-104.

standards. service quality is measure against performance."[64] kualitas layanan sangat penting untuk kesuksesan organisasi. kualitas layanan bukan hanya diukur terhadap standar tetapi merupakan ukuran terhadap kinerja.

Wong & Sohal menyatakan:

> *"Quality of a service is dependent on two variables: expected service and perceived service, and that any previous experience with a service could influence the expectations of a consumer's perception of the service itself". Service quality as a perceived judgement, resulting from an evaluation process where customers compare their expectations with the service they perceive to have received. Quality of a service is dependent on two variables: expected service and perceived service, and that any previous experience with a service could influence the expectations of a consumer's perception of service itself".*[65]

Kualitas layanan adalah penilaian yang dirasakan, yang dihasilkan dari proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan harapan dengan layanan yang diterima. Kualitas layanan sangat tergantung pada dua variabel: layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan dan pengalaman sebelumnya, dapat mempengaruhi ekspektasi persepsi konsumen dari layanan itu sendiri.

Lazakidou & Daskalaki menyatakan:

---

[64] J Paul Peter & James H. Donnelly. Jr, *Marketing Management* (New York: McGraw-Hill Irwin. 2009), h. 176.

[65] Amy Wong and Amrik Sohal. "Customer' Perspectives on Service Quality and Relationship Quality in Retail Encounters. *Journal Managing Service Quality,* Vol. 12, Number 6. http://emeraldinsight.com/ft, (diakses 17 Maret 2014), h. 425.

> *Service quality is relating to meets customers satisfaction needs, leading to the investigation of preserved service quality in order to understand customers. Service quality as the extent to which a service meets customers' needs or expectations*[66]

Kualitas layanan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan kepuasan pelanggan, yang mengarah ke penelitian kualitas layanan untuk memahami pelanggan. Kualitas layanan melihat sejauh mana layanan memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan. Kualitas layanan dengan demikian dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan dan layanan yang dirasakan. Jika harapan lebih besar dari kinerja. maka kualitas dirasakan kurang memuaskan.

Dalam beberapa studi sebelumnya, kualitas layanan juga telah disebut sebagai "*the extent to which a service meets customers' needs or expectation"*[67]. Pendapat ini sejalan dengan pendapat sebelumnya terkait dengan harapan dan kenyataaan kinerja layanan memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini juga dikonseptualisasikan sebagai "*the consumer's overall impression of the relative inferiority or superiority of the services*"[68]. Pendapat ini mendefinisikan kualitas layanan sebagai

---

[66] Athina Lazakidou & Andriani Daskalaki, *Quality Assurance in Healthcare Service Delivery Nursng and Personalized Medicine* (Hershey Medical Information Science, 2012), h. 212.

[67] Lewis, B. R. & Mitchell, V. W, *Defining and Measuring the Quality of Customer Service* (Marketing Intelligence & Planning, 8 (6), 1990), hh. 11-17.

[68] Zeithaml, V. A., Berry, L. L. & Parasuraman, A, *The Behavioral Consequences of Service Quality* (Journal of Marketing, 60 (1), 1996), hh. 31-46.

kesan konsumen secara menyeluruh dari kelemahan atau keunggulan relatif dari layanan yang diterimanya.

Kualitas layanan juga didefinisikan sebagai "*the global evaluation or attitude of overall excellence of services*"[69]. Pendapat ini beranggapan bahwa kualitas layanan sebagai cerminan evaluasi secara menyeluruh keunggulan layanan. Kualitas layanan juga dimaknai sebagai "*meeting or exceeding customer expectations of services*"[70]. Konsep ini mendefinisikan kualitas layanan sebagai pemenuhan layanan yang diterimanya yang sesuai atau melampaui harapan pelanggan.

Layanan pendidikan tinggi secara logis berorientasi pelanggan, sekarang dosen dan mahasiswa mengharapkan perguruan tinggi memberikan layanan yang lebih baik, efektif dan efisien dan mutu lebih tinggi dan dapat sejalan untuk memuaskan rasa yang mereka miliki, yang mana sebuah pendidikan yang baik memberikan yang semestinya antara harapan dengan kenyataan. Mahasiswa atau calon mahasiswa sebagai pelanggan atau calon pelanggan suatu perguruan tinggi pada umumnya mengharapkan kemampuan dosen dalam pembelajaran adalah berkualitas dalam arti kompetensi, metode,

---

[69] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry L.L. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* (Journal of Retailing, Vol. 64 (1), 1988), hh. 12-40.

[70] Danuta A, Nitecki and Hernon, P, *Measuring Service Quality at Yale Universcity's Libraries* (Journal of Academic Librarianship, Vol. 26 (4), 2000), hh. 259-273.

media dan gaya komunikasi yang dikuasai menyebabkan mahasiswa mudah memahami dan termotivasi untuk belajar lebih baik. Mahasiswa juga menginginkan perguruan tinggi yang mempunyai budaya akademik yang baik yang tercermin pada sikap dan perilaku pimpinan/staf akademik dan staf administrasi yang dapat dicontoh dan membanggakan. Mahasiswa juga menginginkan agar mereka dianggap sebagai subyek (bukan hanya sebagai obyek pendidikan) yang perlu diperhatikan dan dipenuhi segala kebutuhan akademik dan administrasi akademiknya, sehingga sampai dengan kelulusannya mereka merasa bahwa biaya yang dikeluarkan sebanding dengan atau malah melebihi harapannya.

Dengan demikian, kualitas pengelolaan pendidikan tinggi adalah suatu strategi layanan dibidang pendidikan melalui dosen, karyawan dan pengelola lainnya kepada para warga belajar dan orang tuanya (masyarakat) serta lingkungan di sekitarnya yang dilakukan oleh lembaga sehingga dapat memberikan kepuasan atas layanan tersebut.

Gaspersz mengungkapkan definisi kualitas dari dua sudut pandang, yaitu definisi konvensional dan definisi strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: kinerja (*performance*), keandalan (*reliability)*, kemudahan dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*), dan

sebagainya. Sedangkan definisi kualitas yang bersifat strategik adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).[71]

Kualitas merupakan topik yang hangat di dunia bisnis dan akademisi, sebagaimana yang diungkapkan oleh Ariani. Faktor utama yang menentukan kinerja suatu perusahaan/industri bisnis adalah kualitas barang atau jasa yang dihasilkan. Produk dan jasa yang berkualitas adalah produk dan jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen [72]. Berdasarkan pendapat Ariani ini, maka organisasi atau perusahaan perlu mengenal konsumen atau pelanggannya dan mengetahui kebutuhan dan keinginannya, agar dapat menyajikan produk atau jasa yang berkualitas.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Tampubolon, bahwa kualitas diartikan sebagai kesesuaian sifat-sifat produk dengan kebutuhan pelanggan[73]. Suatu produk dihasilkan karena ada individu atau masyarakat yang membutuhkannya. Apabila produk ini terus dihasilkan, padahal tidak ada lagi yang membutuhkannya, maka usaha atau kegiatan menjadi sia-sia dan tentu merugikan. Karena produk

---

[71] Gaspersz, Vincent,*Total Quality Management Untuk Praktisi Bisnis dan Industri* (Bogor: Vinchristo Publication, 2011), h. 6.

[72] Ariani, Dorothea Wahyu,*Manajemen Kualitas* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), h. 15.

[73]Tampubolon, Daulat P, *Perguruan Tinggi Bermutu.Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), hh. 71-72.

berkaitan dengan kebutuhan, maka kualitas tentu berkaitan dengan keduanya. Panduan sifat-sifat produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan langsung ataupun tidak langsung, baik kebutuhannya yang dinyatakan maupun yang tersirat, masa kini dan di masa depan.

Gaspersz mengungkapkan bahwa keistimewaan dan keunggulan suatu produk dapat diukur melalui nilai kepuasan pelanggan. Keistimewaan tersebut tidak hanya dari karakteristik produk yang ditawarkan, tetapi juga layanan yang menyertai produk itu, seperti: cara pemasaran, cara pembayaran, ketepatan penyerahan, dan lain-lain[74]. Dalam konteks ini, penyedia jasa dituntut memahami kebutuhan orang yang dilayani (pelanggan atau konsumen). Persyaratan layanan merupakan petunjuk bagaimana seharusnya pelanggan diperlakukan selama eksekusi produk tersebut. Oleh sebab itu dalam rangka melayani pelanggan maka sedapat mungkin ditempatkan tenaga/staf profesional yang melakukan tugas layanan tersebut.

Sesuai dengan berbagai konsep kualitas tersebut, maka pendidikan tinggi sebagai industri jasa pendidikan (education service) harus mampu memberikan layanan yang bermutu atau memuaskan pelanggan. Dalam hal ini Gaspersz mengungkapkan sejumlah kriteria

[74] Gaspersz, Vincent, *op. cit.,* h. 7.

yang mencirikan jasa sekaligus membedakannya dari pada barang, yaitu:

> 1) jasa merupakan output tak berbentuk (intangible output); 2) jasa merupakan output variabel, tidak standar; 3) jasa tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi; 4) terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses jasa; 5) pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan jasa; 6) keterampilan personel diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan; 7) jasa tidak dapat diproduksi secara masal; 8) membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan atau menawarkan jasa; 9) perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya; 10) fasilitas jasa berada dekat lokasi pelanggan; 11) pengukuran efektivitas jasa bersifat subyektif; 12) pengendalian kualitas terutama pada pengendalian proses jasa; dan 13) option penetapan harga adalah lebih rumit[75]

Menurut Alma dan Hurriyati, industri jasa seperti perguruan tinggi mempunyai beban tertentu yaitu harus menyesuaikan diri dengan pola-pola kebudayaan masyarakat, keuntungan ekonomis bagi pribadi mahasiswa, dan banyak keuntungan lain bagi masyarakat[76]. Dalam hal ini maka lembaga pendidikan tinggi dalam proses produksinya menawarkan lingkungan dan iklim pendidikan seperti kampus yang tenang, indah dan nyaman yang mendorong semangat belajar, dan adanya budaya kampus yang mengesankan, proses

---

[75] *Ibid.,* hh. 46-47.

[76] Alma, Buchari, dan Ratih Hurriyati, *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan:* Pemasaran Jasa Pendidikan Yang Fokus Pada Mutu (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 34.

administrasi dan proses pengambilan keputusan yang mencerminkan keagungan.

Kepuasan mahasiswa dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan dan harapan mereka terpenuhi. Karena itu dalam hubungannya dengan kualitas layanan yang diberikan, Tjiptono menyatakan ada tiga level harapan pelanggan mengenai kualitas layanan, yaitu:

a) Level pertama. Harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi, must have, atau take it for granted. Misalnya: (1) saya berharap perusahaan penerbangan saya menerbangkan saya sampai tujuan dengan selamat; atau (2) saya berharap bank menyimpan uang saya dengan aman dan menangani saldo rekening saya dengan benar.
b) Level kedua. Dimana kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan/atau spesifikasi. Misalnya: (1) saya berharap dilayani dengan ramah oleh pegawai perusahaan penerbangan; dan (2) saya pergi ke bank, dan taller-nya ternyata sangat ramah, informatif, dan suka menolong traksaksi-transaksi saya.
c) Level ketiga. Pelanggan menuntut suatu kesenangan (delightfulness) atau jasa yang begitu bagus sehingga membuat pelanggan tertarik. Misalnya: (1) perusahaan penerbangan itu memberi semua penumpang makanan yang sama dengan yang khusus diberikan kepada penumpang kelas satu oleh perusahaan penerbangan yang lainnya. Contoh lain adalah: (2) semua karyawan melayani saya dengan penuh respek dan menjelaskan segala sesuatunya dengan cermat. Akan tetapi, yang paling mengesankan adalah ketika mereka menelpon saya di rumah di hari berikutnya dan menanyakan apakah saya baik-baik saja.[77]

Gaspersz mengungkapkan sepuluh dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas layanan. Dimensi atau atribut

[77] Fandy Tjiptono *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2005). hh. 129-131.

tersebut adalah: (a) ketepatan waktu layanan; (b) akurasi layanan; (c) kesopanan dan keramahan; (d) tanggung jawab; (e) kelengkapan; (f) kemudahan; (g) layanan pribadi; (h) kenyamanan; (i) variasi model layanan; dan (j) atribut pendukung lainnya[78] .

Ketepatan waktu layanan adalah hal-hal berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Akurasi layanan berkaitan dengan reliabilitas layanan dan bebas kesalahan-kesalahan. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal. Tanggung jawab berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal. Kelengkapan menyangkut ketersediaan sarana pendukung, serta layanan komplementer lainnya. Kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi, banyaknya fasilitas pendukung. Layanan pribadi berkenaan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus, dan lain-lain. Kenyamanan dalam memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat layanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk, dan bentuk lainnya. Variasi model layanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam layanan, features dari

[78] Vincent Gaspersz, *op. cit.,* hh. 47-48.

layanan, dan lain-lain. Atribut pendukung layanan lainnya, seperti ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lainnya.

Sementara itu Zeithaml, Berry, dan Parasuraman atas hasil penelitian mereka terhadap kualitas jasa menemukan lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa/layanan. Adapun kelima dimensi tersebut adalah: (1) berwujud (*tangibles*); (2) keandalan (*reliability*); (3) ketanggapan (*responsiveness*); (4) jaminan dan kepastian (*assurance*); dan (5) empati (*empathy*)[79].

Berwujud (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan. Keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pengawainya.

Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

[79] Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan L.L. Berry, o*p. cit*., hh. 12-40.

Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas layanan.

Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para staf untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan upaya memahami keinginan pelanggan. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Hampir sama dengan pendapat Zeithaml, Berry, dan Parasuraman tersebut, Kotler menyebutkan lima determinan kualitas layanan, yaitu: (1) keandalan (*reliability*); (2) keresponsifan (*rensponsiveness*); (3) keyakinan (*confindence*); (4) empati (*emphaty*);

dan (5) berwujud (*tangible*)[80]. "Keandalan" menunjukkan kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. "Keresponsifan" menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat atau tanggap. "Keyakinan" menunjukkan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menimbulkan kepercayaan dan keryakinan. "Empati" menunjukkan kepedulian, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Sedangkan "berwujud" menunjukkan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Kualitas layanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerjalah yang dibeli oleh pelanggan, oleh karena itu kualitas kinerja layanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa. Konsep layanan yang baik akan memberikan peluang bagi perusahaan untuk bersaing dalam merebut konsumen. Sedangkan kinerja yang baik (berkualitas) dari sebuah konsep layanan menimbulkan situasi yang kompetitif dimana hal tersebut dapat diimplementasikan melalui strategi untuk meyakinkan pelanggan, memperkuat image tentang merek, iklan, penjualan, dan penentuan harga. Strategi inovator terhadap kualitas layanan biasanya sulit ditiru

[80] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jilid 1 & 2 (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2000), h. 561.

dibandingkan dengan sekedar konsep layanan itu sendiri. Hal tersebut disebabkan karena kualitas layanan berasal dari kepemimpinan yang terinspirasi melalui organisasi, budaya perusahaan yang berorientasi pada pelanggan, desain sistem layanan prima, penggunaan informasi dan teknologi yang efektif, serta faktor-faktor lainnya yang dikembangkan oleh organisasi[81].

Dalam hal jasa yang ditawarkan adalah jasa pendidikan, maka kualitas layanan akademik merupakan dasar bagi pemasaran jasa pendidikan, karena inti produk jasa pendidikan yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerjalah yang dibeli oleh pelanggan, oleh karena itu kualitas kinerja layanan akademik merupakan dasar bagi pemasaran jasa.

Menurut Tjiptono dan Anastasia Diana, misi dasar suatu bisnis tidak lagi berupa laba, melainkan penciptaan dan penambahan nilai bagi pelanggan. Laba merupakan konsekuensi vital dari proses penciptaan dan penambahan nilai. Sementara itu penambahan nilai mengandung arti penciptaan pelanggan yang puas. Upaya menghasilkan laba melalui penciptaan nilai dapat dilakukan dengan cara: meningkatkan perolehan pelanggan; mempekerjakan karyawan yang lebih baik; memberikan kompensasi yang lebih efektif;

[81] Parasuraman et. al, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* (Journal of Retailing, Vol. 64, Spring. 1988), h. 5.

meningkatkan produktivitas dan kreativitas karyawan; memotivasi karyawan untuk menawarkan nilai kepada pelanggan; membangun investasi dan struktur kepemilikan yang lebih baik[82].

Chandra dan Fandy Tjiptono mengungkapkan bahwa dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan maka penting sekali untuk memperhatikan dimensi pokok kualitas jasa/layanan. Dimensi tersebut yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya dijelaskan sebagai berikut:

a. Reliabilitas, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
b. Daya tanggap, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
c. Jaminan, yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
d. Empati, berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.
e. Bukti fisik, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampiran para karyawannya[83].

[82] Fandy Tjiptono, *op. cit.,* hh. 118-119.
[83] Gregorius Chandra dan Fandy Tjiptono, *Service, Quality*, *dan Satisfaction,* Edisi 3 (Yogyakarta: ANDI, 2011), h. 198.

Pendapat pakar lain yang diungkapkan oleh Tjiptono adalah Gronroos. Gronroos menyatakan ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu: 1) *outcome-related criteria*, 2) *process-related criteria*, dan 3) *image-related criteria*. Ketiga kriteria tersebut dijabarkan oleh Gronroos menjadi enam unsur, yaitu: a) *professionalism and skill*, b) *attitudes and behavior*, c*) accessibility and fexibility*; d) *reliability dan trustworthiness*; e) *recovery*, dan f) *reputation and credibility* [84].

Professionalism and skill merupakan *outcome-related criteria*. Dalam hal ini pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, sistem operasional, dan sumberdaya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

Attitudes and behavior merupakan *process-related crieria*. Dalam hal ini pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

Accessibility and fexibility merupakan *process-related crieria*. Dalam hal ini pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan

[84] Fandy Tjiptono. *op. cit.* hh. 14-15.

akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat fleksibel dalam menyesuaian permintaan dan keinginan pelanggan.

Reliability dan trusworthiness merupakan *process-related crieria.* Dalam hal ini pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

Recovery merupakan *process-related crieria*. Dalam hal ini pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka menyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencarikan pemecahan yang tepat.

Reputation and credibility merupakan *image-related criteria*. Dalam hal ini pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

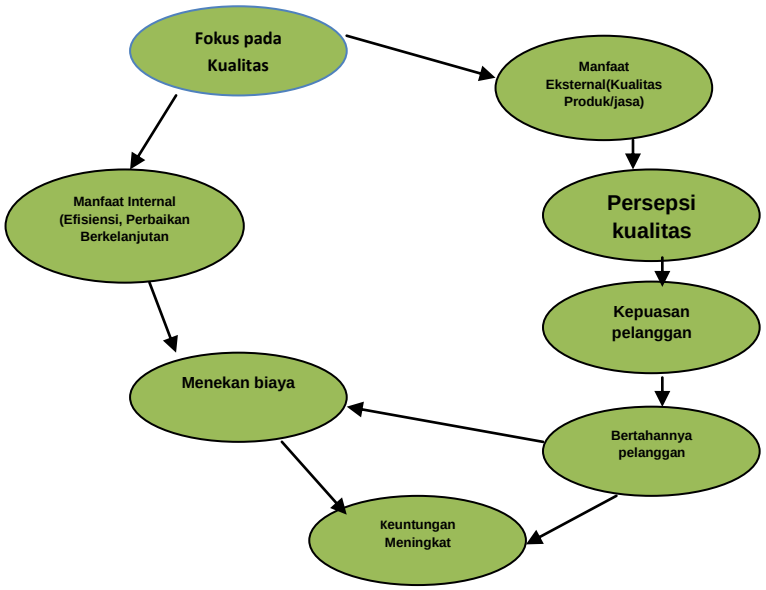
Dimensi pengukuran kualitas yang lain sebagaimana diungkapkan oleh Lumpiyoadi dan Hamdani. Mereka mengungkapkan kualitas memiliki dimensi pengukuran yang terdiri atas aspek-aspek sebagai berikut: (1) kinerja (*performance*); (2) keragaman produk (*features)*; (3) keandalan (*reliability*); (4) kesesuaian (*conformance)*; (5)

ketahanan atau daya tahan (*durability*); (6) kemampuan layanan (*service ability*); dan (7) estetika (*aesthetics)*[85].

Kinerja (*performance*) disini merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu. Keragaman produk (*features*) dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. Keandalan *(reliability*) berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi pada suatu periode. Kesesuaian (*conformance*), yaitu kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya, diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi, dan beberapa kesalahan lain. Ketahanan atau daya tahan (*durability*), secara teknis didefinisikan sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Secara ekonomis, ketahanan diartikan sebagai usia ekonomis suatu produk dilihat dari jumlah kegunaan yang diperoleh sebelum terjadi kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk. Kemampuan layanan (*serviceability*) bisa disebut juga dengan kecepatan, kompetensi, kegunaan dan kemudahan produk untuk diperbaiki. Sedangkan estetika (*aesthetics*)

[85] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hh. 214-215.

produk dilihat dari bagaimana suatu produk terdengar oleh pelanggan, bagaimana penampilan luar suatu produk, rasa, maupun bau. Dengan demikian, estetika jelas merupakan penilaian dari refleksi yang dirasakan oleh konsumen.



Gambar 2.2. Rantai Manfaat Kualitas (Sumber: Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat 2009 h.177)

Lembaga pendidikan selain dipandang sebagai industri jasa, juga sebagai salah satu bidang yang memberikan layanan publik, seperti halnya bidang pemerintahan dan kesehatan. Dalam hal ini maka sudah tentu penerapan asas-asas dan prinsip-prinsip layanan publik dapat meningkatkan kualitas layanan itu sendiri. Asas-asas layanan publik menurut Mahmudi, yaitu: (a) transparansi; (b)

akuntabilitas; (c) kondisional; (d) partisipatif; (e) tidak diskriminatif; dan (f) keseimbangan hak dan kewajiban[86].

Dapat dijelaskan bahwa asas-asas layanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Layanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberian layanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Layanan publik harus mampu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan layanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Pemberian layanan tidak boleh bersifat diskriminatif. Dalam layanan publik, pemberi dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selain memenuhi asas layanan publik, penyedia layanan publik dalam memberikan layanan harus memperhatikan prinsip-prinsip layanan publik. Mahmudi merinci beberapa prinsip layanan publik, yaitu: (a) kesederhanaan prosedur; (b) kejelasan; (c) kepastian waktu; (d) akurasi layanan; (e) kelengkapan sarana dan prasarana;

[86] Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Yogyakarta: UPP STIM VKPN, 2015), h. 224.

(f) keamanan; (g) tanggung jawab; (h) kemudahan akses; (i) kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; dan (j) kenyamanan[87].

Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa prosedur layanan publik hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Ada kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administrasi layanan. Layanan harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Layanan yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah. Perlu ketersediaan sarana dan prasarana layanan yang memadai. Proses dan produk layanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum, tidak ada intimidasi atau tekanan kepada masyarakat. Harus ada pimpinan yang ditunjuk untuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan dan penyelesaian keluhan/persoalan. Akses masyarakat terhadap layanan mudah. Petugas harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan layanan dengan sepenuh hati (ikhlas). Lingkungan layanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung layanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disintesiskan bahwa kualitas layanan akademik adalah upaya perguruan tinggi memberikan nilai-nilai layanan bidang akademik yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa atau memuaskan bagi mahasiswa. Indikator

[87] *Ibid.,* h. 229.

kualitas layanan akademik tersebut meliputi: keberwujudan (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*); jaminan dan kepastian (*assurance*); dan perhatian (*empathy*).

B. Penelitian yang Relevan

Pada sub-sub ini akan dijelaskan beberapa hasil-hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini. Beberapa hasil penelitian yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Budaya akademik dan keinovatifan.
   a. M. IKhsan meneliti tentang, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Akademik Universitas dan Kemandirian Dosen terhadap Keprofesionalan Dosen Universitas Negeri Medan."

      Penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh langsung positif budaya akademik terhadap kemandirian dosen dan keprofesionalan dosen. Peningkatan kualitas budaya akademik universitas akan mengakibatkan terjadinya peningkatan pula terhadap keprofesionalan dosen.[88]
   b. Susan Kitchell meneliti tentang, "*The Effect of Corporate Culture on Innovation Adoption*".

[88] Ikhsan. M, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Akademik Universitas dan Kemandirian Dosen terhadap Keprofesionalan Dosen Universitas Negeri Medan" (Desertasi, Universitas Negeri Jakarta, 2011), h. 35.

Penelitian ini dilakukan pada survei terhadap 110 perusahaan industri mesin dan logam di Ontario Canada. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh langsung positif terhadap adopsi innovasi.[89]

2. Komitmen tugas dan keinovatifan.

   William J. Hickey meneliti tentang, "*Individual Commitment To Organization Innovation: An Emprical Study of An Exploratory Mode*l."

   Penelitian ini dilakukan terhadap 254 manager pada 4 rumah sakit. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa komitmen berpengaruh langsung positif terhadap keinovatifan[90].

3. Kualitas layanan akademik dan keinovatifan.

   Dewi Marta Sari meneliti tentang, *"Influence of Service Quality And Product Innovation To Customer Loyality".*

   Penelitian ini dilakukan terhadap 105 customer di Jatingaleh Semarang. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa service quality berpengaruh positif terhadap innovasi[91].

---

[89] Susan Kitchell, *The effect of corporate culture on innovation adoption* (Order No. NN60898), http://search.proquest.com/docview/303880743?accountid=25704 (diakses 10 September 2015).

[90] William J. Hickey, *Individual Commitment to Organizational Innovation: an Empical Study of an Exploratory Model* (Order No. 8026825), http://search.proquest.com/docview/302976641?accountid=25704 (diakses 10 September 2015).

4. Budaya akademik dan kualitas layanan akadimik.

   a. Ben Shaw meneliti tentang, *"The Relationships Between Culture and Service Quality Perceptions".*

   Hasil penelitian ini menyatakan bahwa budaya berpengaruh positif terhadap service quality[92].

   b. Naveen Donthu, Boongheee Yoo meneliti tentang *"Cultural Influence on Service Quality Expectations".*

   Penelitian ini dilakukan terhadap 281 responden demografis yang sama di empat negara, yaitu 72 responden di Kanada, 85 responden di Inggris, 80 responden di India, dan 41 responden di Amerika Serikat. Hasil penelitian menemukan bahwa budaya berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.[93]

   c. Yeji Seo meneliti tentang, *"Cultural Impact on Customer Satisfaction and Service Quality Evaluation in Hotels*".

---

[91] Dewi Marta Sari, *Influence of Service Quality And Product Innovation to Customer Loyality,* http://eprints.undip.ac.id/15581/1/D2D004233, Dewi_Martha_Sari.pdf (diakses 2 September 2015).

[92] Ben Shaw, *The Relationships Between Culture and Service Quality Perceptions,* http://gatton.uky.edu/faculty/sudharshan/publications/TheRelationshipsBetweenCulturean dServiceQualityPerceptions.pdf (diakses 2 September 2015).

[93] Naveen Donthu and Boonghee Yoo, "*Cultural Influences on Service Quality Expectations*," *Journal of Service Research,* 1988, 1 (2), hh. 178-186.

Penelitian ini dilakukan terhadap tamu hotel dari beberapa Negara, hasil penelitian menemukan bahwa budaya berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.[94]

5. Komitmen tugas dan kualitas layanan akademik.

   Ogunnaike meneliti tentang, *"Assessing the Effect of Organizational Commitment on Service Quality; a Study of Customer-Contact Employee".*

   Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan customer kontak karyawan dari organisasi makanan cepat saji populer di Lagos State, Nigeria. Hasil penelitian menemukan komitmen memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan.[95]

6. Budaya akademik dan komitmen Tugas

   Ezekiel Saasongu & Darius Ngutor Ikyanyon meneliti tentang, "*The Influence of Culture on Employee Commitment to the Organization*"

   Budaya perusahaan merupakan faktor penting dalam meningkatkan pencapaian sasaran dan tujuan organisasi. Penelitian meneliti dampak dari empat variabel budaya perusahaan yaitu, keterlibatan,

---

[94] Yeji Seo, *Cultural Impact on Customer Satisfaction and Service Quality Evaluation in Hotels,* http://digitalscholarship.unlv.edu/thesesdissertations (diakses 2 September 2015).

[95] Ogunnake, *Assessing the Effect of Organizational Commitment on Service Quality; a Study of Customer-Contract Employee,* http://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/440 (diakses 7 Juli 2015).

konsistensi, kemampuan beradaptasi, dan misi pada komitmen karyawan terhadap organisasi. Data dikumpulkan dari 134 karyawan dari 18 UKM yang dipilih dalam Makurdi metropolis, Negeria. Penelitian ini menemukan bahwa budaya secara signifikan berkorelasi dengan komitmen[96].

C. Kerangka Teoretik

1. Budaya Akademik dan Keinovatifan Dosen

A culture that is supportive of innovation underlies all other elements of the innovation framework. Key practices that support innovation include: (a) Demonstrate leadership and intentionality, (b) Democratize innovation, (c) Experiment and learn, (d)Run the risk, (e) Collaborate and network, (f) Measure and be accountable, (g) Communicate[97]

Culture affects innovation because it shapes the patterns dealing with novelty, individual initiatives and collective actions, and understandings and behaviours in regard to risks as well as opportunities[98]

---

[96] Ezekiel Saasongu, Darius Ngutor Ikyanyon, *The Influence of Corporate Culture on Employee Commitment to the Organization*, http://www.saylor.org/site/wp-content/uploads/2013/02/BUS209-6.1.1 InfluenceofCorporateCulture.pdf (diakses 2 Oktober 2015).

[97] Kasper. G, *Intentional Innovation* (W.K. Kellogg Foundation, 2008), h. 29.

[98] Kaasa, Anneli and Vadi, Maaja, *How Does Culture Contribute To Innovation? Evidence from European Countries* (Estonia:Tartu University Press. 2008), h. 4.

Budaya akademik universitas yang kuat dan unggul memiliki berbagai manfaat, seperti membuat para dosen dan universitas mampu mempertahankan kualitas kecendekiawanannya, semakin berpihak pada kebebasan akademik, menjunjung tinggi prinsip-prinsip kebenaran, objektivitas, keterbukaan, serta dapat menjaga independensinya. Kuatnya budaya akademik juga akan membuat para dosen dan perguruan tinggi tidak mudah terkooptasi oleh kepentingan kekuasaan polltik, baik dari pemerintah, organisasi sosial keagamaan, maupun partai politik. Budaya Akademik mendorong dosen berinovasi.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diduga bahwa budaya akademik akan berpengaruh langsung positif terhadap keinovatifan dosen.

2. Komitmen Tugas dan Keinovatifan Dosen

Within the employees' organizational context, Innovative Work Behavior may also be influenced by commitment-oriented human resource management practices. To date, explicit empirical data on the effect of High Commitment Human Resource Management on innovativeness at an individual level is scarce.[99]

[99] Luc Dorenbosch, Marloes L. van Engen and Marinus Verhagen, *On-the-job Innovation: The Impact of Job Design and Human Resource Management through Production Ownership*. Article in Creativity and Innovation Management, May 2015 http://www.researchgate.net/publication/227521034 (diakses 20 Agustus 2015), hh. 129,132.

In fact, at very strong commitment levels, this gap is negligible. Clearly, the overall organization attitude toward innovation is a crucial factor—as senior leaders and corporate strategies present a compelling vision of innovation, alignment soars between leaders at all levels, and employees[100]

Dengan demikian baik dalam konteks individu maupun organisasi, inovasi memerlukan kualitas SDM yang kompeten, serta iklim organisasi yang kondusif bagi tumbuh dan berkembangnya suatu inovasi dalam suatu organisasi[101]

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diduga terdapat pengaruh langsung positif komitmen tugas terhadap keinovatifan dosen.

3. Kualitas Layanan Akademik dan Keinovatifan Dosen

Service quality is the factor of customer loyality. That is mean how an organization could give more than customer's expected. Service quality is one of characteristics in every company, because it makes different from the other. To give more than customer's expected, so the company have to do product innovation.[102]

---

[100] Evan F. Sinar, Richard S. Wellins, Chris Pacione, "*Creating the Condition for Sustainable Innovation"* (The Talenta Management Expert), h. 13.
[101] Udin Syaefudin Sa'ud, o*p. cit*., h. 291.
[102] Dewi Marta Sari, *op. cit*.

Dosen mengembangkan tugas akademik, seperti sebagai pengampu mata kuliah, penasehat akademik, dan pembimbing tugas akhir mahasiswa. Untuk mewujudkan meningkatkan kualitas layanan akademik kepada mahasiswanya akan mempengaruhi keinovatifan dosen.

Menurut Rogers dan Shoemaker bahwa *"an innovation is an idea, goods, service, practice, or object that is perceived as new by an individual"*[103] (inovasi adalah sebuah ide, barang, jasa/layanan, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh seseorang individu). Sa'ud mengungkapkan inovasi diadakan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk memecahkan suatu masalah tertentu[104].

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diduga bahwa kualitas layanan akademik akan berpengaruh langsung positif terhadap keinovatifan dosen.

4. Budaya Akademik dan Kualitas Layanan Akademik

Other researchers have used cultural dimensions instead of nationality or national service environment and showed that these cultural dimensions were significantly related to service quality

[103] Everett M Rogers dan F. Floyd Shoemaker, *op. cit.* h. 19.
[104] Udin Syaefudin Sa'ud, *op. cit*., h. 3.

expectations. Collectively, these studies suggest that culture can affect consumers' expectations of the service they are about to receive.[105]

Thus, culture has an important influence on service quality expectations and the relative importance of its five dimensions.[106]

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diduga bahwa budaya akademik akan berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan akademik.

5. Komitmen Tugas dan Kualitas Layanan Akademik

Normative commitment has a significant positive relationship with service quality.[107]

Komitmen tugas dosen yang berupa perasaan dan tekad yang melekat pada dirinya untuk melakukan perbuatan dapat memotivasi kinerja dosen tersebut menjadi lebih baik. Komitmen tugas dosen sebagai barometer kesungguhan dosen dalam upaya meningkatkan loyalitas dan pengabdiannya secara personal maupun pada perguruan tinggi. Komitmen pasti akan mendorong rasa percaya diri dan semangat kerja mereka. Komitmen akan memperlancar pergerakan perguruan tinggi mencapai *goal setting* perubahan. Hal ini ditandai

[105] Donthu Naveen and Boonghee Yoo, *op. cit.*
[106] Ben Shaw, *op. cit*., h. 357.
[107] Ogunnaike, *op. cit*., h. 39.

dengan terciptanya peningkatan, baik bersifat fisik maupun psikologis, sehingga segala sesuatunya menjadi menyenangkan bagi seluruh warga perguruan tinggi. Komitmen tugas yang dilaksanakan dengan sungguh-sungguh dan konsisten bermuara pada kualitas layanan.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diduga bahwa komitmen tugas akan berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan akademik.

6. Budaya Akademik dan Komitmen Tugas

corporate culture affects the commitment of employees within the organization and the strength of organizational commitment is correlated with the strength of corporate culture[108]

Budaya akademik dalam lingkungan kampus adalah cerminan nilai yang dipegang teguh oleh warga kampus. Nilai-nilai yang menjadi acuan akan memiliki dampak terhadap tindakan dan perilaku anggota organisasi, termasuk komitmen tugas. Budaya akademik yang kondusif akan mendorong anggota kampus untuk bekerja secara maksimal, sehingga akan memunculkan komitmen yang kuat untuk dapat memberikan yang terbaik bagi organisasinya. Khususnya di

[108] Ezekiel Saasongu Nongo, Darius Ngutor Ikyanyon, *op. cit.,* h. 2.

lingkungan pendidikan, Deal dan Peterson sebagaimana dikutip Smith mengatakan bahwa budaya yang kuat, positif, dan kolaboratif salah satunya berdampak terhadap komitmen. *Cultures develop over time through the actions and words of organizational leaders. Cultural manifestations can also be seen in the current actions. The methods used to make decisions, agendas of meetings, and personnel policy are common arenas for cultural influences. To understand an organization's culture one must pay close attention to the details of daily life.*[109]

Budaya berkembang dari waktu ke waktu melalui tindakan dan kata-kata para pemimpin organisasi. Manifestasi budaya juga dapat dilihat dalam tindakan saat ini. Metode yang digunakan untuk membuat keputusan, agenda pertemuan, dan kebijakan personil adalah arena umum untuk pengaruh budaya. Untuk memahami budaya sebuah organisasi, seseorang harus memperhatikan detail kehidupan sehari-harinya yang ditunjukkan dalam hidup sehari-hari. Dari penjelasan ini bahwa budaya memiliki manfaat dapat membangun komitmen dan identifikasi komitmen.

---

[109] Peterson Marvin, *Organisation and Governence in Highr Education,* Third Edition (Washington: Ginn Press, 1986), h. 72.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diduga terdapat pengaruh langsung positif budaya akademik terhadap komitmen tugas.

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian dan kerangka teoritik yang telah diuraikan di atas maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Budaya akademik berpengaruh langsung positif terhadap Keinovatifan dosen;
2. Komitmen tugas berpengaruh langsung positif terhadap keinovatifan dosen;
3. Kualitas layanan akademik berpengaruh langsung positif terhadap keinovatifan dosen;.
4. Budaya akademik berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan akdemik;
5. Komitmen tugas berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan akademik;
6. Budaya akademik berpengaruh langsung positif terhadap komitmen tugas.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini secara operasional untuk mencari solusi dari permasalahan dan menganalisis, menguji, mengetahui, serta memperoleh gambaran empirik mengenai hal berikut:

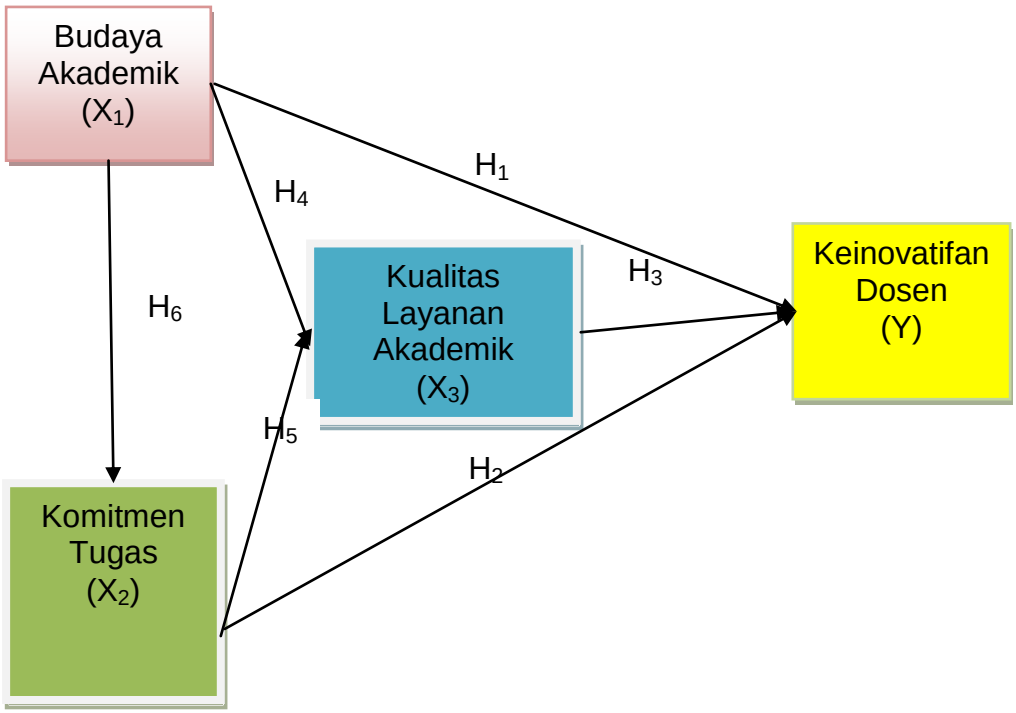
1. Pengaruh langsung budaya akademik terhadap keinovatifan dosen;
2. Pengaruh langsung komitmen tugas terhadap keinovatifan dosen;
3. Pengaruh langsung kualitas layanan akademik terhadap keinovatifan dosen;
4. Pengaruh langsung budaya akademik terhadap kualitas layanan akademik;
5. Pengaruh langsung komitmen tugas terhadap kualitas layanan akademik;
6. Pengaruh langsung budaya akademik terhadap komitmen tugas.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di STIE Santa Ursula Jakarta Jl. KH. Moh. Mansyur No: 19-25 Jakarta Barat. Penelitian dimulai dari 11 April 2013 sampai 3 November 2014.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis jalur (Path analysis). Variabel penelitian ini meliputi: variabel eksogen budaya akademik, kualitas layanan akademik, komitmen tugas dan variable endogen yaitu keinovatifan dosen. Konstelasi penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Konstelasi antar Variabel Penelitian

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Unit analisis pada penelitian ini adalah Dosen tetap yang bekerja minimal 5 tahun di STIE Santa Ursula Jakarta. Unit sampling terdiri dari 3 (tiga) jurusan. Populasi penelitian ini adalah semua dosen di lingkungan STIE Santa Ursula Jakarta sejumlah 60 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang jumlahnya dihitung dengan menggunakan rumus Slovin[1]; yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N\,(d)^2}$$

dimana:

n = jumlah sampel

N = populasi

d = derajat kesalahan; pada penelitian ini ditetapkan 5%

sehingga $n = \frac{60}{1+60\,(0{,}05)^2}$ = 52 responden

Pengambilan sampel secara proporsional dengan teknik sistematik random sampling. Tahap-tahap pengambilan sampel:

1) Mengidentifikasi jumlah dosen yang telah bekerja minimal 5 tahun di STIE Santa Ursula Jakarta.
2) Membuat daftar urut dosen

[1] Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabetd, 2010), h. 111.

3) Menetapkan jumlah sampel dan menentukan nomor sampling.

Berikut adalah ukuran sampel berdasarkan proporsi populasi:

Rumus penghitungan proporsi sampling

$$\text{Jumlah sampel per unit} = \frac{\text{Total Sampel}}{\text{Total Populasi}} \text{ X Total Populasi per unit}$$

Tabel 3.1. Ukuran Sampel

No	Program Studi	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1	Manajemen	20	52/60 x 20 = 17
2	Akuntansi	18	52/60 x 18 = 16
3	Bahasa Asing	22	52/60 x 22 = 19
	Jumlah	60	52

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner yang digunakan terdiri dari kuesioner variabel-variabel keinovatifan dosen, budaya akademik, kualitas layanan akademik dan komitmen tugas. Jenis kuesioner adalah kuesioner tertutup dimana kuesioner yang disebarkan kepada responden sudah disediakan jawabannya berupa lima pilihan jawaban, sehingga responden tinggal memilih salah satu dari lima jawaban yang disediakan tersebut. Skala pengukuran dari kuesioner keinovatifan dosen, budaya akademik, kualitas layanan akdemik, dan komitmen tugas menggunakan skala Likert dengan alternatif jawaban sebagai berikut: “sangat sering” diberi skor 5; “sering” diberi skor 4; “cukup sering” diberi skor 3; “jarang” diberi skor 2; dan “tidak pernah”diberi skor 1.

Setelah kuesioner tersusun, sebelum disebarkan secara luas kepada sampel penelitian, kuesioner-kuesioner keinovatifan dosen, budaya akademik, kualitas layanan akademik, dan komitmen tugas tersebut di uji-cobakan kepada 30 responden dosen yang tidak termasuk dalam kelompok sampel penelitian, dengan tujuan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari setiap butir pertanyaan di masing-masing kuesioner. Validitas dan reliabilitas ini menentukan seberapa jauh butir-butir pertanyaan pada masing-masing kuesioner telah mengukur indikator variabel yang diukur.

Uji validitas merupakan suatu proses untuk melihat gambaran tentang kesahihan butir instrumen dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik Korelasi *Pearson Product Moment.* Kesahihan setiap butir soal dinyatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ Nilai r_{tabel} untuk n = 30, a = 0,05 adalah sama dengan 0,361.

Reliabilitas terhadap butir-butir instrumen yang valid dianalisis dengan teknik *Alpha Cronbach,* dengan pertimbangan bahwa rumus ini dapat digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen yang skornya berbentuk skala 1-5[2]. Perhitungan koefisien reliabilitas instrumen dilakukan setelah butir yang tidak valid didrop, dengan kata lain butir-butir yang tidak valid tidak diikutkan dalam perhitungan reliabilitas instrument.

[2] Suharsimi.Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi ke* 5, (Jakarta:PT.Rineka Cipta, 1986), h. 163.

Uji reliabilitas instrumen ini merupakan uji reliabilitas internal yang diperoleh dari hasil analisis data dari hasil uji coba. Nilai *Alpha Cronbach* yang baik berada diantara 0 dan 1; semakin mendekati 1 dikatakan semakin reliabel; artinya instrumen tersebut sudah dapat dipercaya dan diandalkan sebagai instrumen pengumpulan data penelitian.

1. Keinovatifan Dosen (Y)

a. Definisi Konseptual

keinofativan dosen adalah kesediaannya menerima dan melahirkan ide-ide, produk-produk, dan proses baru atau dianggap baru dengan indikator (1) memahami gagasan-gagasan, metode dan peralatan baru, (2) menerima gagasan-gagasan, metode, dan peralatan baru, (3) menerapkan gagasan-gagasan, metode dan peralatan baru, dan (4) mengidentifikasi kelemahan dalam gagasan-gagasan, metode dan peralatan baru.

b. Definisi Operasional

Keinovatifan dosen adalah penilaian dosen tentang kesediaannya menerima dan melahirkan ide-ide, produk-produk, dan proses baru atau yang dianggap baru yang dapat diukur melalui indikator : (1) memahami gagasan-gagasan, metode dan peralatan baru, (2) menerima gagasan-gagasan, metode, dan peralatan baru, (3)

menerapkan gagasan-gagasan, metode, dan peralatan baru, dan (4) mengidentifikasi kelemahan dalam gagasan-gagasan, metode dan peralatan baru.

c. Kisi-kisi Instrumen

Tabel 3.2. Kisi-kisi Instrumen Keinovatifan Dosen (Y)

No	Indikator	Nomor Butir	Jumlah Butir
1	Memahami gagasan-gagasan, metode atau peralatan baru	1,2,3,4,5,6,7	7
2	Menerima gagasan-gagasan, metode atau peralatan baru	8,9,10,11,12,13,14	7
3	Menerapkan gagasan-gagasan, metode atau peralatan baru	15,16,17,18,19,20,21	7
4	Mengidentifikasi gagasan-gagasan, metode dan peralatan baru	22,23,24,25,26,27,28	7
Jumlah			28

d. Jenis Instrumen

Instrumen yang digunakan untuk mengukur keinovatifan dosen berbentuk kuesioner. Instrumen dikembangkan butir soal sebanyak 28 butir yang semuanya merupakan pernyataan positif. Instrumen disusun dengan model 5 (lima) pilihan, yaitu: Sangat Sering, Sering, cukup sering, jarang, dan tidak pernah, dengan rentang nilai masing-masing 5,4,3,2,1.

e. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Instrumen penelitian harus valid, oleh karena itu sebelum penelitian lebih lanjut, setiap butir instrumen dianalisis hubungan antara skor tiap butir dengan skor total menggunakan korelasi *product moment*. Dari perhitungan tersebut menghasilkan butir-butir yang valid dan tidak valid (*drop*), dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Apabila r hitung > r tabel maka butir instrumen tersebut valid, tetapi sebaliknya bila r hitung ≤ r tabel, maka butir tersebut tidak valid (*drop*), dan tidak digunakan dalam penelitian.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak komputer SPSS. Berdasarkan hasil perhitungan dengan n = 30 diperoleh rhitung yang kemudian dibandingkan dengan rtabel pada taraf signifikan 5% yaitu sebesar rtabel = 0,361.

Reliabilitas terhadap butir-butir instrumen yang valid dianalisis dengan teknik Alpha Cronbach. Perhitungan koefisien reliabilitas instrumen dilakukan setelah butir yang tidak valid (drop) tidak digunakan dalam perhitungan ini. Perhitungan reliabilitas instrumen variabel keinovatifan dosen (Y) sebanyak 28 butir valid sebagaimana Lampiran 2 diperoleh hasil Alpha Cronbach = 0,817. Dalam hal ini Alpha Cronbach berada diantara 0 dan 1 serta

mendekati 1; sehingga dikatakan instrumen variabel keinovatifan dosen adalah reliabel.

2. Budaya Akademik (X_1)

a. Definisi Konseptual

Budaya akademik adalah peraturan, norma, pola perilaku dan fasilitas yang dijadikan warga kampus sebagai pedoman dalam kegiatan akademik yang meliputi cara pandang terhadap akademik, spirit akademik, pengembangan penelitian, kritis, kebebasan akademis, pelayanan profesional, kerjasama, dukungan, dan etika akademis.

a. Definisi Operasional

Budaya akademik adalah nilai-nilai yang menjadi keyakinan bersama warga kampus yang menjadi acuan bertindak dan menyelesaikan masalah dalam rangka mencapai tujuan perguruan tinggi. Penilaian budaya akademik dilakukan oleh dosen melalui kuesioner diukur dengan indikator: (1) spirit akademik, (2) pengembangan penelitian, (3) kritis, (4) kebebasan akademis, (5) pelayanan profesional, (6) kerjasama, (7) dukungan, dan (8) etika akademis.

c. Kisi-kisi Instrumen

Tabel 3.3. Kisi-kisi Instrumen Budaya Akademik (X_1)

No	Indikator/Sub Indikator	Nomor Butir	Jumlah Butir
1	Spirit akademik	1,2,3,4	4
2	Pengembangan penelitian	5,6,7,8	4
3	Kritis	9,10,11	3
4	Kebebasan akademis	12,13,14	3
5	Pelayanan professional	15,16,17,18	4
6	Kerjasama	19,20,21,22,	4
7	Dukungan	23,24,25,26	4
8	Etika akademis	27,28,29,30,31	5
Jumlah			31

d. Jenis Instrumen

Instrumen yang digunakan untuk mengukur budaya akademik berbentuk kuesioner. Instrumen dikembangkan butir soal sebanyak 31 butir yang semuanya merupakan pernyataan positif. Instrumen disusun dengan model 5 (lima) pilihan, yaitu: Sangat Sering, Sering, cukup sering, jarang, dan tidak pernah, dengan rentang nilai masing-masing 5,4,3,2,1.

e. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Instrumen penelitian harus valid, oleh karena itu sebelum penelitian lebih lanjut, setiap butir instrumen dianalisis hubungan

antara skor tiap butir dengan skor total menggunakan korelasi *product moment*. Dari perhitungan tersebut menghasilkan butir-butir yang valid dan tidak valid (*drop*), dengan membandingkan r hitung dengan r tabel pada a = 0,05. Apabila r hitung > r tabel maka butir instrumen tersebut valid, tetapi sebaliknya bila r hitung < r tabel maka butir tersebut tidak valid (*drop*), dan tidak digunakan dalam penelitian.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak komputer SPSS. Berdasarkan hasil perhitungan dengan n = 30 diperoleh r hitung yang kemudian dibandingkan dengan r tabel pada taraf signifikan 5% yaitu sebesar r tabel = 0,361.

Berdasarkan hasil perhitungan *Product Moment* sebagaimana disajikan pada lampiran 2, dari 31 butir pernyataan budaya akademik (X_1) sebelum uji coba tidak terdapat valid (drop). Jumlah butir valid yang digunakan sebagai alat pengambilan data variabel budaya akademik selanjutnya sebanyak 31 butir pertanyaan. Sehingga kisi-kisi instrumen budaya akademik seperti semula berjumlah 31 butir.

Dari 31 butir yang valid tersebut dihitung reliabilitasnya dengan menggunakan formula Alpha Cronbach dan diperoleh nilai Alpha Cronbach sebesar 0,823 yang mendekati 1. Koefisien ini sudah

termasuk cukup tinggi reliabilitasnya sehingga butir-butir tersebut layak untuk dipergunakan sebagai instrument penelitian.

3. Komitmen Tugas (X_2)

a. Definisi Konseptual

Komitmen tugas adalah keinginan yang kuat dari individu untuk tetap bekerja secara konsisten pada organisasinya/lembaganya serta adanya keterkaitan atau keterlibatan total dan partisipasi seseorang dalam suatu organisasi atau lembaga dimana ia bertugas/bekerja yang meliputi komitmen afektif, komitmen normative dan komitmen kontinyu (berkelanjutan).

b. Definisi Operasional

Komitmen Tugas adalah sikap dan perilaku yang terikat dalam suatu janji yang melekat/ menyatu dalam hati/ perasaan pada diri para dosen dalam menjalankan tugas dan kewajibannya yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perintah pimpinan lembaga pendidikan tinggi. Komitmen tugas tersebut merupakan skor total hasil penilaian oleh dosen yang menjadi responden terhadap indikator komitmen tugas dalam penelitian ini mencakup: (1) konsisten pada tugas-tugas mendidik, (2) konsisten pada tugas-tugas mengajar, (3) konsisten pada tugas-tugas sebagai

pembimbing,(4) mengarahkan tugas-tugas secara konsisten, (5) konsisten dalam melatih, (6) menilai secara berkesinambungan, (7) konsisten mengevaluasi seluruh kegiatan, (8) mematuhi norma-norma atau nilai-nilai, (9) kecintaan terhadap tugas.

c. Kisi-kisi Instrumen

Tabel 3.4. Kisi-Kisi Komitmen Tugas (X_2)

No.	Indikator	Nomor butir	Jumlah butir
1.	Konsisten pada tugas-tugas mendidik	1,2,3,4	4
2.	Konsisten pada tugas-tugas mengajar	5,6,7,8,9	4
3.	Konsisten pada tugas-tugas sebagai pembimbing	9,10,11	2
4.	Mengarahkan tugas-tugas secara konsisten	12,13,14	3
5.	Konsisten dalam melatih	15,16,17	2
6.	Menilai secara berkesinambungan	18, 19,20	2
7.	Konsisten mengevaluasi seluruh kegiatan	21,22, 23	3
8.	Mematuhi norma-norma atau nilai-nilai	24, 25, 26	3
9.	Kecintaan terhadap tugas	27,28,29,30	2
		JUMLAH	**25**

d. Jenis Instrumen

Instrumen yang digunakan untuk mengukur komitmen tugas berbentuk kuesioner. Instrumen dikembangkan butir soal sebanyak 25 butir yang semuanya merupakan pernyataan positif. Instrumen disusun dengan model 5 (lima) pilihan, yaitu: Sangat Sering,

Sering, cukup sering, jarang, dan tidak pernah, dengan rentang nilai masing-masing 5,4,3,2,1.

e. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Instrumen penelitian harus valid, oleh karena itu sebelum penelitian lebih lanjut, setiap butir instrumen dianalisis hubungan antara skor tiap butir dengan skor total menggunakan korelasi *product moment*. Dari perhitungan tersebut menghasilkan butir-butir yang valid dan tidak valid (*drop*), dengan membandingkan r hitung dengan r tabel pada a = 0,05. Apabila r hitung > r tabel maka butir instrumen tersebut valid, tetapi sebaliknya bila r hitung < r tabel maka butir tersebut tidak valid (*drop*), dan tidak digunakan dalam penelitian.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak komputer SPSS. Berdasarkan hasil perhitungan dengan n = 30 diperoleh r hitung yang kemudian dibandingkan dengan r tabel pada taraf signifikan 5% yaitu sebesar r tabel = 0,361.

Berdasarkan hasil perhitungan *Product Moment* sebagaimana disajikan pada lampiran 2, dari 25 butir pernyataan komitmen tugas (X_2) sebelum uji coba tidak terdapat valid (drop). Jumlah butir valid yang digunakan sebagai alat pengambilan data variabel komitmen

tugas selanjutnya sebanyak 25 butir pertanyaan. Sehinga kisi-kisi instrumen komitmen tugas seperti semula berjumlah 25 butir.

Dari 25 butir yang valid tersebut dihitung reliabilitasnya dengan menggunakan formula Alpha Cronbach dan diperoleh nilai Alpha Cronbach sebesar 0,808 yang mendekati 1. Koefisien ini sudah termasuk cukup tinggi reliabilitasnya sehingga butir-butir tersebut layak untuk dipergunakan sebagai instrument penelitian.

4. Kualitas Layanan Akademik (X_3)

a. Definisi Konseptual

kualitas layanan akademik adalah upaya perguruan tinggi memberikan nilai-nilai layanan bidang akademik yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa atau memuaskan bagi mahasiswa. Indikator kualitas layanan akademik tersebut meliputi: keberwujudan (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*); jaminan dan kepastian (*assurance*); dan perhatian (*empathy*)

b. Definisi Operasional

Kualitas layanan akademik dalam penelitian ini adalah layanan atau jasa akademik yang dilakukan oleh dosen yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mahasiswa. Kualitas layanan

akademik tersebut merupakan skor total hasil penilaian dosen oleh 3 orang mahasiswa yang menjadi responden terhadap indikator layanan akademik, yaitu: (1) keberwujudan (kemampuan dosen memfasilitasi kegiatan pembelajaran di kelas, penampilan dosen mendukung proses pembelajaran); (2) keandalan (konsisten membantu mahasiswa, konsekuen terhadap perjanjian waktu, profesional); (3) ketanggapan (kesigapan terhadap kontrak pertemuan, merespon cepat permasalahan dan kekeliruan); (4) jaminan dan kepastian (pembelajaran aman dan tuntas); dan (5) perhatian (memberikan perhatian yang tulus, tepat waktu, memehami kebutuhan mahasiswa dan komunikasi yang baik).

c. Kisi-kisi Instrumen

Tabel 3.5. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Layanan (X_3)

Dimensi	Indikator	Nomor butir	Jumlah Butir
1. Keberwujudan	a.Dosen memfasilitasi ruang belajar, laboratorium yang menunjang proses pembelajaran.	1,2,3,4 ,5,6	6
	b.Penampilan dosen mendukung proses pembelajaran.	7,8	2
2. Keandalan	a. Kesediaan membantu mahasiswa	9,10	2
	b. Pelayanan tepat waktu	11,12	2
	c. Penekanan pada *error-free records*	13,14	2
	d. Dosen professional	15,16	2
3. Ketanggapan	a. Informasi waktu pelayanan	17	1
	b. Pelayanan cepat	18,19	2
	c. Respons segera	20,21	2
	d. Kesediaan memperbaiki	22	1

Dimensi	Indikator	Nomor butir	Jumlah Butir
4. Jaminan dan Kepastian	a. Kegiatan pembelajaran aman	23,24	2
	b. Dosen berpengetahuan luas	25,26	2
	c. Pelayanan tuntas	27	1
5. Perhatian	a. Perhatian secara individual	28	1
	b. Perjanjian waktu tepat	29	1
	c. Memahami kebutuhan mahasiswa	30,31	2
	d. Komunikasi yang baik	32	1
Jumlah butir			32

d. Jenis Instrumen

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan akademik berbentuk kuesioner. Instrumen dikembangkan butir soal sebanyak 32 butir yang semuanya merupakan pernyataan positif. Instrumen disusun dengan model 5 (lima) pilihan, yaitu: Sangat Sering, Sering, cukup sering, jarang, dan tidak pernah, dengan rentang nilai masing-masing 5,4,3,2,1.

e. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Instrumen penelitian harus valid, oleh karena itu sebelum penelitian lebih lanjut, setiap butir instrumen dianalisis hubungan antara skor tiap butir dengan skor total menggunakan korelasi *product moment*. Dari perhitungan tersebut menghasilkan butir-butir yang valid dan tidak valid (*drop*), dengan membandingkan r hitung dengan r tabel pada a = 0,05. Apabila r hitung > r tabel maka butir instrumen tersebut valid, tetapi sebaliknya bila r hitung <

r tabel maka butir tersebut tidak valid (*drop*), dan tidak digunakan dalam penelitian.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak komputer SPSS. Berdasarkan hasil perhitungan dengan n = 30 diperoleh r hitung yang kemudian dibandingkan dengan r tabel pada taraf signifikan 5% yaitu sebesar r tabel = 0,361.

Berdasarkan hasil perhitungan *Product Moment* sebagaimana disajikan pada lampiran 2, dari 32 butir pernyataan kualitas layanan akademik (X_3) sebelum uji coba tidak terdapat valid (drop). Jumlah butir valid yang digunakan sebagai alat pengambilan data variabel kualitas layanan akademik selanjutnya sebanyak 32 butir pertanyaan. Sehingga kisi-kisi instrument kualitas layanan akademik seperti semula berjumlah 32 butir.

Dari 32 butir yang valid tersebut dihitung reliabilitasnya dengan menggunakan formula Alpha Cronbach dan diperoleh nilai Alpha Cronbach sebesar 0,892 yang mendekati 1. Koefisien ini sudah termasuk cukup tinggi reliabilitasnya sehingga butir-butir tersebut layak untuk dipergunakan sebagai instrument penelitian.

F. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah statistik deskriptif dan analisis data dengan statistik inferensial:

1. **Analisis deskriptif** dilakukan untuk mengetahui gambaran responden secara umum mengenai data responden penelitian, penyajian data berupa data distribusi dan histogram, ukuran sentral berupa mean, median, modus, skor minimum dan maksimum, ukuran penyebaran berupa varian dan simpangan baku.
2. **Analisis inferensial** digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) yang didahului uji normalitas galat taksiran regresi dan uji linieritas kemudian dihitung besar pengaruh langsung antara variable eksogen terhadap variable endogen.

G. Hipotesis Statistika

Berdasarkan model analisis di atas, dirumuskan hipotesis statistik yang kemudian akan diuji secara statistik, yaitu:

1. Hipotesis -1

   Ho: $\beta_{y1} \leq 0$

   H1: $\beta_{y1} > 0$

2. Hipotesis -2

   Ho: $\beta_{y2} \leq 0$

   H1: $\beta_{y2} > 0$

3. Hipotesis-3

   Ho: $\beta_{y3} \leq 0$

   H1: $\beta_{y3} > 0$

4. Hipotesis -4

   Ho: $\beta_{31} \leq 0$

   H1: $\beta_{31} > 0$

5. Hipotesis-5

   Ho: $\beta_{32} \leq 0$

   H1: $\beta_{32} > 0$

6. Hipotesis-6

   Ho: $\beta_{21} \leq 0$

   H1: $\beta_{21} > 0$

Keterangan notasi yang digunakan dalam hipotesis statistic adalah:

H0 = Hipotesis null
H1 = Hipotesis Alternatif
β_{y1} = Koefisien jalur budaya akademik (X_1) terhadap keinovatifan dosen (Y)
β_{y2} = Koefisien jalur komitmen tugas (X_2) terhadap keinovatifan dosen (Y)
β_{y3} = Koefisien jalur kualitas layanan akademik (X_3) terhadap keinovatifan dosen (Y)
β_{31} = Koefisien budaya akademik (X_1) terhadap kualitas layanan akademik (X_3)
β_{32} = Koefisien jalur komitmen tugas (X_2) terhadap kualitas layanan akademik (X_3)
β_{21} = Koefisien jalur budaya akademik (X_1) terhadap komitmen tugas (X_2).
Ho:β_{y1} = Tidak ada pengaruh langsung budaya akademik terhadap keinovatifan dosen.
H1:β_{y1} = Ada pengaruh langsung budaya akademik terhadap keinovatifan dosen.
Ho:β_{y2} = Tidak ada pengaruh langsung komitmen tugas terhadap keinovatifan dosen.
H1:β_{y2} = Ada pengaruh langsung komitmen tugas terhadap keinovatifan dosen.

Ho:β_{y3} = Tidak ada pengaruh langsung kualitas layanan akademik terhadap keinovatifan dosen

H1:β_{y3} = Ada pengaruh langsung kualitas layanan akademik terhadap keinovatifan dosen.

Ho:β_{31} = Tidak ada pengaruh langsung budaya akademik terhadap kualitas layanan akademik.

H1:β_{31} = Ada pengaruh langsung budaya akademik terhadap kualitas layanan akademik.

Ho:β_{32} = Tidak ada pengaruh langsung komitmen tugas terhadap kualitas layanan akademik.

H1:β_{32} = Ada pengaruh langsung komitmen tugas terhadap kualitas layanan akademik.

Ho:β_{21} = Tidak ada pengaruh langsung budaya akademik terhadap komitmen tugas.

H1:β_{21} = Ada pengaruh langsung budaya akademik terhadap komitmen tugas

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Deskripsi data pada bagian ini meliputi data instrumen Keinovatifan Dosen (Y) yang disebut sebagai variabel terikat (*endegenous*), instrumen Budaya Akademik (X_1) sebagai variabel bebas (*exsogenous*), sedangkan instrumen Komitmen Tugas (X_2) dan instrumen Kualitas Layanan Akademik (X_3) sebagai variabel antara (*intervening*). Deskripsi masing-masing variabel disajikan secara berturut-turut mulai dari variabel Y, X_1, X_2, dan X_3.

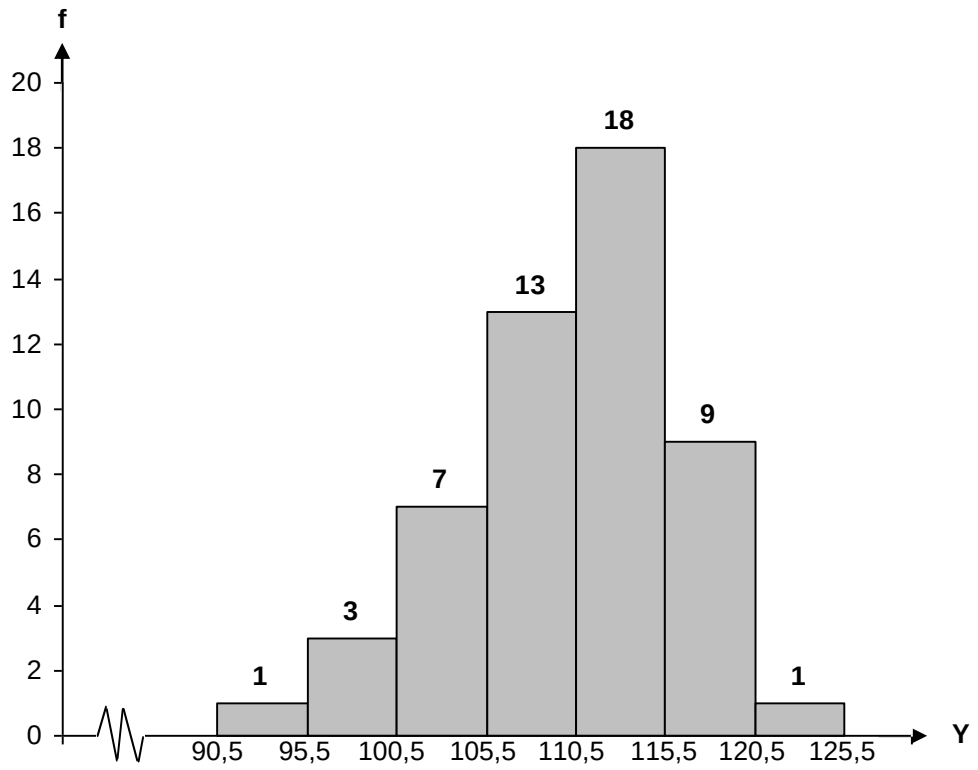
1. Keinovatifan Dosen (Y)

Dari data yang diperoleh di lapangan yang kemudian diolah secara statistik ke dalam daftar distribusi frekuensi, banyaknya kelas dihitung menurut aturan *Sturges*, diperoleh tujuh kelas dengan nilai skor maksimum 123 dan skor minimum 91, sehingga rentang skor sebesar 32. Hasil perhitungan data diperoleh rata-rata sebesar 110,04; simpangan baku sebesar 6,56; varians sebesar 43,0965; median sebesar 111,0; dan modus sebesar 111. Selanjutnya data keinovatifan dosen disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi seperti disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Skor Variabel Y

No	Kelas Interval	Batas		Frekuensi		
		Bawah	Atas	Absolut	Komulatif	Relatif
1	91 - 95	90,5	95,5	1	1	1,92%
2	96 - 100	95,5	100,5	3	4	5,77%
3	101 - 105	100,5	105,5	7	11	13,46%
4	106 - 110	105,5	110,5	13	24	25,00%
5	111 - 115	110,5	115,5	18	42	34,62%
6	116 - 120	115,5	120,5	9	51	17,31%
7	121 - 125	120,5	125,5	1	52	1,92%
				52		**100%**

Berdasarkan tabel di atas, selanjutnya akan dibuat histogramnya. Ada dua sumbu yang diperlukan dalam pembuatan histogram yakni sumbu vertikal sebagai sumbu frekuensi absolut, dan sumbu horizontal sebagai sumbu skor perolehan instrumen. Dalam hal ini pada sumbu horizontal tertulis batas-batas kelas interval yaitu mulai dari 90,5 sampai 125,5. Harga-harga tersebut diperoleh dengan jalan mengurangkan angka 0,5 dari data terkecil dan menambahkan angka 0,5 setiap batas kelas pada batas tertinggi. Grafik histogram dari sebaran data instrumen keinovatifan dosen tersebut seperti tertera dalam gambar berikut.



Gambar 4.1
Histogram Variabel Keinovatifan Dosen (Y)

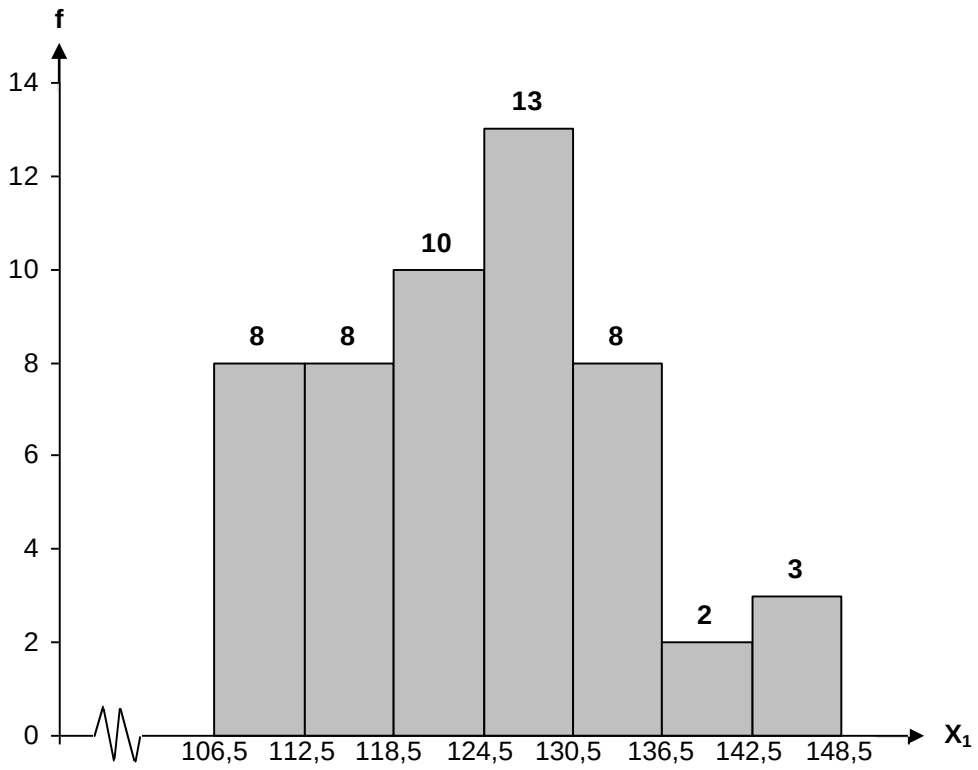
2. Budaya Akademik (X_1)

Data budaya akademik mempunyai rentang skor teoretik antara 31 sampai 155, dan rentang skor empiris antara 107 sampai dengan 148, sehingga rentang skor sebesar 41. Hasil perhitungan data diperoleh rata-rata sebesar 124,17; simpangan baku sebesar 9,93; varians sebesar 98,5773; median sebesar 124,5; dan modus sebesar 125. Selanjutnya data budaya akademik disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi seperti disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Skor Variabel X_1

No	Kelas Interval	Batas		Frekuensi		
		Bawah	Atas	Absolut	Komulatif	Relatif
1	107 - 112	106,5	112,5	8	8	15,38%
2	113 - 118	112,5	118,5	8	16	15,38%
3	119 - 124	118,5	124,5	10	26	19,23%
4	125 - 130	124,5	130,5	13	39	25,00%
5	131 - 136	130,5	136,5	8	47	15,38%
6	137 - 142	136,5	142,5	2	49	3,85%
7	143 - 148	142,5	148,5	3	52	5,77%
				52		**100%**

Berdasarkan tabel di atas, selanjutnya akan dibuat histogramnya. Ada dua sumbu yang diperlukan dalam pembuatan histogram yakni sumbu vertikal sebagai sumbu frekuensi absolut, dan sumbu horizontal sebagai sumbu skor perolehan instrumen. Dalam hal ini pada sumbu horizontal tertulis batas-batas kelas interval yaitu mulai dari 106,5 sampai 148,5. Harga-harga tersebut diperoleh dengan jalan mengurangkan angka 0,5 dari data terkecil dan menambahkan angka 0,5 setiap batas kelas pada batas tertinggi. Grafik histogram dari sebaran data instrumen budaya akademik tersebut seperti tertera dalam gambar berikut:



Gambar 4.2

Histogram Variabel Budaya Akademik (X_1)

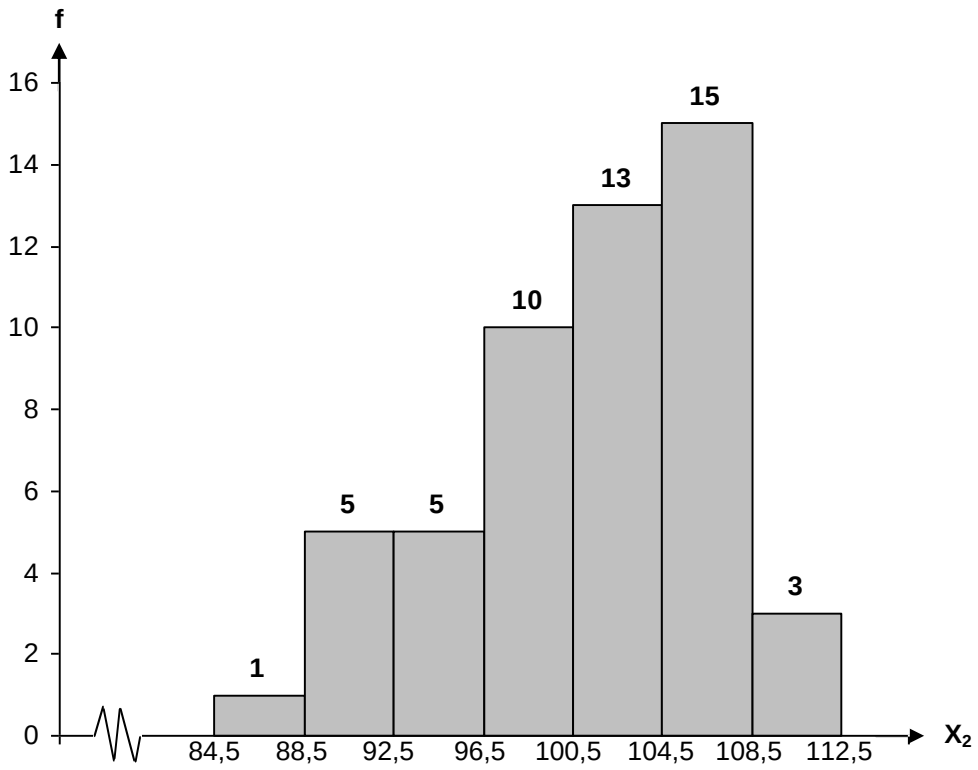
3. Komitmen Tugas (X_2)

Data komitmen tugas mempunyai rentang skor teoretik antara 25 sampai 125, dan rentang skor empiris antara 85 sampai dengan 112, sehingga rentang skor sebesar 27. Hasil perhitungan data diperoleh rata-rata sebesar 101,40; simpangan baku sebesar 5,77; varians sebesar 33,3043; median sebesar 102,5; dan modus sebesar 106. Selanjutnya data komitmen tugas disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi seperti disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Skor Variabel X_2

No	Kelas Interval	Batas		Frekuensi		
		Bawah	Atas	Absolut	Komulatif	Relatif
1	85 - 88	84,5	88,5	1	1	1,92%
2	89 - 92	88,5	92,5	5	6	9,62%
3	93 - 96	92,5	96,5	5	11	9,62%
4	97 - 100	96,5	100,5	10	21	19,23%
5	101 - 104	100,5	104,5	13	34	25,00%
6	105 - 108	104,5	108,5	15	49	28,85%
7	109 - 112	108,5	112,5	3	52	5,77%
				52		**100%**

Berdasarkan tabel di atas, selanjutnya akan dibuat histogramnya. Ada dua sumbu yang diperlukan dalam pembuatan histogram yakni sumbu vertikal sebagai sumbu frekuensi absolut, dan sumbu horizontal sebagai sumbu skor perolehan instrumen. Dalam hal ini pada sumbu horizontal tertulis batas-batas kelas interval yaitu mulai dari 84,5 sampai 112,5. Harga-harga tersebut diperoleh dengan jalan mengurangkan angka 0,5 dari data terkecil dan menambahkan angka 0,5 setiap batas kelas pada batas tertinggi. Grafik histogram dari sebaran data instrumen komitmen tugas tersebut seperti tertera dalam gambar berikut:



Gambar 4.3
Histogram Variabel Komitmen Tugas (X_2)

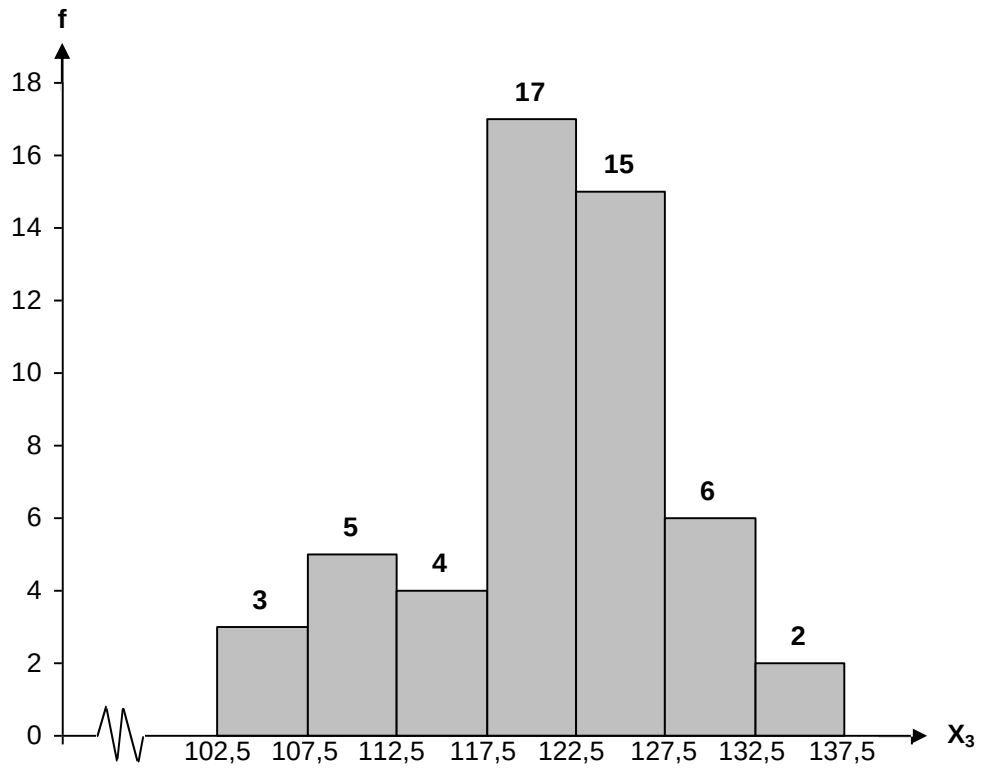
4. Kualitas Layanan Akademik (X_3)

Data kualitas layanan akademik mempunyai rentang skor teoretik antara 32 sampai 160, dan rentang skor empiris antara 103 sampai dengan 137, sehingga rentang skor sebesar 34. Hasil perhitungan data diperoleh rata-rata sebesar 120,87; simpangan baku sebesar 7,34; varians sebesar 53,8835; median sebesar 121,5; dan modus sebesar 121. Selanjutnya data kualitas layanan akademik disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi seperti disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Skor Variabel X_3

No	Kelas Interval	Batas		Frekuensi		
		Bawah	Atas	Absolut	Komulatif	Relatif
1	103 - 107	102,5	107,5	3	3	5,77%
2	108 - 112	107,5	112,5	5	8	9,62%
3	113 - 117	112,5	117,5	4	12	7,69%
4	118 - 122	117,5	122,5	17	29	32,69%
5	123 - 127	122,5	127,5	15	44	28,85%
6	128 - 132	127,5	132,5	6	50	11,54%
7	133 - 137	132,5	137,5	2	52	3,85%
				52		**100%**

Berdasarkan tabel di atas, selanjutnya akan dibuat histogramnya. Ada dua sumbu yang diperlukan dalam pembuatan histogram yakni sumbu vertikal sebagai sumbu frekuensi absolut, dan sumbu horizontal sebagai sumbu skor perolehan instrumen. Dalam hal ini pada sumbu horizontal tertulis batas-batas kelas interval yaitu mulai dari 102,5 sampai 137,5. Harga-harga tersebut diperoleh dengan jalan mengurangkan angka 0,5 dari data terkecil dan menambahkan angka 0,5 setiap batas kelas pada batas tertinggi. Grafik histogram dari sebaran data instrumen kualitas layanan akademik tersebut seperti tertera dalam gambar berikut:



Gambar 4.4
Histogram Variabel Kualitas Layanan Akademik (X_3)

Rekapitulasi hasil perhitungan statistik deskriptif tertera pada tabel berikut.

Tabel 4.5 Rangkuman Statistik Deskriptif

Keterangan	Variabel Y	Variabel X_1	Variabel X_2	Variabel X_3
Rata-rata	110,04	124,17	101,40	120,87
Standard Error	0,91	1,38	0,80	1,02
Median	111,0	124,5	102,5	121,5
Modus	111	125	106	121
Simpangan Baku	6,56	9,93	5,77	7,34
Varians	43,0965	98,5773	33,3043	53,8835
Rentang	32	41	27	34
Minimum	91	107	85	103
Maximum	123	148	112	137
Jumlah	5722	6457	5273	6285
Sampel	52	52	52	52

B. Pengujian Persyaratan Analisis

Penggunaan statistik parametris bekerja dengan asumsi bahwa data setiap variabel penelitian yang akan dianalisis membentuk distribusi normal. Proses pengujian persyaratan analisis dalam penelitian ini merupakan syarat yang harus dipenuhi agar penggunaan teknis regresi yang termasuk pada kelompok statistik parametris dapat diterapkan untuk keperluan pengujian hipotesis.

Syarat analisis jalur (*path analysis*) adalah estimasi antara variabel eksogen terhadap variabel endogen bersifat linear, dengan demikian persyaratan yang berlaku pada analisis regresi dengan sendirinya juga berlaku pada persyaratan analisis jalur. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam analisis jalur adalah bahwa sampel penelitian berasal dari populasi yang berdistribusi normal, dan hubungan antara variabel-variabel dalam model haruslah signifikan dan linear. Berkaitan dengan hal tersebut, sebelum dilakukan pengujian model, terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap ketiga persyaratan yang berlaku dalam analisis jalur tersebut. Pengujian analisis yang dilakukan adalah :

1. Uji Normalitas
2. Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi

1. Uji Normalitas

Data yang digunakan dalam menyusun model regresi harus memenuhi asumsi bahwa data tersebut berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Asumsi normalitas pada dasarnya menyatakan bahwa dalam sebuah model regresi harus berdistribusi normal. Uji asumsi tersebut dalam penelitian ini dilaksanakan dengan menguji normalitas data dari kesembilan galat taksiran regresi penelitian yang akan dianalisis.

Pengujian persyaratan normalitas dilakukan dengan menggunakan teknik *uji Liliefors*. Kriteria pengujian tolak H_0 yang menyatakan bahwa skor tidak berdistribusi normal adalah, jika L_{hitung} lebih kecil dibandingkan dengan L_{tabel}. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa $IF(Z_i) - S(Z_i)I$ maksimum yang disimpulkan dengan L_{hitung} untuk ketiga galat taksiran regresi lebih kecil dari nilai L_{tabel}, batas penolakan H_0 yang tertera pada tabel *Liliefors* pada $\alpha = 0,05$ dan $n > 30$ adalah $\frac{0,886}{\sqrt{n}}$.

Dari hasil perhitungan uji normalitas (perhitungan secara lengkap pada lampiran 5) diperoleh beberapa hasil sebagai berikut :

a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_1

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai $L_{hitung} = 0,0712$ nilai ini lebih kecil dari nilai L_{tabel} ($n = 52$; $\alpha = 0,05$) sebesar 0,123. Mengingat L_{hitung} lebih kecil

dari L_{tabel} maka sebaran data keinovatifan dosen atas budaya akademik cenderung membentuk kurva normal.

b. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_2

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai L_{hitung} = 0,0530 nilai ini lebih kecil dari nilai L_{tabel} (n = 52 ; α = 0,05) sebesar 0,123. Mengingat L_{hitung} lebih kecil dari L_{tabel} maka sebaran data keinovatifan dosen atas komitmen tugas cenderung membentuk kurva normal.

c. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_3

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai L_{hitung} = 0,0954 nilai ini lebih kecil dari nilai L_{tabel} (n = 52 ; α = 0,05) sebesar 0,123. Mengingat L_{hitung} lebih kecil dari L_{tabel} maka sebaran data keinovatifan dosen atas kualitas layanan akademik cenderung membentuk kurva normal.

d. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi X_3 atas X_1

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai L_{hitung} = 0,0523 nilai ini lebih kecil dari nilai L_{tabel} (n = 52 ; α = 0,05) sebesar 0,123. Mengingat L_{hitung} lebih kecil dari L_{tabel} maka sebaran data kualitas layanan akademik atas budaya akademik cenderung membentuk kurva normal.

e. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi X_3 atas X_2

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai L_{hitung} = 0,0942 nilai ini lebih kecil dari nilai L_{tabel} (n = 52 ; α = 0,05) sebesar 0,123. Mengingat L_{hitung} lebih kecil

dari L_{tabel} maka sebaran data kualitas layanan akademik atas komitmen tugas cenderung membentuk kurva normal.

f. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi X_2 atas X_1

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai L_{hitung} = 0,0919 nilai ini lebih kecil dari nilai L_{tabel} (n = 52 ; α = 0,05) sebesar 0,123. Mengingat L_{hitung} lebih kecil dari L_{tabel} maka sebaran data komitmen tugas atas budaya akademik cenderung membentuk kurva normal.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa semua hipotesis nol (H_0) yang berbunyi sampel berasal dari populasi berdistribusi normal tidak dapat ditolak, dengan kata lain bahwa semua sampel yang terpilih berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Rekapitulasi hasil perhitungan pengujian normalitas tertera pada tabel berikut.

Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas

Galat Taksiran Regresi	n	L_{hitung}	L_{tabel}		Keterangan
			α = 5%	α = 1%	
Y atas X_1	52	0,0712	0,123	0,140	Berdistribusi normal
Y atas X_2	52	0,0530	0,123	0,140	Berdistribusi normal
Y atas X_3	52	0,0954	0,123	0,140	Berdistribusi normal
X_3 atas X_1	52	0,0523	0,123	0,140	Berdistribusi normal
X_3 atas X_2	52	0,0942	0,123	0,140	Berdistribusi normal
X_2 atas X_1	52	0,0919	0,123	0,140	Berdistribusi normal

2. Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi

Pengujian hipotesis penelitian dilaksanakan dengan menggunakan teknik analisis regresi variabel terikat atas variabel bebas. Analisis regresi digunakan untuk memprediksi model hubungan antar variabel.

Pada tahap permulaan pengujian hipotesis adalah menyatakan hubungan antara masing-masing variabel bebas (eksogen) dengan variabel terikat (endogen) dalam bentuk persamaan regresi linear sederhana. Persamaan tersebut ditetapkan dengan menggunakan data hasil pengukuran yang berupa pasangan variabel eksogen dengan variabel endogen sedemikian rupa sehingga model persamaan regresi merupakan bentuk hubungan yang paling cocok. Sebelum menggunakan persamaan regresi dalam rangka mengambil kesimpulan dalam pengujian hipotesis, model regresi yang diperoleh diuji kelinearan dan signifikansinya dengan menggunakan uji F dalam tabel ANAVA. Kriteria pengujian linearitas dan signifikansi model regresi ditetapkan sebagai berikut :

Regresi signifikan : $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ pada baris regresi

Regresi linear : $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada baris tuna cocok

a. Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi Instrumen Keinovatifan Dosen atas Budaya Akademik

Dari data hasil perhitungan untuk penyusunan persamaan regresi antara keinovatifan dosen dengan budaya akademik pada lampiran 5, diperoleh konstanta regresi a = 60,75 dan koefisien regresi b = 0,40. Dengan demikian model hubungan persamaan regresi linear sederhana adalah $\hat{Y} = 60{,}75 + 0{,}40X_1$. Hasil perhitungan uji signifikansi dan linearitas disusun pada tabel ANAVA seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 4.7 ANAVA Untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi pada Persamaan $\hat{Y} = 60{,}75 + 0{,}40X_1$

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F_{hitung}	F_{tabel}	
					α = 0,05	α = 0,01
Total	52	631838				
Regresi a	1	629640,08				
Regresi b/a	1	792,18	792,18	28,18 **	4,03	7,17
Residu	50	1405,74	28,12			
Tuna Cocok	28	679,41	24,26	0,73 ns	2,00	2,69
Galat	22	726,33	33,02			

Keterangan :
** : Regresi sangat signifikan ($F_{hitung} > F_{tabel}$)
ns : Regresi berbentuk linear ($F_{hitung} < F_{tabel}$)
dk : Derajat kebebasan
JK : Jumlah kuadrat
RJK : Rata-rata jumlah kuadrat

Persamaan regresi $\hat{Y} = 60,75 + 0,40X_1$. Diperoleh $F_{hitung} = 28,18$ lebih besar dari nilai F_{tabel} 7,17 pada $\alpha = 0,01$. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka persamaan regresi dinyatakan sangat signifikan. Untuk uji linearitas diperoleh F_{hitung} sebesar 0,73 lebih kecil dari F_{tabel} sebesar 2,00 pada $\alpha = 0,05$. Karena $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka sebaran titik yang terestimasi membentuk garis linear dapat diterima.

b. Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi Instrumen Keinovatifan Dosen atas Komitmen Tugas

Dari data hasil perhitungan untuk penyusunan persamaan regresi antara keinovatifan dosen dengan komitmen tugas pada lampiran 5, diperoleh konstanta regresi a = 42,09 dan koefisien regresi b = 0,67. Dengan demikian hubungan model persamaan regresi linear sederhana adalah $\hat{Y} = 42,09 + 0,67X_2$. Hasil perhitungan uji signifikansi dan linearitas disusun pada tabel ANAVA seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 4.8 ANAVA Untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi pada Persamaan $\hat{Y} = 42,09 + 0,67X_2$

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F_{hitung}	F_{tabel}	
					α = 0,05	α = 0,01
Total	52	631838				
Regresi a	1	629640,08				
Regresi b/a	1	762,71	762,71	26,57 **	4,03	7,17
Residu	50	1435,21	28,70			
Tuna Cocok	17	643,41	37,85	1,58 ns	1,94	2,56
Galat	33	791,80	23,99			

Keterangan :
** : Regresi sangat signifikan ($F_{hitung} > F_{tabel}$)
ns : Regresi berbentuk linear ($F_{hitung} < F_{tabel}$)
dk : Derajat kebebasan
JK : Jumlah kuadrat
RJK : Rata-rata jumlah kuadrat

Persamaan regresi $\hat{Y}$ = 42,09 + 0,67. Diperoleh F_{hitung} = 26,57 lebih besar dari nilai F_{tabel} 7,17 pada α = 0,01. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka persamaan regresi dinyatakan sangat signifikan. Untuk uji linearitas diperoleh F_{hitung} sebesar 1,58 lebih kecil dari F_{tabel} sebesar 1,94 pada α = 0,05. Karena $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka sebaran titik yang terestimasi membentuk garis linear dapat diterima.

c. Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi Instrumen Keinovatifan Dosen atas Kualitas Layanan Akademik

Dari data hasil perhitungan untuk penyusunan persamaan regresi antara keinovatifan dosen dengan kualitas layanan akademik pada lampiran 5, diperoleh konstanta regresi a = 41,99 dan koefisien regresi b = 0,56. Dengan demikian hubungan model persamaan regresi linear sederhana adalah $\hat{Y}$ = 41,99 + 0,56X_2. Hasil perhitungan uji signifikansi dan linearitas disusun pada tabel ANAVA seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 4.9 ANAVA Untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi pada Persamaan $\hat{Y} = 41,99 + 0,56X_3$

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F_{hitung}	F_{tabel}	
					α = 0,05	α = 0,01
Total	52	631838				
Regresi a	1	629640,08				
Regresi b/a	1	871,18	871,18	32,83 **	4,03	7,17
Residu	50	1326,74	26,54			
Tuna Cocok	24	707,41	29,48	1,24 ns	1,95	2,58
Galat	26	619,33	23,82			

Keterangan :

** : Regresi sangat signifikan ($F_{hitung} > F_{tabel}$)

ns : Regresi berbentuk linear ($F_{hitung} < F_{tabel}$)

dk : Derajat kebebasan

JK : Jumlah kuadrat

RJK : Rata-rata jumlah kuadrat

Persamaan regresi $\hat{Y} = 41,99 + 0,56X_3$. Diperoleh F_{hitung} = 32,83 lebih besar dari nilai F_{tabel} 7,17 pada α = 0,01. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka persamaan regresi dinyatakan sangat signifikan. Untuk uji linearitas diperoleh F_{hitung} sebesar 1,24 lebih kecil dari F_{tabel} sebesar 1,95 pada α = 0,05. Karena

$F_{hitung} < F_{tabel}$ maka sebaran titik yang terestimasi membentuk garis linear dapat diterima.

d. Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi Instrumen Kualitas Layanan Akademik atas Budaya Akademik

Dari data hasil perhitungan untuk penyusunan persamaan regresi antara kualitas layanan akademik dengan budaya akademik pada lampiran 5, diperoleh konstanta regresi a = 81,37 dan koefisien regresi b = 0,32. Dengan demikian model hubungan persamaan regresi linear sederhana adalah $\hat{X}_3 = 81{,}37 + 0{,}32X_1$. Hasil perhitungan uji signifikansi dan linearitas disusun pada tabel ANAVA seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 4.10 ANAVA Untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi pada Persamaan $\hat{X}_3 = 81{,}37 + 0{,}32X_1$

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F_{hitung}	F_{tabel}	
					α = 0,05	α = 0,01
Total	52	762387				
Regresi a	1	759638,94				
Regresi b/a	1	508,70	508,70	11,36 **	4,03	7,17
Residu	50	2239,36	44,79			
Tuna Cocok	28	1198,36	42,80	0,90 ns	2,00	2,69
Galat	22	1041,00	47,32			

Keterangan :
** : Regresi sangat signifikan ($F_{hitung} > F_{tabel}$)
ns : Regresi berbentuk linear ($F_{hitung} < F_{tabel}$)
dk : Derajat kebebasan
JK : Jumlah kuadrat
RJK : Rata-rata jumlah kuadrat

Persamaan regresi $\hat{X}_3 = 81{,}37 + 0{,}32X_1$. Diperoleh $F_{hitung} = 11{,}36$ lebih besar dari nilai F_{tabel} 7,17 pada $\alpha = 0{,}01$. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka persamaan regresi dinyatakan sangat signifikan. Untuk uji linearitas diperoleh F_{hitung} sebesar 0,90 lebih kecil dari F_{tabel} sebesar 2,00 pada $\alpha = 0{,}05$. Karena $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka sebaran titik yang terestimasi membentuk garis linear dapat diterima.

e. Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi Instrumen Kualitas Layanan Akademik atas Komitmen Tugas

Dari data hasil perhitungan untuk penyusunan persamaan regresi antara kualitas layanan akademik dengan komitmen tugas pada lampiran 5, diperoleh konstanta regresi a = 66,67 dan koefisien regresi b = 0,53. Dengan demikian model hubungan persamaan regresi linear sederhana adalah $\hat{X}_3 = 66{,}67 + 0{,}53X_2$. Hasil perhitungan uji signifikansi dan linearitas disusun pada tabel ANAVA seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 4.11 ANAVA Untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi pada Persamaan $\hat{X}_3 = 66,67 + 0,53X_2$

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F_{hitung}	F_{tabel}	
					α = 0,05	α = 0,01
Total	52	762387				
Regresi a	1	759638,94				
Regresi b/a	1	485,22	485,22	10,72 **	4,03	7,17
Residu	50	2262,84	45,26			
Tuna Cocok	17	813,86	47,87	1,09 ns	1,94	2,56
Galat	33	1448,98	43,91			

Keterangan :

** : Regresi sangat signifikan ($F_{hitung} > F_{tabel}$)

ns : Regresi berbentuk linear ($F_{hitung} < F_{tabel}$)

dk : Derajat kebebasan

JK : Jumlah kuadrat

RJK : Rata-rata jumlah kuadrat

Persamaan regresi $\hat{X}_3 = 66,67 + 0,53X_2$. Diperoleh F_{hitung} = 10,72 lebih besar dari nilai F_{tabel} 7,17 pada α = 0,01. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka persamaan regresi dinyatakan sangat signifikan. Untuk uji linearitas diperoleh

F_{hitung} sebesar 1,09 lebih kecil dari F_{tabel} sebesar 1,94 pada α = 0,05. Karena $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka sebaran titik yang terestiminasi membentuk garis linear dapat diterima.

f. Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi Instrumen Komitmen Tugas atas Budaya Akademik

Dari data hasil perhitungan untuk penyusunan persamaan regresi antara komitmen tugas dengan budaya akademik pada lampiran 5, diperoleh konstanta regresi a = 79,43 dan koefisien regresi b = 0,18. Dengan demikian model hubungan persamaan regresi linear sederhana adalah $\hat{X}_2 = 79,43 + 0,18X_1$. Hasil perhitungan uji signifikansi dan linearitas disusun pada tabel ANAVA seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 4.12 ANAVA Untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi pada Persamaan $\hat{X}_2 = 79,43 + 0,18X_1$

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F_{hitung}	F_{tabel}	
					α = 0,05	α = 0,01
Total	52	536401				
Regresi a	1	534702,48				
Regresi b/a	1	157,33	157,33	5,10 *	4,03	7,17
Residu	50	1541,19	30,82			
Tuna Cocok	28	791,27	28,26	0,83 ns	2,00	2,69
Galat	22	749,92	34,09			

Keterangan :
* : Regresi signifikan ($F_{hitung} > F_{tabel}$)
ns : Regresi berbentuk linear ($F_{hitung} < F_{tabel}$)
dk : Derajat kebebasan
JK : Jumlah kuadrat
RJK : Rata-rata jumlah kuadrat

Persamaan regresi $\hat{X}_2 = 79,43 + 0,18X_1$. Diperoleh F_{hitung} = 5,10 lebih besar dari nilai F_{tabel} 4,03 pada α = 0,01. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka persamaan regresi dinyatakan signifikan. Untuk uji linearitas diperoleh F_{hitung} sebesar 0,83 lebih kecil dari F_{tabel} sebesar 2,00 pada α = 0,05. Karena $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka sebaran titik yang terestimasi membentuk garis linear dapat diterima.

Tabel 4.13 Rangkuman Hasil Uji Signifikansi dan Uji Linearitas Regresi

Regresi	Persamaan	Uji Signifikansi			Uji Linearitas		
		F_{hitung}	F_{tabel}		F_{hitung}	F_{tabel}	
			α = 0,05	α = 0,01		α = 0,05	α = 0,01
Y atas X_1	$\hat{Y} = 60,75 + 0,40X_1$	28,18 **	4,03	7,17	0,73 ns	2,00	2,69
Y atas X_2	$\hat{Y} = 42,09 + 0,67X_2$	26,57 **	4,03	7,17	1,58 ns	1,94	2,56
Y atas X_3	$\hat{Y} = 41,99 + 0,56X_3$	32,83 **	4,03	7,17	1,24 ns	1,95	2,58
X_3 atas X_1	$\hat{X}_3 = 81,37 + 0,32X_1$	11,36 **	4,03	7,17	0,90 ns	2,00	2,69
X_3 atas X_2	$\hat{X}_3 = 66,67 + 0,53X_2$	10,72 **	4,03	7,17	1,09 ns	1,94	2,56
X_2 atas X_1	$\hat{X}_2 = 79,43 + 0,18X_1$	5,10 *	4,03	7,17	0,83 ns	2,00	2,69

Keterangan :
* : Signifikan
** : Sangat signifikan
ns : Non signifikan (regresi linear)

C. Pengujian Model

Berdasarkan model kausal yang di bentuk secara teoritis akan diperoleh diagram analisis jalur dan kemudian dihitung nilai koefisien setiap jalurnya. Sebelum dilakukan perhitungan untuk menguji model kausalitas dengan menggunakan metode analis jalur, terlebih dahulu data hasil penelitian diuji dan telah memenuhi seluruh persyaratan yang diperlukan.

Salah satu persyaratan yang sangat penting yang harus dipenuhi adalah adanya korelasi yang signifikan antar variabel terkait dan berhubungan satu dengan yang lainnya. Hubungan yang telah dibuktikan di atas belum menyimpulkan terjadinya suatu hubungan kausal antara variabel tersebut. Dari data lapangan yang telah diolah dan melalui berbagai uji yang dipersyaratkan, maka tahapan selanjutnya dalam pengujian model kausalitas adalah melakukan analisis jalur (*path analysis*).

Dalam rangka untuk memperoleh nilai parameter koefisien pengaruh dari masing-masing jalur yang terdapat pada model, di tempuh langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menghitung koefisien korelasi di antara variabel dan mensubsidasikannya ke dalam persamaan rekursif.
2. Mencari persamaan rekursif masing-masing sub struktur model.
3. Menghitung nilai koefisien jalur antar variabel dengan bantuan matrik determinan.
4. Menghitung nilai koefisien signifikansi (t-values) pada masing-masing jalur.

Dari hasil analisis pada bagian terdahulu dan proses perhitungan yang dilakukan pada lampiran 6, dapat dirangkum sebagai berikut :

Tabel 4.14 Rangkuman Hasil Korelasi dan Nilai Signifikansi

Matrik		**Koefisien Korelasi**			
		X_1	**X_2**	**X_3**	**Y**
X_1		1,00	0,304	0,430	0,600
X_2	t_{hitung}	*2,26 **	1,00	0,420	0,589
X_3	t_{hitung}	*3,37 ***	*3,27 ***	1,00	0,630
Y	t_{hitung}	*5,30 ***	*5,15 ***	*5,73 ***	1,00
Koefisien:	t_{tabel} *(0,05) = 2,01*				
	t_{tabel} *(0,01) = 2,68*				

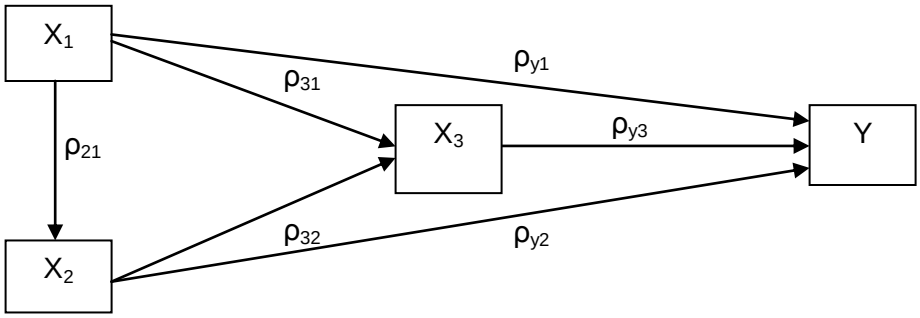
Setelah nilai koefisien korelasi masing-masing variabel diperoleh, selanjutnya dapat dihitung koefisien jalur dengan cara mensubstitusikan nilai

koefisien korelasi ke dalam persamaan rekursif yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan menggunakan perhitungan matriks determinan diperoleh nilai koefisien masing-masing jalur. Selanjutnya menghitung nilai t_{hitung} pada koefisien jalur untuk mengetahui signifikansi pengaruh yang diberikan oleh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Sehubungan dengan adanya pembagian tiga model yaitu sub struktur model pertama, sub struktur model kedua, dan sub struktur model ketiga, dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien jalur pada sub struktur model pertama adalah jalur yang menghubungkan instrumen budaya akademik terhadap instrumen keinovatifan dosen, jalur yang menghubungkan instrumen komitmen tugas terhadap instrumen keinovatifan dosen, dan jalur yang menghubungkan instrumen kualitas layanan akademik terhadap instrumen keinovatifan dosen.

Nilai koefisien jalur pada sub struktur model kedua adalah jalur yang menghubungkan instrumen budaya akademik terhadap instrumen kualitas layanan akademik, dan jalur yang menghubungkan instrumen komitmen tugas terhadap instrumen kualitas layanan akademik.

Nilai koefisien jalur pada sub struktur model ketiga adalah jalur yang menghubungkan instrumen budaya akademik terhadap instrumen komitmen tugas. Ringkasan model dapat terlihat pada gambar 4.11 sebagai berikut:



Gambar 4.5
Model Hubungan Struktural Antar Variabel

Keterangan :

X_1 = Budaya akademik

X_2 = Komitmen tugas

X_3 = Kualitas layanan akademik

Y = Keinovatifan dosen

Berdasarkan hasil analisis data dengan SPSS Versi 22, koefisien jalur antar variabel dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.15 Hasil SPSS Koefisien Jalur Model Sub Struktur Pertama

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,574	12,036		,463	,645
	Budaya Akademik (X1)	,233	,066	,352	3,582	,001
	Komitmen Tugas (X2)	,388	,112	,341	3,485	,001
	Kualitas Layanan Akademik (X3)	,299	,093	,335	3,250	,002

a Dependent Variable: Keinovatifan Dosen (Y)

Koefisien jalur variabel *exogenous* dari variabel *endogenous* keinovatifan dosen yaitu budaya akademik sebesar 0,352; komitmen tugas sebesar 0,341; dan kualitas layanan akademik sebesar 0,335. Persamaan struktural yang terbentuk pada model sub struktur pertama berupa: $Y = \beta_{y1}X_1 + \beta_{y2}X_2 + \beta_{y3}X_3 + \varepsilon_1$. Dengan besar $R_{y.123}^2 = 0{,}6234$ sehingga $\varepsilon_1 = 0{,}614$. Jadi bentuk persamaan struktural pada model sub struktur pertama:

$Y = 0{,}352X_1 + 0{,}341X_2 + 0{,}335X_3 + 0{,}614.$

Tabel 4.16 Hasil SPSS Koefisien Jalur Model Sub Struktur Kedua

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
2	(Constant)	49,156	17,060		2,881	,006
	Budaya Akademik (X1)	,246	,094	,333	2,614	,012
	Komitmen Tugas (X2)	,405	,162	,319	2,500	,016

a Dependent Variable: Kualitas Layanan Akademik (X3)

Koefisien jalur variabel *exogenous* dari variabel *endogenous* kualitas layanan akademik yaitu budaya akademik sebesar 0,333 dan komitmen tugas sebesar 0,319. Persamaan struktural yang terbentuk pada model sub struktur kedua berupa: $X_3 = \beta_{31}X_1 + \beta_{32}X_2 + \varepsilon_2$. Dengan besar $R_{3.12}^2 = 0{,}2771$

sehingga ε_2 = 0,850. Jadi bentuk persamaan struktural pada model sub struktur kedua:

$X_3 = 0{,}333X_1 + 0{,}319X_2 + 0{,}850.$

Tabel 4.17 Hasil SPSS Koefisien Jalur Model Sub Struktur Ketiga

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
3	(Constant)	79,437	9,753		8,145	,000
	Budaya Akademik (X1)	,177	,078	,304	2,259	,028

a Dependent Variable: Komitmen Tugas (X2)

Berdasarkan hasil analisis dari tabel di atas dapat diketahui koefisien jalur variabel *exogenous* dari variabel *endogenous* komitmen tugas yaitu budaya akademik sebesar 0,304. Persamaan struktural yang terbentuk pada model sub struktur ketiga berupa: $X_2 = \beta_{21}X_1 + \varepsilon_3$. Dengan besar r_{21}^2 = 0,0924 sehingga ε_3 = 0,953. Jadi bentuk persamaan struktural pada model sub struktur ketiga:

$X_2 = 0{,}304X_1 + 0{,}953.$

D. Pengujian Hipotesis

1. Pengaruh Langsung Positif Budaya Akademik (X_1) terhadap Keinovatifan Dosen (Y)

H_0: $\beta_{y1} \leq 0$

H_1: $\beta_{y1} > 0$

H_0 ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Dari hasil perhitungan analisis jalur, pengaruh langsung budaya akademik terhadap keinovatifan dosen, nilai koefisien jalur sebesar 0,352 dan nilai t_{hitung} sebesar 3,58. Nilai t_{tabel} untuk $\alpha = 0,01$ sebesar 2,68. Oleh karena nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu bahwa budaya akademik berpengaruh secara langsung terhadap keinovatifan dosen dapat diterima.

Hasil analisis hipotesis pertama memberikan temuan bahwa budaya akademik berpengaruh secara langsung positif terhadap keinovatifan dosen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keinovatifan dosen dipengaruhi secara langsung positif oleh budaya akademik. Meningkatnya budaya akademik mengakibatkan peningkatan keinovatifan dosen.

2. Pengaruh Langsung Positif Komitmen Tugas (X_2) terhadap Keinovatifan Dosen (Y)

H_0: $\beta_{y2} \leq 0$

H_1: $\beta_{y2} > 0$

H_0 ditolak , jika $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Dari hasil perhitungan analisis jalur, pengaruh langsung komitmen tugas terhadap keinovatifan dosen, nilai koefisien jalur sebesar 0,341 dan nilai t_{hitung} sebesar 3,49. Nilai t_{tabel} untuk $\alpha = 0,01$ sebesar 2,68. Oleh karena nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu bahwa komitmen tugas berpengaruh secara langsung terhadap keinovatifan dosen dapat diterima.

Hasil analisis hipotesis kedua memberikan temuan bahwa komitmen tugas berpengaruh secara langsung positif terhadap keinovatifan dosen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keinovatifan dosen dipengaruhi secara langsung positif oleh komitmen tugas. Meningkatnya komitmen tugas mengakibatkan peningkatan keinovatifan dosen.

3. Pengaruh Langsung Positif Kualitas Layanan Akademik (X_3) terhadap Keinovatifan Dosen (Y)

H_0: $\beta_{y3} \leq 0$

H_1: $\beta_{y3} > 0$

H_0 ditolak , jika $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Dari hasil perhitungan analisis jalur, pengaruh langsung kualitas layanan akademik terhadap keinovatifan dosen, nilai koefisien jalur sebesar 0,335 dan nilai t_{hitung} sebesar 3,25. Nilai t_{tabel} untuk $\alpha = 0,01$ sebesar 2,68. Oleh karena nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh secara langsung terhadap keinovatifan dosen dapat diterima.

Hasil analisis hipotesis ketiga memberikan temuan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh secara langsung positif terhadap keinovatifan dosen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keinovatifan dosen dipengaruhi secara langsung positif oleh kualitas layanan akademik. Meningkatnya kualitas layanan akademik mengakibatkan peningkatan keinovatifan dosen.

4. Pengaruh Langsung Positif Budaya Akademik (X_1) terhadap Kualitas Layanan Akademik (X_3)

H_0: $\beta_{31} \leq 0$

H_1: $\beta_{31} > 0$

H_0 ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Dari hasil perhitungan analisis jalur, pengaruh langsung budaya akademik terhadap kualitas layanan akademik, nilai koefisien jalur sebesar

0,333 dan nilai t_{hitung} sebesar 2,61. Nilai t_{tabel} untuk α = 0,01 sebesar 2,68. Oleh karena nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu bahwa budaya akademik berpengaruh secara langsung terhadap kualitas layanan akademik dapat diterima.

Hasil analisis hipotesis keempat memberikan temuan bahwa budaya akademik berpengaruh secara langsung positif terhadap kualitas layanan akademik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik dipengaruhi secara langsung positif oleh budaya akademik. Meningkatnya budaya akademik mengakibatkan peningkatan kualitas layanan akademik.

5. Pengaruh Langsung Positif Komitmen Tugas (X_2) terhadap Kualitas Layanan Akademik (X_3)

H_0: $\beta_{32} \leq 0$

H_1: $\beta_{32} > 0$

H_0 ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Dari hasil perhitungan analisis jalur, pengaruh langsung komitmen tugas terhadap kualitas layanan akademik, nilai koefisien jalur sebesar 0,319 dan nilai t_{hitung} sebesar 2,50. Nilai t_{tabel} untuk α = 0,01 sebesar 2,68. Oleh karena nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} maka dengan demikian H_0

ditolak dan H_1 diterima yaitu bahwa komitmen tugas berpengaruh secara langsung terhadap kualitas layanan akademik dapat diterima.

Hasil analisis hipotesis kelima memberikan temuan bahwa komitmen tugas berpengaruh secara langsung positif terhadap kualitas layanan akademik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik dipengaruhi secara langsung positif oleh komitmen tugas. Meningkatnya komitmen tugas mengakibatkan peningkatan kualitas layanan akademik.

6. Pengaruh Langsung Positif Budaya Akademik (X_1) terhadap Komitmen Tugas (X_2)

H_0: $\beta_{21} \leq 0$

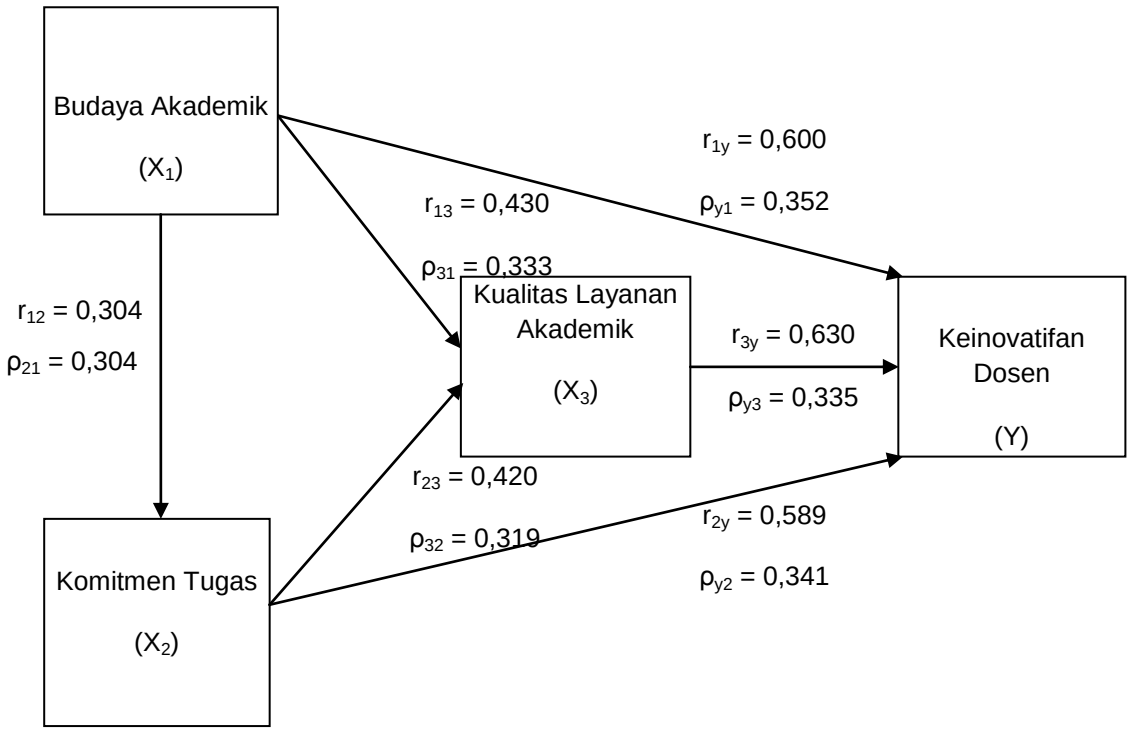
H_1: $\beta_{21} > 0$

H_0 ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Dari hasil perhitungan analisis jalur, pengaruh langsung budaya akademik terhadap komitmen tugas, nilai koefisien jalur sebesar 0,304 dan nilai t_{hitung} sebesar 2,26. Nilai t_{tabel} untuk $\alpha = 0,05$ sebesar 2,01. Oleh karena nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu bahwa budaya akademik berpengaruh secara langsung terhadap komitmen tugas dapat diterima.

Hasil analisis hipotesis keenam memberikan temuan bahwa budaya akademik berpengaruh secara langsung positif terhadap komitmen tugas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komitmen tugas dipengaruhi secara langsung positif oleh budaya akademik. Meningkatnya budaya akademik mengakibatkan peningkatan komitmen tugas.

Rangkaian analisis model pada sub struktur model pertama, sub struktur model kedua, dan sub struktur model ketiga merupakan kerangka acuan dalam menjawab hipotesis yang diajukan, seperti nampak pada gambar 4.12 sebagai berikut:



Gambar 4.6

Besaran Nilai Koefisien Korelasi dan Koefisien Jalur

Dari hasil analisis dan proses perhitungan yang dilakukan pada lampiran 7 pada bagian pengaruh langsung, dapat dirangkum sebagai berikut:

Tabel 4.18 Pengaruh Langsung Antar Variabel

No.	Pengaruh Langsung	Koefisien Jalur	dk	t_{hitung}	t_{tabel}	
					α = 0,05	α = 0,01
1.	X_1 terhadap Y	0,352	48	3,58 **	2,01	2,68
2.	X_2 terhadap Y	0,341	48	3,49 **	2,01	2,68
3.	X_3 terhadap Y	0,335	48	3,25 **	2,01	2,68
4.	X_1 terhadap X_3	0,333	49	2,61 *	2,01	2,68
5.	X_2 terhadap X_3	0,319	49	2,50 *	2,01	2,68
6.	X_1 terhadap X_2	0,304	50	2,26 *	2,01	2,68

* = signifikan ($t_{hitung} > t_{tabel}$ pada α = 0,05)

** = sangat signifikan ($t_{hitung} > t_{tabel}$ pada α = 0,01)

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil yang diperoleh setelah melakukan analisis model digunakan sebagai dasar dalam menjawab hipotesis dan menarik kesimpulan pada penelitian ini. Penjelasan terhadap jawaban hipotesis tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengaruh Budaya Akademik (X_1) terhadap Keinovatifan Dosen (Y)

Dari hasil perhitungan analisis jalur, terdapat pengaruh langsung positif budaya akademik terhadap keinovatifan dosen, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,600 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,352. Ini memberikan makna budaya akademik berpengaruh secara langsung terhadap keinovatifan dosen dapat diterima.

Hasil penelitian ini senada dengan pendapat beberapa ahli di antaranya:

> *Tushman and O'Reilly (1997) point out those successful organizations have the capacity to absorb innovation into the organizational culture and management processes and that organizational culture lies at the heart of organizational innovation. Martins and Terblanche (2003) explain that a culture supportive of creativity encourages innovative ways of representing problems and finding solutions. Unlike operations where the activities are formalized and pre-specified, innovation is a non-routine activity where there is a fair amount of uncertainty around the tasks to be performed. Organizational culture in absence of laid down rules of the game, can both hinder. creativity as well as stimulate innovation. Zaltman et al (1973) mention that innovation is a highly complex social process which requires the effective interaction of a large number of individuals and sub-units within the innovating organization. There is thus a need to provide directive leadership through professional managers. Besides,innovation by definition deals with uncertain problems. In such an environment, structural solutions such as formalized procedures are often ineffective. Russel (1989), explains that culture supports innovation by creating an organizational climate which institutionalizes innovation as an important activity and further, by focusing attention on and legitimate innovation, a supportive*

> *culture helps to motivate and sustain the complex, interactive process of social exchange necessary for successful innovation.*[1]
>
> *Culture affects innovation because it shapes the patterns dealing with novelty, individual initiatives and collective actions, and understandings and behaviours in regard to risks as well as opportunities*[2]*.*

Menunjukkan bahwa budaya akademik mempengaruhi inovasi karena membentuk pola berurusan dengan hal-hal baru, inisiatif individu dan aksi kolektif, bahwa budaya mendukung kreativitas mendorong cara-cara inovatif untuk menemukan solusi.

2. Pengaruh Komitmen Tugas (X_2) terhadap Keinovatifan Dosen (Y)

Dari hasil perhitungan analisis jalur, terdapat pengaruh langsung positif komitmen tugas terhadap keinovatifan dosen, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,589 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,341. Ini memberikan makna komitmen tugas berpengaruh secara langsung terhadap keinovatifan dosen dapat diterima.

Hasil penelitian ini senada dengan pendapat beberapa ahli di antaranya:

> *Within the employees' organizational context, Innovative Work Behavior may also be influenced by commitment-oriented human resource management practices. To date, explicit empirical data on the*

---

[1] Dasanayaka,"*Implications of Organizational Culture on Innovation: An Exploratory Micro Study of Sri Lankan Gift and Decorative-ware Sector Firms",* h. 6. www.merit.unu.edu/.../1234932173_SD.pdf (diakses 5 September 2015).

[2] Kaasa, Anneli and Vadi, Maaja, *op. cit.,* h. 1.

> *effect of High Commitment Human Resource Management on innovativeness at an individual level is scarce.*[3]
>
> *In fact, at very strong commitment levels, this gap is negligible. Clearly, the overall organization attitude toward innovation is a crucial factor—as senior leaders and corporate strategies present a compelling vision of innovation, alignment soars between leaders at all levels, and employees*[4]*.*
>
> *While the individuals who shepherded these particular innovations may be thought to have had an almost heroic measure of commitment to the innovation(s) they supported, it is also true that virtually any organizational innovation will require a degree of commitment from one or more organizational members. Emphasizing that it is people who cause innovation to occur. The success of an organization in innovating may be at least partially determined by the commitment of individual organization members to innovation as a goal-task instrumentality.*[5]

Menunjukkan bahwa hampir semua inovasi organisasi akan memerlukan tingkat komitmen dari satu atau lebih anggota organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dalam berinovasi dapat setidaknya ditentukan oleh komitmen anggota organisasi individu untuk inovasi sebagai perantaraan tujuan. Hal ini menekankan bahwa komitmen tugas berpengaruh terhadap keinovatifan.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik (X_3) terhadap Keinovatifan Dosen (Y)

Dari hasil perhitungan analisis jalur, terdapat pengaruh langsung positif kualitas layanan akademik terhadap keinovatifan dosen, dengan nilai

---

[3] Luc Dorenbosch, Marloes L. van Engen and Marinus Verhagen, *op. cit.,* h. 130.
[4] Evan F. Sinar, Richard S. Wellins, Chris Pacione, *op. cit*., h. 13.
[5] William J. Hickey, *op. cit.* h. 1.

koefisien korelasi sebesar 0,630 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,335. Ini memberikan makna kualitas layanan akademik berpengaruh secara langsung terhadap keinovatifan dosen dapat diterima.

Hasil penelitian ini senada dengan pendapat beberapa ahli di antaranya:

> *Service quality is the factor of customer loyality. That is mean how an organization could give more than customer's expected. Service quality is one of characteristics in every company, because it makes different from the other. To give more than customer's expected, so the company have to do product innovation.*[6]

Menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap inovasi.

4. Pengaruh Budaya Akademik (X_1) terhadap Kualitas Layanan Akademik (X_3)

Dari hasil perhitungan analisis jalur, terdapat pengaruh langsung positif budaya akademik terhadap kualitas layanan akademik, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,430 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,333. Ini memberikan makna budaya akademik berpengaruh secara langsung terhadap kualitas layanan akademik dapat diterima.

Hasil penelitian ini senada dengan pendapat beberapa ahli di antaranya:

---

[6] Dewi Marta Sari, *op. cit*. h.1.

> *Other researchers have used cultural dimensions instead of nationality or national service environment and showed that these cultural dimensions were significantly related to service quality expectations. Collectively, these studies suggest that culture can affect consumers' expectations of the service they are about to receive*.[7]

> *social nature of services is the predominant role that culture plays in influencing customers' expectations and assessments of service performance (Becker et al. 1999). This is because the concept of appropriate social behaviour in one country is not always transferable to another. Thus culture has been identified as a variable that has both a formative and a filtering role with respect to the reality of the consumers' service expectations and experiences (Davies and Fitchett 2004; Donthu and Yoo 1998; Furrer et al. 2000; Imrie 2005; Liu et al. 2001; Tsikriktsis 2002). For example, recent research has shown that consumers' expectations of airline service quality vary by nationality, with Americans having higher expectations than Europeans (Sultan and Simpson 2000) and Japanese travellers having generally higher expectations than North American, Western European, and Chinese travellers (Gilbert and Wong 2003). Other researchers have used cultural dimensions instead of nationality or national service environment and showed that these cultural dimensions were significantly related to service quality expectations (Donthu and Yoo 1998; Furrer et al. 2000; Kueh and Voon 2007; Tsoukatos and Rand 2007). Collectively, these studies suggest that culture can affect consumers' expectations of the service they are about to receive*[8].

menunjukkan bahwa dimensi budaya secara signifikan terkait dengan kualitas layanan.

---

[7] Donthu Naveen and Boonghee Yoo, *op. cit.*

[8] Veronica Reid, *A Study Of The Influence Of Individual Level Cultural Value Orientation On The Formation Of Service Quality Expectations*, http://eprints.nottingham.ac.uk/12008/1/**Veronica_Reid**_June_2011.pdf (diakses 5 September 2015).

5. Pengaruh Komitmen Tugas (X_2) terhadap Kualitas Layanan Akademik (X_3)

Dari hasil perhitungan analisis jalur, terdapat pengaruh langsung positif komitmen tugas terhadap kualitas layanan akademik, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,420 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,319. Ini memberikan makna komitmen tugas berpengaruh secara langsung terhadap kualitas layanan akademik dapat diterima.

Hasil penelitian ini senada dengan pendapat beberapa ahli di antaranya:

> *Normative commitment has a significant positive relationship with service quality. Research indicates that organizational commitment exerts a strong positive influence not only on internal service quality but also on external service quality.*[9]

menunjukkan bahwa komitmen tugas mempengaruhi kualitas layanan.

6. Pengaruh Budaya Akademik (X_1) terhadap Komitmen Tugas (X_2)

Dari hasil perhitungan analisis jalur, terdapat pengaruh langsung positif budaya akademik terhadap komitmen tugas, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,304 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,304. Ini memberikan makna budaya akademik berpengaruh secara langsung terhadap komitmen tugas dapat diterima.

---

[9] Ogunnaike, *op. cit*., h. 39.

Hasil penelitian ini senada dengan pendapat beberapa ahli di antaranya:

> *corporate culture affects the commitment of employees within the organization and the strength of organizational commitment is correlated with the strength of corporate culture. Although empirical research has been carried out on corporate culture and employee commitment to the organization, there has been little evidence to prove the effect of corporate culture on organizational commitment (McKinon et al., 2003). In a study of Hong Kong and Australian managers, Lok and Crawford (2004) found a positive effect of corporate culture on organizational commitment. Zain et al. (2009) examined the effect of four dimensions of corporate culture namely teamwork, communication, reward and recognition, and training and development on organizational commitment and found that all the four dimensions of corporate culture were important determinants of organizational commitment. While Mahmudah (2012) report a significant relationship between corporate culture and organizational commitment, research by Lahiry (1994) showed only a weak association between corporate culture and organizational commitment. This study seeks to further examine this relationship with particular reference to the Nigerian work environment.*[10]

menunjukkan bahwa budaya mempengaruhi komitmen.

[10] Ezekiel Saasongu Nongo, Darius Ngutor Ikyanyon, *op. cit.,* h. 2.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terhadap hasil analisis penelitian; dapat diidentifikasi temuan hasil penelitian dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Budaya akademik berpengaruh langsung positif terhadap keinovatifan dosen.

   Berarti: budaya akademik yang kondusif akan mengakibatkan peningkatan keinovatifan dosen.

2. Komitmen tugas berpengaruh langsung positif terhadap keinovatifan dosen.

   Berarti: komitmen yang sungguh-sungguh akan mengakibatkan peningkatan keinovatifan dosen.

3. Kualitas layanan akademik berpengaruh langsung positif terhadap keinovatifan dosen.

   Berarti: kualitas layanan akademik yang baik dan kondusif akan mengakibatkan peningkatan keinovatifan dosen.

4. Budaya akademik berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan akademik.

Berarti: budaya akademik yang kondusif akan mengakibatkan peningkatan kualitas layanan akademik.

5. Komitmen tugas berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan akademik.

   Berarti: komitmen tugas yang sungguh-sungguh akan mengakibatkan peningkatan kualitas layanan akademik.

6. Budaya akademik berpengaruh langsung positif terhadap komitmen tugas.

   Berarti: budaya akademik yang kondusif akan mengakibatkan peningkatan komitmen tugas.

B. Implikasi

Implikasi dan saran mempunyai potensi untuk memberikan kontribusi terhadap pemahaman yang lebih mendalam pada hal-hal yang dapat mempengaruhi keinovatifan dosen; yang terdiri dari implikasi teoritis, implikasi penelitian, implikasi kebijakan, dan implikasi praktis; dengan rincian sebagai berikut:

1. Implikasi teoritis

a. Implikasi pengaruh langsung budaya akademik terhadap keinovatifan dosen.

   Artinya jika ingin meningkatkan keinovatifan dosen, maka diperlukan perbaikan atau peningkatan budaya akademik.

Upaya meningkatkan budaya akademik:

1) Kebebasan dosen serta independensi dalam akademik.
2) Mendorong dosen untuk melakukan penelitian ilmiah.
3) Pimpinan kampus memberikan penghargaan bagi dosen yang aktif melakukan penelitian.
4) Pimpinan kampus mendorong para dosen untuk bersikap kritis.

b. Implikasi pengaruh langsung komitmen tugas terhadap keinovatifan dosen.

Artinya jika ingin meningkatkan keinovatifan dosen, maka salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah perbaikan atau peningkatan komitmen tugas.

Upaya perbaikan komitmen tugas:

1) Menguasai penggunaan berbagai media pembelajaran.
2) Memperbaiki proses pembelajaran untuk mencapai tujuan pembelajaran.
3) Membuat dan merancang media pembelajaran.

c. Implikasi pengaruh langsung kualitas layanan akademik terhadap keinovatifan dosen.

Artinya jika ingin meningkatkan keinovatifan dosen, maka salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah perbaikan atau peningkatan kualitas layanan akademik.

Upaya perbaikan kualitas layanan akademik:

1) Meningkatkan sarana dan pra sarana multimedia yang terbaru sehingga terciptanya kualitas layanan yang baik.
2) Meningkatkan perpustakaan dengan mengadakan buku-buku yang terbaru, memberikan informasi buku/jurnal/e-book untuk menunjang kebutuhan belajar, pengajaran dan penelitian.
3) Membuat website jurnal kampus sebagai fasilitas dosen dalam menerbitkan jurnal ilmiah.
4) Menawarkan program *study* yang bernilai unggul dan dikaitkan dengan kepuasan yang lebih besar secara konsisten.

d. Implikasi pengaruh langsung budaya akademik terhadap kualitas layanan akademik.

Artinya jika ingin meningkatkan kualitas layanan akademik, maka salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah perbaikan atau peningkatan budaya akademik.

Upaya perbaikan budaya akademik:

1) Ketepatan waktu layanan, dalam layanan akademik baik pengumuman hasil nilai maupun jadwal perkuliahan tepat waktu.
2) Akurasi layanan, petugas akademik dalam melaporkan mengenai hasil *study* mahasiswa akurat.

3) Kesopanan dan keramahan, petugas akademik melayani dengan sopan dan ramah.
4) Tanggung jawab, bagian akademik dalam menjalankan tugas bertanggung jawab.
5) Kelengkapan, bagian akademik dalam menjalankan dilengkapi sarana dan prasarana.
6). Manajemen kampus menyediakan pelatihan untuk peningkatan komptensi dosen.
7) Kemudahan, bagian akademik memberikan kemudahan dalam pelayanan, tidak berbelit-belit.
8) Kenyamanan, bagian akademik memberikan kenyamanan dalam melayani dosen.
9) Variasi model layanan, bagian akademik memberikan pelayanan tidak monoton selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik.

e. Implikasi pengaruh langsung komitmen tugas terhadap kualitas layanan akademik.

Artinya jika ingin meningkatkan kualitas layanan akademik, maka diperlukan perbaikan atau peningkatan komitmen tugas.

Upaya meningkatkan komitmen tugas:

1) Melakukan ketaatan dengan berupaya rapi dalam menyediakan administrasi pembelajaran.

2) Loyal dalam bekerja sesuai tugas pokok dan fungsi (tupoksi).
3) Dosen hadir tepat waktu sesuai jadwal perkuliahan.
4) Mengimplementasikan metode-metode yang ada dalam pembelajaran, melaksanakan penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

f. Implikasi pengaruh langsung budaya akademik terhadap komitmen tugas.

Artinya jika ingin meningkatkan komitmen tugas, maka diperlukan perbaikan atau peningkatan budaya akademik.

Upaya meningkatkan budaya akademik:

1) Pimpinan kampus menuntut para dosen untuk pengembangan penelitian ilmiah.
2) Pimpinan kampus antusias dalam mencetak ilmuwan yang berkualitas.
3) Manajemen memiliki *teamwork* yang solid
4) Manajemen memiliki koordinasi kerja yang baik.
5) Manajemen terbuka untuk dikritisi.

2. Implikasi penelitian

Hasil penelitian ini memperkuat pengetahuan dan teori bahwa variabel keinovatifan dosen dipengaruhi oleh variabel budaya akademik,

komitmen tugas, dan kualitas layanan akademik; dengan demikian hasil penelitian ini konsisten dengan teori dan model penelitian.

3. Implikasi kebijakan

Diperlukan suatu kebijakan yang mengatur tentang bagaimana membangun keinovatifan dosen melalui budaya akademik, komitmen tugas, dan kualitas layanan akademik; serta diperlukan penyebaran informasi tentang hasil penelitian ini kepada civitas akademika untuk mempercepat proses peningkatan keinovatifan dosen.

4. Implikasi praktis

Hasil penelitian ini memperkuat pengetahuan dan teori bahwa variabel keinovatifan dosen dipengaruhi oleh berbagai variabel; dengan demikian hasil penelitian konsisten dengan teori dan model penelitian yang diusulkan.

C. Saran

Kesimpulan dan implikasi yang telah disusun, dijadikan sebagai dasar untuk mengidentifikasi beberapa saran untuk membangun keinovatifan dosen di STIE Santa Ursula:

1. Untuk membangun budaya akademik terhadap keinovatifan dosen; disarankan beberapa perbaikan sebagai berikut:

a. Memberikan kebebasan dosen serta independensi dalam akademik. Sebagai peneliti dosen harus bebas, kebebasan tersebut haruslah memperhatikan etika professional, etika yang berlaku dalam masyarakat.
b. Mendorong dosen berinovasi dan melakukan penelitian ilmiah. Kegiatan meneliti merupakan salah satu kewajiban dosen dalam melaksanakan Tri Dharma perguruan tinggi. Pimpinan kampus mendorong dosen melaksanakan pengajaran di dalam kelas untuk menyampaikan materi-materi pelajaran dan meningkatkan pengetahuan mahasiswa terhadap perkembangan keilmuan yang disampaikan, keilmuan tersebut adalah materi yang up to date yang berasal dari hasil-hasil penelitian mutakhir.
c. Manajemen memberikan penghargaan bagi dosen yang aktif melakukan penelitian. Program pemberian penghargaan merupakan ajang yang tepat untuk mendorong dan meningkatkan kreativitas dosen untuk melakukan penelitian.

2. Untuk membangun komitmen tugas terhadap keinovatifan dosen; disarankan beberapa perbaikan sebagai berikut:
   a. Menguasai penggunaan berbagai media pembelajaran. Adanya penguasaan IT, seorang dosen akan memotivasi dirinya dan mahasiswanya memiliki rasa ingin tahu yang banyak di dalam perkuliahan. Penggunaan media pembelajaran berbasis IT

sepertinya jauh lebih bermanfaat karena memiliki peranan yang luas dan nilai tambah dari sisi fleksibilitas, kemudahan penggunaan, efektifitas, efisiensi, kompatibilitas yang tinggi, komplementatif, dan integratif terhadap beragam format media yang konvergen

b. Memperbaiki proses pembelajaran untuk mencapai tujuan pembelajaran. Peran dosen masa depan harus diarahkan untuk mengembangkan lima kemampuan dasar kecerdasan mahasiswa, yaitu; kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan managerial, kecerdasan komunal dan kecerdasan moral. Untuk dapat melaksanakan peran tersebut, maka sosok dosen masa depan harus mampu bekerja secara profesional. Sebagai pendidik profesional, dosen masa depan tidak hanya tampil lagi sebagai pengajar (*teacher*), seperti fungsinya yang menonjol selama ini, melainkan beralih menjadi motivator, inspirator, pelatih (*coach),* innovator dalam pembelajaran, pembimbing (*guided*), konselor (*councelor*), dan manager belajar (*learning manager*). Sebagai motivator, dosen mendorong mahasiswanya untuk menguasai alat belajar, memotivasi mahasiswa untuk belajar keras dan mencapai prestasi setinggi-tingginya, dan membantu mahasiswa untuk menghargai nilai belajar dan pengetahuan. Sebagai inspirator, dosen mampu memberikan inspirasi mahasiswa dalam melakukan aktivitas pembelajaran, seperti; kreativitas dalam mengerjakan

tugas, menulis, dalam kegiatan program kreativitas mahasiswa, dan sebagainya. Sebagai pelatih, dosen akan berperan seperti pelatih olahraga. Sebagai pembimbing, dosen akan berperan sebagai sahabat mahasiswa, menjadi teladan dalam pribadi yang mengundang rasa hormat dan keakraban dari mahasiswa. Sebagai manajer belajar, dosen akan membimbing mahasiswanya belajar, mengambil prakarsa, dan mengeluarkan ide-ide baik yang dimilikinya. Dengan ketiga peran ini maka diharapkan para mahasiswa mampu mengembangkan potensi diri masing-masing, mengembangkan kreativitas dan mendorong penemuan keilmuan dan teknologi yang inovatif, sehingga para mahasiswa mampu bersaing dalam masyarakat global.

c. Membuat dan merancang media pembelajaran. Dewasa ini disain kurikulum teknologis disiplin akademik berbasis kebutuhan komunitas lembaga yang fleksibel, adaptif dan responsif lebih potensial mendukung pengembangan profesioanalisme dosen dalam melaksanakan tugas utamanya yang tidak sekedar melek computer (*computer literacy*), namun lebih diarahkan pada melek teknologi informasi (*IT literacy*) meliputi kompetensi aplikasi teknologi kontemporer (*temporary IT skill*), penguasaan konsep dasar (*foundational concept*) dan kemampuan intelektual *(intellectual capability*).

3. Untuk membangun kualitas layanan akademik terhadap keinovatifan dosen; disarankan beberapa perbaikan sebagai berikut:
   a. Tingkat keberlanjutan pengadaan, pemiliharaan dan pemanfaatan sarana dan pra sarana multimedia yang dimiliki.
   b. Meningkatkan perpustakaan dengan mengadakan buku-buku yang terbaru, jurnal/e-book untuk menunjang kebutuhan belajar, pengajaran dan penelitian.
   c. Membuat website jurnal kampus sebagai fasilitas dosen dalam menerbitkan jurnal ilmiah.
4. Untuk membangun budaya akademik terhadap kualitas layanan akademik; disarankan perbaikan sebagai berikut:
   a. Ketepatan waktu layanan, dalam layanan akademik baik pengumuman hasil nilai maupun jadwal perkuliahan sesuai kalender akademik, ketertiban pengawasan ujian ketepatan waktu pengumpulan soal, memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang terkait dengan kepentingan mahasiswa serta kelancaran administrasi untuk kepentingan dosen.
   b. Akurasi layanan, petugas akademik dalam melaporkan mengenai hasil *study* mahasiswa akurat dengan pemanfaat IT atau sistem informasi akademik.
   c. Manajemen kampus menerapkan kepada petugas akademik berupa: kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas

pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam melayankan, kesopanan dan keramahan petugas.

5. Untuk membangun komitmen tugas terhadap kualitas layanan akademik; disarankan perbaikan sebagai berikut:
   a. Dosen harus menyampaikan materi pembelajaran secara konsisten sesuai dengan rencana dan tujuan pembelajaran yang sudah ditetapkan pada Rencana Program dan Kegiatan Perkuliahan Semester (RPKPS).
   b. Setiap dosen senantiasa berupaya untuk meningkatkan profesionalismenya dengan bekerja memenuhi sasaran kerja yang ditentukan. Loyal dalam bekerja sesuai tugas pokok dan fungsi (tupoksi).
   c. Dosen hadir tepat waktu sesuai jadwal perkuliahan.
6. Untuk membangun budaya akademik terhadap komitmen tugas; disarankan perbaikan sebagai berikut:
   a. Manajemen menuntut para dosen untuk pengembangan penelitian ilmiah. Mendorong kemampuan dan kemauan dosen dalam menulis karya ilmiah hasil penelitian maupun pengabdian kepada masyarakat yang siap dipublikasikan dalam terbitan berkala ilmiah nasional terakreditasi maupun terbitan berkala ilmiah internasional

dalam rangka mewujudkan semangat *World Class University* (WCU).

b. Manajemen memberikan perhatian besar pada upaya mencetak para ilmuan yang berkualitas.
c. Manajemen memiliki *teamwork* yang solid, *teamwork* yang solid suatu university akan dapat berjalan di koridornya dan menghasilkan hal-hal yang luar biasa.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari, dan Ratih Hurriyati. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan:* Pemasaran Jasa Pendidikan Yang Fokus Pada Mutu. Bandung: Alfabeta, 2008.

Ariani, Dorothea Wahyu. *Manajemen Kualitas.* Jakarta: Universitas Terbuka, 2009.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi ke* 5. Jakarta:PT.Rineka Cipta, 1986.

Biggs,John and Catherine Tang, *Teaching For Quality Learning.* UK: Bell and Bain Ltd, 2011.

Buchori, Mochtar. *Transformasi Pendidikan.* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan dan IKIP Muhammadiyah Jakarta Press. 1995.

_____. "Otonomi, Kebebasan Akademik, dan Netralitas Institusional," Kompas, 21 April 2004.

Catherine et al, University Leadership. USA: SRHE and Open University Press, 2000.

Chandra. Gregorius, dan Fandy Tjiptono. *Service, Quality, and Satisfaction.* Yogyakarta: Andi Offset, 2011.

Colquitt, LePine & Wesson. O*rganizational Behavior.* New York: McGraw-Hill, 2013.

Djamas Nurhayati , *Strategi Peningkatan Mutu Dosen PTAI.* Jakarta: Puslitbang Pendidikan Agama dan Keagamaan, 2005.

Drew,S.A.W. *Accelerating innovation in financial services.* Long Range Planning, 1995.

G, Kasper. *Intentional Innovation.*W.K. Kellogg Foundation, 2008.

Gaspersz. Vincent. *Total Quality Management Untuk Praktisi Bisnis dan Industri.* Bogor: Vinchristo Publication, 2011.

Hasibuan, Lias. *Melejitkan Mutu Pendidikan: Retteksi, Relevansi dan Rekonstruksi Kurikulum,* Jambi: Penerbit SAPA Poject, 2004.

Hersey, Paul & Kenneth H. Blanchard. *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources.* UK: Prentice-Hall Intl., 1988.

Ikhsan. M, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Akademik Universitas dan Kemandirian Dosen terhadap Keprofesionalan Dosen Universitas Negeri Medan" Desertasi, Universitas Negeri Jakarta, 2011.

Kates, Amy and Jay R. Galbraith. *Designing Your Organization.* USA: John Wiley & Sons, 2007

Kistanto, Nurdien H. *Menuju Paradigma Penelitian Sosial yang Partisipatif* PRISMA Jakarta: LP3ES, No. 1 th.XXVI, Januari.

Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jilid 1 & 2. PT. Jakarta: Prenhalindo, 2000.

Kreitner, Robert & Angelo Kinicki. *Organizational Behavior.* New York: McGraw-Hill Intl., 2007.

Lazakidou, Athina & Andriani Daskalak., *Quality Assurance in Healthcare Service Delivery Nursng and Personalized Medicine:* Hershey Medical Information Science. 2012.

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta. Salemba Empat, 2014.

Luthans, Fred, *Organizational Behavior,* Singapore: Mc Graw Hill, 1995

Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta. UPP SUM YKPN, 2015.

Marvin, Peterson Marvin. *Organisation and Governence in Highr Education,* Third Edition. Washington: Ginn Press, 1986.

Owens, R. *Organizational Behavior in Education.* New Jersey: Prentice-Hall. 1987.

P, Ducker. *Innovation and Entrepreneurship*: Practice and Principles. Louisiana: Louisiana State University Press,1991.

Peter, J Paul & James H. Donnelly. Jr. *Marketing Management.* New York McGraw-Hill Irwin. 2009.

R M, Steers. *Efektifitas Organisasi, C*etakan Kedua. Alih bahasa Magdalena Jamin. Jakarta: Erlangga,1997.

R W, Mondy & Noe R.M. *Human Resources Management,* Sixth Edition. USA: Allyn & Bacon Inc, 2000.

Randolph, W. Alan and Richard S. Blackburn, *Managing Organization* Homewood, Illinois: Richard D. Irwin, 1989.

Robbins Stephen A and Timothy A. Judge. *Organizational Behavior* (fourteenth edition), Boston: Pearson, 2011.

Robbins, Stephen P. *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi,* terjemahan Yusuf Udaya. Jakarta: Penerbit Arcan, 1994.

Rogers, Everett M. *Diffusion of Innovations,4th ed.* New York: The Free Press. A Devision of Macmillan Publishing Co.,Inc., 1995.

Sa'ud, Udin Syaefudin. *Inovasi Pendidikan.* Bandung: Alfabeta, 2010.

Schein, Edgar H, *Organizational Culture and Leadership.* San Fransisco: Jossey Bass Publisher, 2004

Schermerhorn, Jr, John R, James G. Hunt. Richard N.Osborn. *Organizational Behavior Essentials.*Ninth Edition. New York USA: John Wiley & Sons, 2006.

Senge, Peter M. *Disiplin Kelima: Seni dan Praktek Organisasi Pembelajar* diterjemahkan oleh Nunuk Adiarni, Jakarta: Binarupa Aksara, 1995.

Shavinina, Larisa V. *The International Handbook on Innovation.* UK: Elsevier Science Ltd, 2013.

Shils, Edward dalam Parsudi Suparian. *Etika Akademis.* Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1993.

Sinar, Evan F, Richard S. Wellins, Chris Pacione. "*Creating the Condition for Sustainable Innovation".*The Talenta Management Expert. 2008.

Stewart in book Aguirre. A. *Women and Minority Faculty in The Workplace: Recruitment, Retention, and Academic Culture.* ASHE-ERIC Higher Education Report, 27(6). Jossey-Bass Higher and Adult Education Series. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2000.

Sugiono. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta. 2010.

Suharsaputra, Uhar. *Administrasi Pendidikan.* Bandung: Refika Aditama. 2010.

Tampubolon, Daulat P. *Perguruan Tinggi Bermutu. Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.

Tjiptono, Fandy. *Prinsip-prinsip Total Quality Service.* Yogyakarta: Andi, 2005.

University, Charles Darwin. *Academic Language Learning Success Program,* 2012.

Warsita, Bambang. *Teknologi Pembelajaran.* Landasan dan Aplikasinya Jakarta: Rineka Cipta. 2008.

West, M. A & J.L. Farr. *Innovation and creativity at work: Psychological and organizational strategies.* Chichester, UK: Wiley, 1990.

Yufiarti. *Orientasi Baru Dalam Pedagogik.*

Yukl, Gary. *Leadership in Organization.* New Jersey: Pearson Prentice Hal, 2010.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.* New York, NY: The Free Press, 1990.

Sumber dari internet

A J, Koppi *et al*. *Academic Cultur, Flaxibility and The National Teaching and Learning Database.* Australia: New Technologies in Teaching and Learning, University Of Sydney, 1998.

Andrew,Van de Ven. *Central Problems in the Management of Innovation.* USA: The Institute of Management Sciences Vol. 32 No. 5, Organization Design Published by Informs, 1986.

B R, Lewis & Mitchell, V. W. *Defining and measuring the quality of customer service.* (Marketing Intelligence & Planning, 8 (6), 1990.

Benkhoff. Ignoring Commitment Is Costly: New Approaches Establish the Missing Link Between Commitment and Performance*,"Human Relations 50.1997*.

Dasanayaka,"*Implications of Organizational Culture on Innovation: An Exploratory Micro Study of Sri Lankan Gift and Decorative-ware Sector Firms",* www.merit.unu.edu/.../1234932173_SD.pdf (diakses 5 September 2015).

Donthu, Naveen and Boonghee Yoo. "*Cultural Influences on Service Quality Expectations*," *Journal of Service Research,* 1988, 1 (2)..

Dorenbosch, Luc, Marloes L. Van Engen and Marinus Verhagen. *On-the-job Innovation: The Impact of Job Design and Human Resource Management through Production Ownership*. Article in Creativity and Innovation Management, May 2015 http://www.researchgate.net/publication/227521034(diakses 20 Agustus 2015).

Hickey, William J. *Individual Commitment to Organizational Innovation: an Empical Study of an Exploratory Model* (Order No. 8026825), http://search.proquest.com/docview/302976641?accountid=25704 diakses 10 September 2015.

JP, Meyer and Allen, NJ. A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment Some Methodological Cosideartions, *Human Resource Management Review,* 2007.

Kaasa, Anneli and Vadi, Maaja. *How Does Culture Contribute To Innovation? Evidence from European Countries.* Estonia:Tartu University Press. 2008.

Kara, A., Lonial, S., Tarm, M., Ahmad, S. Paradox of Service Quality in Turkey The Seemingly Contradictory Relative Importance of Tangible

and Intagibel Determinants of Service Quality. European Business Review, 17(1), 5-20. 2005.

Kitchell, Susan. *The effect of corporate culture on innovation adoption* (Order No.NN60898),http://search.proquest.com/docview/303880743?accountid=25704 diakses 10 September 2015.

M C, Cowan. *The Road To Be Taken: A Case Study On The Use Of An Intensive Trimester Schedule To Transform The Academic Culture Of a Public High School* (Order No. 3051784). http://search.proquest.com/docview/305504274?accountid=25704 (diakses 15 Oktober 2015).

McCayk *et al*. *The Effects of Commitment to Performance Goals on Effort*. Journal of Applied Social Psychology,1987, 17(5).

Narayanan. VK. *Managing Technology And Innovation For Competitive Advantage* New York: PrenticeHall. 2001.

Nayak, Raveendranath Ravi dan Sitalakshmi Venkatraman. "*A Pilot Study into International Students' Academic Culture*: *The Context of Indian Business Students in an Australian University",* e-Journal of Business Education & Scholarship of Teaching, Vol. 4, No. 2, 2010.

Nitecki, D.A. and Hernon, P. *Measuring Service Quality at Yale Universcity's Libraries.* Journal of Academic Librarianship, Vol. 26 (4), 2000.

Nurjanah, Nunuy. *Inovasi Pendidikan Menuju 100 Tahun.* Makalah disampaikan pada Orasi llmiah di STKIP Al-Azhar Majalaya. Bandung: 5 Maret 2008.

OECD Countrie. *Measuring Innovation in Education and Training.* OECD Piper. Paris, France: 11 June 2009.

Ogunnake. *Assessing the Effect of Organizational Commitment on Service Quality; a Study of Customer-Contract Employee.* http://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/440 (diakses 7 Juli 15).

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry L.L. *SERVQUAL: a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.* Journal of Retailing. Vol. 64(1), 1988.

R C, Lewis and Booms, B.H. "*The Marketing Aspects of Service Quality"*, in Berry, L.L., Shostack, G.L. and Upah, G.D. (Eds), Emerging Perspectives on Services Marketing Chicago: American Marketing Association, 1983.

Reid,Veronica. *A Study Of The Influence Of Individual Level Cultural Value Orientation On The Formation Of Service Quality Expectations,* http://eprints.nottingham.ac.uk/12008/1/**Veronica_Reid**_June_2011.pdf (diakses 5 September 2015)

Saasongu, Ezekiel, Darius Ngutor Ikyanyon. *The Influence of Corporate Culture on Employee Commitment to the Organization*, http://www.saylor.org/site/wp-content/uploads/2013/02/BUS209-6.1.1 InfluenceofCorporateCulture.pdf (diakses 2 Oktober 2015).

Sari, Dewi Martai. *Influence of Service Quality And Product Innovation to Customer Loyality,* http://eprints.undip.ac.id/15581/1/D2D004233, Dewi_Martha_Sari.pdf diakses 2 September 2015.

Seo, Yeji. *Cultural Impact on Customer Satisfaction and Service Quality Evaluation in Hotels* http://digitalscholarship.unlv.edu/thesesdissertations (diakses 2 September 2015).

Shaw, Ben. *The Relationships Between Culture and Service Quality Perceptions,*http://gatton.uky.edu/faculty/sudharshan/publications/TheRelationshipsBetweenCultureandServiceQualityPerceptions.pdf (diakses 2 September 2015).

Shaw, Delery dan Abdulla dalam Moh. Alifudin. *Reformasi Pendidikan Strategi Inovatif Peningkatan Mutu Pendidikan.* Jakarta: Magna Script Publishing, 2012.

Shen Xi, Xianghong Tian. *Academic Culture and Campus Culture of Universities,* Higher Education Studies Vol. 2, No. 2; June 2012, h. 61.

W J, Kim, Byeon, J. H., & Kwon, Y. J. (Submitted). *Inventory Development to Classify Task Commitment Types of Science Learning,* Journal of the Korean Association for Research in Science Education, 2013.

Wong, Amy and Amrik Sohal. "Customer' Perspectives on Service Quality and Relationship Quality in Retail Encounters. *Journal Managing Service*

Quality, Vol. 12, Number 6. http://emeraldinsight.com/ft (diakses 17 Maret 2014).

Zeithaml, V. A., Berry, L. L. & Parasuraman. A. *The Behavioral Consequences of Service Quality.* Journal of Marketing, 60 (1), 1996.

LAMPIRAN 1

INSTRUMEN PENELITIAN

Lampiran 1

INSTRUMEN PENELITIAN

Pengaruh Budaya Akademik, Komitmen Tugas, dan Keinoivatifan Dosen di STIE Santa Ursula Jakarta

A. Identitas Responden

Inisial Responden/ Dosen :…….

Usia :……. tahun

Jenis kelamin : 1) Laki-laki, 2) Perempuan

Jurusan :

Agama :

Lama bekerja sebagai dosen :……..tahun

B. Penjelasan Kuesioner

1. Daftar pertanyaan/pernyataan yang diajukan semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian, tidak ada maksud mencari kesalahan ataupun penilaian terhadap dosen.
2. Pertanyaan/pernyataan mohon dijawab sesuai dengan yang dialami selama menjadi dosen di STIE Santa Ursula Jakarta, obyektifitas jawaban sangat membantu dalam penelitian ini.
3. Jawaban yang diberikan akan peneliti jamin kerahasiaannya.

Kuesioner Budaya Akademik

Berilah jawaban atas pernyataan berikut yang menurut anda sesuai dengan cara memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia di bawah ini

Spirit akademik:

1. Kampus antusias dalam menghasilkan lulusan terbaik

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

2. Kampus memiliki semangat yang kuat dalam mengejar prestasi terbaik

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

3. Kampus antusias dalam mencetak ilmuwan yang berkualitas

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

4. Kampus bekerja keras untuk mengembangkan ilmu pengetahuan.

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

Pengembangan Penelitian:

5. Kampus membiasakan untuk melakukan kajian ilmiah dalam menyelesaikan suatu masalah

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

6. Kampus menunjukkan penghargaan bagi dosen yang aktif melakukan penelitian ilmiah.

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

7. Kampus aktif memberikan dorongan kepada dosen untuk melakukan penelitian ilmiah.

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

8. Kampus menuntut para dosen untuk pengembangan penelitian ilmiah

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

Kritis:

9. Kampus mendorong para dosen untuk bersikap kritis.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

10. Kampus menunjukkan penghargaan bagi dosen yang bersikap kritis.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

11. Kampus terbuka untuk dikritisi oleh warga kampus

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

Kebebasan akademis:

12. Kampus mendorong dosen untuk cepat tanggap dalam menghadapi perkembangan ilmu pengetahuan.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

13. Kampus memberikan keleluasaan kepada dosen untuk mengembangkan pembelajaran.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

14. Kampus memberikan kebebasan kepada dosen untuk mengembangkan ide-idenya.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

Pelayanan Profesional:

15. Kampus memberikan kebebasan untuk berbeda pendapat.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

16. Kampus tidak menghambat warganya untuk pengembangan bakat.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

17. Kampus mengembangkan pelayanan prima kepada mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

18 Kampus tidak bertindak diskriminatif terhadap mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

Kerjasama:

19. Kampus menempatkan mahasiswa sebagai aset penting.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

20. Kampus memiliki respon yang cepat dalam melayani mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

21. Kampus mengembangkan sikap saling berbagi informasi kepada sesama warga kampus.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

22. Kampus mengembangkan sikap saling membantu dengan sesama warga kampus.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

Dukungan:

23. Kampus memiliki *teamwork* yang solid.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

24. Kampus memiliki koordinasi kerja yang baik.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

25. Kampus menyediakan pelatihan untuk peningkatan kompetensi dosen

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

26 Kampus menyiapkan kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang pembelajaran dosen.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

Etika akademis:

27. Pimpinan kampus aktif memberikan motivasi kepada dosen.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

28. Kampus memfasilitasi dosen yang akan melanjutkan ke jenjang pendidikan lebih tinggi.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

29. Kampus memberikan sanksi yang tegas terhadap praktek plagiatisme

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

30. Kampus tidak memberikan toleransi terhadap praktek kecurangan dalam ujian.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

31. Kampus tidak memberikan toleransi terhadap praktek KKN.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

Kuesioner Komitmen Tugas

Berilah jawaban atas pernyataan berikut yang menurut anda sesuai, dengan cara memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia di bawah ini.

1. Saya patuh melaksanakan tugas-tugas menjadi dosen karena sesuai minat saya.

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

2. Saya tekun bekerja sebagai pendidik sesuai kemampuan saya

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

3. Saya loyal dalam bekerja sesuai tugas pokok dan fungsi (tupoksi).

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

4. Saya tekun menginstruksikan mahasiswa untuk banyak membaca daripada mencatat.

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

5. Saya tekun mengajar sesuai latar belakang pendidikan saya

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

6. Saya melakukan kepatuhan dengan menggunakan waktu mengajar di dalam kelas sesuai jadual

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

7. Saya melakukan loyalitas sebagai dosen dengan menghabiskan sebagian waktu mengajar saya di luar kelas.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

8. Saya melakukan ketaatan dengan berupaya rapih dalam menyediakan administrasi pembelajaran

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

9. Saya taat mengajar sehingga terlambat pulang ke rumah karena membimbing mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

10. Saya dengan tekun menguasai penggunaan berbagai media pembelajaran.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

11. Saya tekun membelajarkan mahasiswa sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat (RPP).

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

12. Saya taat dalam membuat perencanaan kerja harian.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

13. Saya tekun melatih mahasiswa agar menguasai materi pelajaran

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

14. Saya menggunakan variasi metode dengan tekun untuk mengaktifkan mahasiswa belajar.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

15. Saya dengan patuh melaksanakan analisis dan tindak lanjut hasil belajar mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

16. Saya dengan tekun memperlihatkan hasil belajar mahasiswa sesegera mungkin.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

17. Saya dengan tekun memantau pencapaian kemajuan hasil belajar mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

18. Saya dengan patuh berupaya memperbaiki proses pembelajaran untuk mencapai tujuan pembelajaran.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

19. Saya tekun memberikan evaluasi sesuai dengan kompetensi yang ingin dicapai mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

20. Saya patuh sesuai aturan dengan membuat dan merancang media pembelajaran dengan biaya sendiri

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

21. Saya dengan patuh tidak meninggalkan tugas di kampus tanpa izin atasan.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

22. Saya loyal sehingga bahagia sepanjang hidup saya berkarir pada pekerjaan ini sebagai dosen.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

23. Saya dengan taat lebih memilih menyelesaikan tugas daripada hanya sekedar bercerita dengan rekan kerja.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

24. Pekerjaan sebagai dosen memiliki arti yang besar bagi saya secara personal sehingga saya memiliki loyalitas yang kuat.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

25. Saya loyal dengan benar-benar menyukai atmosfir di kampus ini menyenangkan dan nyaman.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

Kuesioner Keinovatifan Dosen

Berilah jawaban atas pernyataan berikut yang menurut anda sesuai, dengan cara memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia di bawah ini

1. Saya menerima pemikiran baru untuk mendukung kualitas pengajaran.

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

2. Saya berupaya menerapkan pemahaman tentanq metode pembelajaran yang baru dalam melaksanakan tugas mengajar.

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

3. Saya bersedia mempelajari media pembelajaran baru yang relevan dengan tugas mengajar.

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

4. Saya bersedia mengkaji ide-ide baru dalam aspek penerapan teknologi pengajaran.

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

5. Saya bersedia mempelajari metode-metode pembelajaran yang baru vang lebih efektif.

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

6. Saya berusaha lebih dahulu mempelajari sesuatu yang baru sebelum orang lain memahaminya.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

7. Saya tertarik memahami metode pembelajaran yang baru untuk meningkatkan wawasan saya

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

8. Saya berupaya mencari sumber-sumber baru untuk memperbaiki mutu proses pengajaran.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

9. Saya dapat menerima gagasan-gagasan baru dalam penggunaan media pengajaran dari rekan kerja.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

10. Saya menerima ide-ide baru untuk mengembangkan teknologi pengajaran dari berbagai sumber.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

11. Saya bersedia menerima cara kerja yang baru demi mutu proses pembelajaran mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

12. Saya bersedia menerima teknik-teknik baru dalam proses evaluasi pembelajaran mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

13. Saya bersedia menerima peraturan baru untuk mendukung tercapainya tujuan belajar.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

14. Saya bersedia menggunakan media pembelajaran baru untuk mendukung mutu pengajaran.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

15. Saya bersedia melakukan terobosan penggunaan Teknologi Komputer dalam mendukung komunikasi pembelajaran dengan mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

16. Saya bersedia menggunakan lembar penilaian yang baru.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

17. Saya bersedia mempelajari kelemahan berikut kelebihan setiap gagasan baru yang saya terima.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

18. Saya mencari model pemikiran yang melatarbelakangi setiap gagasan baru yang saya terima.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

19. Saya melakukan analisis terhadap gagasan-gagasan baru yanq saya terima untuk dapat diterapkan.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

20. Saya bersedia mempelajari kelemahan berikut kelebihan setiap teknik evuluasi baru yang saya terima.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

21. Saya berupaya menerapkan teknik pembelajaran baru dalam pelaksanaan tugas mengajar.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

22. Saya berupaya menerapkan metode pembelajaran baru yang saya terima.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

23. Saya menerapkan alat evaluasi yang baru untuk memberikan umpan balik terhadap hasil belajar mahasiswa

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

24. Saya menerapkan penggunaan multi media yang baru dalam proses pembelajaran

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

25. Saya berusaha menemukan keunggulan gagasan-gagasan baru yang saya terima.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

26. Saya berusaha menemukan kelemahan gagasan-gagasan baru yang saya terima.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

27. Saya menerima pendapat-pendapat baru berkaitan dengan manajemen pembelajaran yang efektif

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

28. Saya berupaya untuk menerapkan teknik evaluasi pembelajaran yang baru untuk mendukung peningkatan mutu hasil belajar mahasiswa

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

Lampiran 1

INSTRUMEN PENELITIAN

Kualitas Layanan Akademik

A. Identitas Responden

Inisial Responden/ Mahasiswa:…….

Usia :……. tahun

Jenis kelamin : 1) Laki-laki, 2) Perempuan

Jurusan :

Agama :

Nama Dosen yang dinilai :……

B. Penjelasan Kuesioner

1. Daftar pertanyaan/pernyataan yang diajukan semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian, tidak ada maksud mencari kesalahan ataupun penilaian terhadap dosen/ mahasiswa.
2. Pertanyaan/pernyataan mohon dijawab sesuai dengan yang Anda alami dalam menerima pelayanan dari dosen yang dinilai. Obyektifitas jawaban sangat membantu dalam penelitian ini.
3. Jawaban yang diberikan akan peneliti jamin kerahasiaannya.

Kuesioner Kualitas Layanan Akademik

Berilah jawaban atas pernyataan berikut yang menurut anda sesuai, dengan cara memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia di bawah ini.

1. Dosen yang bersangkutan menggunakan sarana infokus/computer yang membantu kemudahan belajar mahasiswa.

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

2. Dosen yang bersangkutan melaksanakan proses pembelajaran menggunakan internet agar materi belajar mudah diakses mahasiswa.

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

3. Dosen yang bersangkutan membawa poster/gambar/phantom di ruang kelas untuk menunjang proses belajar mahasiswa.

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

4. Dosen yang bersangkutan memfasilitasi *setting* tempat duduk kelas agar mahasiswa mudah menerima materi belajar.

   ☐ Sangat Sering ☐ Jarang

   ☐ Sering ☐ Tidak Pernah

   ☐ Cukup sering

5. Dosen yang bersangkutan memberikan informasi buku/jurnal/e-book, yang terdapat di perpustakaan untuk menunjang kebutuhan belajar mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

6. Dosen yang bersangkutan memberikan fasilitas kelengkapan alat/bahan laboratorium untuk membantu kebutuhan praktikum mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

7. Dosen yang bersangkutan memperjelas materi belajar dengan memberikan simulasi/role play.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

8. Dosen yang bersangkutan melakukan bedside teaching pada pembelajaran sesuai kebutuhan praktik bagi mahasiswa

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

9. Dosen yang bersangkutan siap membantu mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

10. Dosen yang bersangkutan menempatkan diri sebagai fasilitator yang mendukung proses pembelajaran mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

11. Dosen yang bersangkutan hadir tepat waktu sesuai jadwal perkuliahan.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

12. Dosen yang bersangkutan menepati perjanjian waktu pertemuan dengan mahasiswa dalam proses bimbingan/konsultasi belajar.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

13. Dosen yang bersangkutan menyampaikan silabus perkuliahan pada awal semester.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

14. Dosen yang bersangkutan menyampaikan materi kuliah sesuai Satuan Acara Pembelajaran (SAP) kepada mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

15. Dosen yang bersangkutan memberikan waktu khusus untuk memberikan bimbingan kepada mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

16. Dosen yang bersangkutan melakukan penilaian hasil belajar mahasiswa secara objektif.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

17. Dosen yang bersangkutan segera menyepakati informasi waktu bimbingan/konsultasi dengan mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

18. Dosen yang bersangkutan melayani dengan cepat kebutuhan mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

19. Dosen yang bersangkutan segera memberikan pelayanan *remedial* kepada mahasiswa yang belum memahami mata ajar.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

20. Dosen yang bersangkutan merespon segera terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan mahasiswa terkait mata ajar.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

21. Dosen yang bersangkutan merespon cepat terhadap keberatan/protes mahasiswa terhadap penilaian hasil belajar.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

22. Dosen yang bersangkutan bersedia memperbaiki kesalahan perhitungan dalam pemberian nilai mata ajar yang disampaikan.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

23. Dosen yang bersangkutan memfasilitasi peralatan/bahan ajar yang aman dalam kegiatan praktikum kepada mahasiswa

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

24. Dosen yang bersangkutan mendampingi kegiatan praktikum

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

25. Dosen yang bersangkutan menguasai materi perkuliahan dengan menjawab pertanyaan mahasiswa disertai contoh dalam kehidupan di masyarakat.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

26. Dosen yang bersangkutan memberikan materi pembelajaran sesuai dengan kondisi lingkungan kerja yang akan dihadapi mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

27. Dosen yang bersangkutan menilai ketuntasan belajar mahasiswa dengan menggabungkan hasil evaluasi (evaluasi akhir pembelajaran, UTS, UAS, penugasan, dll).

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

28. Dosen yang bersangkutan memberikan perhatian/solusi secara individual terhadap masalah kesulitan belajar mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

29. Dosen yang bersangkutan menepati kesepakatan waktu bimbingan tugas akhir dengan mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

30. Dosen yang bersangkutan membantu memenuhi kebutuhan pemahaman materi ajar dengan memberikan penugasan terbimbing.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

31. Dosen yang bersangkutan memfasilitasi pemakaian laboratorium diluar jam perkuliahan untuk meningkatkan kemahiran praktik mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

32. Dosen yang bersangkutan mengkomunikasikan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, sains (IPTEKS) bidang manajemen, akuntansi dan bahasa asing kepada mahasiswa.

☐ Sangat Sering ☐ Jarang

☐ Sering ☐ Tidak Pernah

☐ Cukup sering

DATA HASIL UJI COBA VARIABEL Y
KEINOVATIFAN DOSEN

Responden	Butir Pernyataan																													Y_t	Y_t^2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
1																					4	4	3	2	3	2	5	2	89	7921
2																					4	4	4	3	2	2	4	3	89	7921
3																					3	4	3	3	3	3	4	1	113	12769
4																					3	4	3	3	3	3	4	1	113	12769
5																					4	4	3	2	3	2	5	2	89	7921
6																					3	4	3	3	3	3	4	1	113	12544
7																					3	4	3	3	3	3	4	1	113	12544
8																					4	4	3	2	3	2	5	2	89	7921
9																					3	4	3	3	3	3	4	1	113	12544
10																					4	4	3	2	3	2	5	2	89	7921
11																					3	4	3	3	3	3	4	1	111	12321
12																					3	4	3	3	3	3	4	1	92	8464
13																					4	4	3	2	3	2	5	2	85	7225
14																					4	4	3	3	3	3	4	1	106	11236
15																					3	4	3	3	3	3	4	1	94	8836
16																					4	4	3	4	3	3	4	3	112	12544
17																					4	4	3	4	3	3	4	3	113	12769
18																					3	3	4	4	4	5	4	2	3	4	3	1	95	9025
19																					4	4	3	4	5	5	5	3	3	3	112	12544
20																					3	4	4	5	5	4	3	2	1	4	4	3	4	91	8281
21																					3	4	3	4	5	5	3	4	3	5	3	4	4	4	116	13924
22																					3	4	3	4	5	4	4	4	3	5	3	3	2	1	1	94	8836
23																					4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	121	14641
24																					3	4	3	3	5	5	4	4	2	3	3	5	2	1	2	5	94	8836
25																					4	4	1	3	5	2	4	5	2	4	1	4	1	2	3	1	84	7056
26																					4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	111	12321
27																					4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	4	5	2	5	5	5	113	12769
28																					4	4	1	3	5	2	5	5	4	4	4	1	3	4	3	1	91	8281
29																					4	4	1	5	5	2	5	5	3	3	4	4	1	5	5	2	105	11025
30																					4	2	5	1	4	5	5	5	2	5	3	4	2	5	1	4	99	9801
ΣY_i	102	111	101	110	109	90	91	117	112	125	100	118	101	135	90	115	117	114	137	133	99	114	98	101	97	86	115	97	3035	310729
ΣY_i^2	368	453	375	422	433	294	299	499	438	551	346	500	357	617	312	457	497	456	639	605	361	458	364	383	339	270	471	353	Σy_t^2	3688,17

Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas
Disertai Contoh untuk Nomor Butir 1
Variabel Y (Keinovatifan Dosen)

1. Kolom ΣY_t = Jumlah skor total = 3035

2. Kolom ΣY_t^2 = Jumlah kuadrat skor total = 310729

3. Kolom Σy_t^2 = $\sum Y_t^2 - \frac{(\sum Y_t)^2}{n}$ = 310729 - $\frac{3035^2}{30}$ = 3688,17

4. Kolom ΣY_i = Jumlah skor tiap butir = 102

5. Kolom ΣY_i^2 = Jumlah kuadrat skor tiap butir
   = $3^2 + 1^2 + 4^2 + 4^2 + \ldots\ldots + 4^2$ = 368

6. Kolom Σy_i^2 = $\sum Y_i^2 - \frac{(\sum Y_i)^2}{n}$ = 368 - $\frac{102^2}{30}$ = 21,20

7. Kolom $\Sigma Y_i.Y_t$ = Jumlah hasil kali skor tiap butir dengan skor total yang berpasangan.
   = 3 x 89 + 1 x 89 + 4 x 113 + ... + 4 x 99 = 10486

8. Kolom $\Sigma y_i.y_t$ = $\sum Y_i.Y_t - \frac{(\sum Y_i)(\sum Y_t)}{n}$ = 10486 - $\frac{102 \times 3035}{30}$ = 167,00

9. Kolom r_{hitung} = $\frac{\sum y_i.y_t}{\sqrt{\sum y_i^2.\sum y_t^2}}$ = $\frac{167,00}{\sqrt{21,20 \times 3688,17}}$ = $\frac{167,00}{279,62}$ = 0,597

Kriteria valid adalah lebih dari 0,361.
0,361 atau kurang dinyatakan drop.

Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Skor Butir Dengan Skor Total Variabel Y (Keinovatifan Dosen)

NB	ΣY_i	ΣY_i^2	Σy_i^2	$\Sigma Y_i.Y_t$	$\Sigma y_i.y_t$	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1	102	368	21,20	10486	167,00	0,597	0,361	Valid
2	111	453	42,30	11387	157,50	0,399	0,361	Valid
3	101	375	34,97	10373	155,17	0,432	0,361	Valid
4	110	422	18,67	11243	114,67	0,437	0,361	Valid
5	109	433	36,97	11167	139,83	0,379	0,361	Valid
6	90	294	24,00	9215	110,00	0,370	0,361	Valid
7	91	299	22,97	9365	158,83	0,546	0,361	Valid
8	117	499	42,70	12000	163,50	0,412	0,361	Valid
9	112	438	19,87	11433	102,33	0,378	0,361	Valid
10	125	551	30,17	12779	133,17	0,399	0,361	Valid
11	100	346	12,67	10211	94,33	0,436	0,361	Valid
12	118	500	35,87	12104	166,33	0,457	0,361	Valid
13	101	357	16,97	10320	102,17	0,408	0,361	Valid
14	135	617	9,50	13733	75,50	0,403	0,361	Valid
15	90	312	42,00	9305	200,00	0,508	0,361	Valid
16	115	457	16,17	11730	95,83	0,392	0,361	Valid
17	117	497	40,70	11987	150,50	0,388	0,361	Valid
18	114	456	22,80	11653	120,00	0,414	0,361	Valid
19	137	639	13,37	13945	85,17	0,384	0,361	Valid
20	133	605	15,37	13568	112,83	0,474	0,361	Valid
21	99	361	34,30	10168	152,50	0,429	0,361	Valid
22	114	458	24,80	11652	119,00	0,393	0,361	Valid
23	98	364	43,87	10067	152,67	0,380	0,361	Valid
24	101	383	42,97	10364	146,17	0,367	0,361	Valid
25	97	339	25,37	9926	112,83	0,369	0,361	Valid
26	86	270	23,47	8815	114,67	0,390	0,361	Valid
27	115	471	30,17	11758	123,83	0,371	0,361	Valid
28	97	353	39,37	9975	161,83	0,425	0,361	Valid

DATA HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL Y
KEINOVATIFAN DOSEN

NO	VARIANS
1	0,707
2	1,410
3	1,166
4	0,622
5	1,232
6	0,800
7	0,766
8	1,423
9	0,962
10	1,006
11	0,422
12	1,196
13	0,366
14	0,317
15	1,400
16	0,939
17	1,357
18	0,766
19	0,446
20	0,910
21	1,140
22	0,607
23	1,462
24	1,422
25	0,946
26	0,766
27	1,006
28	1,010
ΣS_i^2	26,119

S_t^2	r_{kk}
122,939	0,817

1. Mencari Varians Butir :

$$S_i^2 = \frac{\sum Y_i^2 - \frac{(\sum Y_i)^2}{n}}{n}$$

contoh : butir ke – 1

$$= \frac{368 - \frac{102^2}{30}}{30}$$

$$= \frac{21,288}{30} = 0,707$$

2. Mencari Varians Total :

$$S_t^2 = \frac{\sum Y_t^2 - \frac{(\sum Y_t)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{318729 - \frac{3835^2}{30}}{30}$$

$$= \frac{3688,167}{30} = 122,939$$

3. Mencari Reliabilitas Variabel :

$$r_{kk} = \left[\frac{k}{(k-1)}\right]\left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right]$$

$$= \left[\frac{28}{27}\right]\left[1 - \frac{26,119}{122,939}\right]$$

$$= \frac{28}{27}(0,78754504)$$

$$= 0,817$$

Kesimpulan :

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas instrumen keinovatifan dosen berada dalam peringkat yang sangat tinggi.

DATA HASIL UJI COBA VARIABEL X_1
BUDAYA AKADEMIK

NB / NR	BUTIR PERNYATAAN																															X_t	X_t^2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
1	4	3	3	4	4	3	2	5	5	2	3	3	5	3	1	5	4	4	3	1	4	4	2	1	1	1	5	4	5	2	5	101	10201
2	1	3	1	4	1	5	5	5	5	4	1	4	4	5	4	3	4	4	1	3	1	4	1	1	4	1	5	4	5	4	5	102	10404
3	4	5	3	4	4	3	2	1	4	3	2	4	3	3	1	3	4	1	5	2	2	5	3	4	5	5	1	5	5	4	1	101	10201
4	4	3	3	4	5	5	3	1	2	3	2	4	5	3	4	3	3	4	3	2	1	5	5	2	4	5	3	4	5	2	5	107	11449
5	3	3	3	4	5	3	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	5	3	2	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	5	128	16384
6	3	5	3	4	1	3	3	5	2	3	2	4	5	3	1	5	1	4	5	5	1	4	4	2	4	4	4	4	1	3	4	102	10404
7	1	3	3	4	1	3	2	5	4	3	2	4	5	3	4	3	5	2	3	2	4	4	5	4	4	3	1	2	3	3	1	96	9216
8	2	2	3	4	1	3	2	1	4	5	3	4	4	3	3	3	4	1	4	5	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	107	11449
9	4	2	3	4	1	3	4	1	5	5	4	3	5	3	1	3	5	5	2	5	1	4	5	5	1	4	1	2	5	4	4	104	10816
10	5	4	3	4	1	3	3	1	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	2	2	4	1	5	4	5	4	1	4	5	4	1	104	10816
11	5	4	5	4	1	3	5	5	3	5	4	5	4	3	4	3	5	1	3	5	4	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	125	15625
12	5	2	3	4	5	3	3	5	4	5	4	3	4	3	2	3	1	5	3	1	1	1	4	5	5	4	2	4	5	4	4	107	11449
13	2	4	1	4	5	1	4	5	2	5	5	3	5	5	2	3	1	4	3	4	4	4	1	5	4	2	1	2	4	4	4	103	10609
14	4	4	5	4	5	3	3	5	3	3	3	4	5	3	5	3	5	5	3	3	5	5	4	3	5	4	2	4	4	5	5	124	15376
15	2	2	3	4	5	3	2	4	2	3	3	4	1	3	5	3	3	4	3	4	5	3	4	2	4	1	5	1	1	4	4	97	9409
16	4	4	3	4	5	3	2	4	1	3	3	4	2	3	2	3	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	1	1	4	1	106	11236
17	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	1	3	5	3	3	5	3	4	2	3	1	4	4	2	1	2	3	1	4	98	9604
18	4	2	5	4	5	3	2	4	1	3	3	4	1	3	5	3	3	5	3	1	2	1	4	1	4	4	1	4	3	4	4	96	9216
19	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	5	3	4	5	3	4	2	4	1	5	4	4	5	4	5	5	4	116	13456
20	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	137	18769
21	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	134	17956
22	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	130	16900
23	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	131	17161
24	4	4	4	5	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	129	16641
25	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	130	16900
26	4	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	127	16129
27	4	4	4	5	5	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	3	3	4	4	5	4	123	15129
28	4	4	4	5	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	5	3	3	4	4	5	4	125	15625
29	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	128	16384
30	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	135	18225
ΣX_i	109	106	103	131	119	102	97	126	108	118	94	116	118	107	108	107	111	128	101	102	96	114	123	114	128	110	96	107	124	116	115	3453	403139
ΣX_i^2	427	396	379	579	555	368	343	594	436	492	314	464	510	395	440	395	445	594	361	398	360	470	563	486	688	446	363	413	560	478	483	Σx_t^2	5698,70

Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas
Disertai Contoh untuk Nomor Butir 1
Variabel X_1 (Budaya Akademik)

1. Kolom ΣX_t = Jumlah skor total = 3453

2. Kolom ΣX_t^2 = Jumlah kuadrat skor total = 403139

3. Kolom Σx_t^2 $= \sum X_t^2 - \frac{(\sum X_t)^2}{n} = 403139 - \frac{3453^2}{30} = 5698,70$

4. Kolom ΣX_i = Jumlah skor tiap butir = 109

5. Kolom ΣX_i^2 = Jumlah kuadrat skor tiap butir
   $= 4^2 + 1^2 + 4^2 + 4^2 + ____ + 4^2 = 427$

6. Kolom Σx_i^2 $= \sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n} = 427 - \frac{109^2}{30} = 30,97$

7. Kolom $\Sigma X_i X_t$ = Jumlah hasil kali skor tiap butir dengan skor total yang berpasangan.
   $= 4 \times 101 + 1 \times 102 + 4 \times 101 + ____ + 4 \times 135 = 12710$

8. Kolom $\Sigma x_i x_t$ $= \sum X_i X_t - \frac{(\sum X_i)(\sum X_t)}{n} = 12710 - \frac{109 \times 3453}{30} = 164,10$

9. Kolom r_{hitung} $= \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \cdot \sum x_t^2}} = \frac{164,10}{\sqrt{30,97 \times 5698,70}} = \frac{164,10}{420,11} = 0,391$

Kriteria valid adalah lebih dari 0,361.
0,361 atau kurang dinyatakan drop.

Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total Variabel X_1 (Budaya Akademik)

NB	ΣX_i	ΣX_i^2	Σx_i^2	$\Sigma X_i X_t$	$\Sigma x_i x_t$	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1	109	427	30,97	12710	164,10	0,391	0,361	Valid
2	106	396	21,47	12343	142,40	0,407	0,361	Valid
3	103	379	25,37	12068	212,70	0,559	0,361	Valid
4	131	579	6,97	15241	162,90	0,817	0,361	Valid
5	119	555	82,97	13987	290,10	0,422	0,361	Valid
6	102	368	21,20	11887	146,80	0,422	0,361	Valid
7	97	343	29,37	11323	158,30	0,387	0,361	Valid
8	126	594	64,80	14776	273,40	0,450	0,361	Valid
9	108	436	47,20	12623	192,20	0,371	0,361	Valid
10	118	492	27,87	13740	158,20	0,397	0,361	Valid
11	94	314	19,47	10949	129,60	0,389	0,361	Valid
12	116	454	5,47	13418	66,40	0,376	0,361	Valid
13	118	510	45,87	13773	191,20	0,374	0,361	Valid
14	107	395	13,37	12454	138,30	0,501	0,361	Valid
15	108	440	51,20	12639	208,20	0,385	0,361	Valid
16	107	395	13,37	12450	134,30	0,487	0,361	Valid
17	111	445	34,30	12958	181,90	0,411	0,361	Valid
18	128	594	47,87	14929	196,20	0,376	0,361	Valid
19	101	361	20,97	11759	133,90	0,387	0,361	Valid
20	102	398	51,20	11939	198,80	0,368	0,361	Valid
21	96	360	52,80	11268	218,40	0,398	0,361	Valid
22	114	470	36,80	13299	177,60	0,388	0,361	Valid
23	123	563	58,70	14451	293,70	0,508	0,361	Valid
24	114	486	52,80	13333	211,60	0,386	0,361	Valid
25	128	588	41,87	14921	188,20	0,385	0,361	Valid
26	110	446	42,67	12879	218,00	0,442	0,361	Valid
27	95	363	62,17	11151	216,50	0,364	0,361	Valid
28	107	413	31,37	12481	165,30	0,391	0,361	Valid
29	124	560	47,47	14474	201,60	0,388	0,361	Valid
30	116	478	29,47	13501	149,40	0,365	0,361	Valid
31	115	483	42,17	13415	178,50	0,364	0,361	Valid

DATA HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL X_1
BUDAYA AKADEMIK

NO	VARIANS
1	1,032
2	0,716
3	0,846
4	0,232
5	2,766
6	0,707
7	0,979
8	2,160
9	1,573
10	0,929
11	0,649
12	0,182
13	1,529
14	0,446
15	1,707
16	0,446
17	1,143
18	1,596
19	0,699
20	1,707
21	1,760
22	1,227
23	1,957
24	1,760
25	1,396
26	1,422
27	2,072
28	1,046
29	1,582
30	0,982
31	1,406
ΣS_i^2	**38,654**

S_t^2	r_{11}
189,957	0,823

1. Mencari Varians Butir : $S_i^2 = \dfrac{\sum x_i^2 - \dfrac{(\sum x_i)^2}{n}}{n}$

contoh : butir ke – 1 $= \dfrac{427 - \dfrac{109^2}{30}}{30}$

$= \dfrac{30,967}{30} = 1,032$

2. Mencari Varians Total : $S_t^2 = \dfrac{\sum x_t^2 - \dfrac{(\sum x_t)^2}{n}}{n}$

$= \dfrac{403139 - \dfrac{3453^2}{30}}{30}$

$= \dfrac{5698,700}{30} = 189,957$

3. Mencari Reliabilitas Variabel : $r_{11} = \left\{\dfrac{k}{(k-1)}\right\}\left\{1 - \dfrac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right\}$

$= \left\{\dfrac{31}{30}\right\}\left\{1 - \dfrac{38,654}{189,957}\right\}$

$= \dfrac{31}{30}\ (0,79651184)$

$= 0,823$

Kesimpulan :
Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas instrumen budaya akademik berada dalam peringkat yang sangat tinggi.

DATA HASIL UJI COBA VARIABEL X_2
KOMITMEN TUGAS

NB / NR	BUTIR PERNYATAAN																									X_t	X_t^2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	105	11025
2	4	4	3	3	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	1	3	88	7744
3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	2	5	3	4	4	5	4	4	100	10000
4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	105	11025
5	4	5	2	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	103	10609
6	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	94	8836
7	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	5	4	4	93	8649
8	4	5	2	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	2	5	2	4	4	4	4	4	92	8464
9	3	4	1	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	2	5	3	3	4	4	4	4	89	7921
10	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	102	10404
11	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	93	8649
12	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	3	5	4	4	4	5	3	4	101	10201
13	3	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	5	2	4	4	4	4	4	4	3	92	8464
14	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	3	3	4	94	8836
15	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	104	10816
16	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	5	3	5	4	4	4	4	3	4	96	9216
17	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	108	11664
18	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	5	4	4	105	11025
19	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	108	11664
20	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	108	11664
21	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	106	11236
22	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	105	11025
23	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	94	8836
24	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	94	8836
25	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	95	9025
26	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	97	9409
27	3	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	97	9409
28	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	100	10000
29	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	100	10000
30	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	95	9025
ΣX_i	103	147	99	117	109	121	120	116	103	116	123	147	119	110	96	115	130	106	140	115	111	135	132	114	119	2963	293677
ΣX_i^2	361	723	347	463	407	493	496	458	361	452	507	723	475	410	312	457	582	392	660	449	433	615	590	446	475	Σx_t^2	1031,37

Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas
Disertai Contoh untuk Nomor Butir 1
Variabel X_2 (Komitmen Tugas)

1. Kolom ΣX_t = Jumlah skor total = 2963

2. Kolom ΣX_t^2 = Jumlah kuadrat skor total = 293677

3. Kolom Σx_t^2 $= \sum X_t^2 - \frac{(\sum X_t)^2}{n} = 293677 - \frac{2963^2}{30} = 1031,37$

4. Kolom ΣX_i = Jumlah skor tiap butir = 103

5. Kolom ΣX_i^2 = Jumlah kuadrat skor tiap butir
   $= 3^2 + 4^2 + 4^2 + 4^2 + \ldots\ldots + 3^2 = 361$

6. Kolom Σx_i^2 $= \sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n} = 361 - \frac{103^2}{30} = 7,37$

7. Kolom $\Sigma X_i.X_t$ = Jumlah hasil kali skor tiap butir dengan skor total yang berpasangan.
   $= 3 \times 105 + 4 \times 88 + 4 \times 100 + \ldots\ldots + 3 \times 95 = 10213$

8. Kolom $\Sigma x_i.x_t$ $= \sum X_i.X_t - \frac{(\sum X_i)(\sum X_t)}{n} = 10213 - \frac{103 \times 2963}{30} = 40,03$

9. Kolom r_{hitung} $= \frac{\sum x_i.x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 . \sum x_t^2}} = \frac{40,03}{\sqrt{7,37 \times 1031,37}} = \frac{40,03}{87,18} = 0,459$

Kriteria valid adalah lebih dari 0,361.
0,361 atau kurang dinyatakan drop.

Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total
Variabel X_2 (Komitmen Tugas)

NB	ΣX_i	ΣX_i^2	Σx_i^2	$\Sigma X_i.X_t$	$\Sigma x_i.x_t$	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1	103	361	7,37	10213	40,03	0,459	0,361	Valid
2	147	723	2,70	14544	25,30	0,479	0,361	Valid
3	99	347	20,30	9860	82,10	0,567	0,361	Valid
4	117	463	6,70	11591	35,30	0,425	0,361	Valid
5	109	407	10,97	10806	40,43	0,380	0,361	Valid
6	121	493	4,97	11982	31,23	0,436	0,361	Valid
7	120	496	16,00	11899	47,00	0,366	0,361	Valid
8	116	458	9,47	11499	42,07	0,426	0,361	Valid
9	103	361	7,37	10227	54,03	0,620	0,361	Valid
10	116	452	3,47	11481	24,07	0,402	0,361	Valid
11	123	507	2,70	12173	24,70	0,468	0,361	Valid
12	147	723	2,70	14540	21,30	0,404	0,361	Valid
13	119	475	2,97	11775	21,77	0,393	0,361	Valid
14	110	410	6,67	10903	38,67	0,466	0,361	Valid
15	96	312	4,80	9529	47,40	0,674	0,361	Valid
16	115	457	16,17	11412	53,83	0,417	0,361	Valid
17	130	582	18,67	12894	54,33	0,392	0,361	Valid
18	106	392	17,47	10536	66,73	0,497	0,361	Valid
19	140	660	6,67	13858	30,67	0,370	0,361	Valid
20	115	449	8,17	11394	35,83	0,390	0,361	Valid
21	111	433	22,30	11034	70,90	0,468	0,361	Valid
22	135	615	7,50	13368	34,50	0,392	0,361	Valid
23	132	590	9,20	13081	43,80	0,450	0,361	Valid
24	114	446	12,80	11301	41,60	0,362	0,361	Valid
25	119	475	2,97	11777	23,77	0,429	0,361	Valid

DATA HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL X_2
KOMITMEN TUGAS

NO	VARIANS
1	0,246
2	0,090
3	0,677
4	0,223
5	0,366
6	0,166
7	0,533
8	0,316
9	0,246
10	0,116
11	0,090
12	0,090
13	0,099
14	0,222
15	0,160
16	0,539
17	0,622
18	0,582
19	0,222
20	0,272
21	0,743
22	0,250
23	0,307
24	0,427
25	0,099
ΣS_i^2	**7,703**

S_t^2	r_{11}
34,379	0,808

1. Mencari Varians Butir : $S_i^2 = \dfrac{\sum X_i^2 - \dfrac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$

contoh : butir ke – 1 $= \dfrac{361 - \dfrac{103^2}{30}}{30}$

$= \dfrac{7,367}{30} = 0,246$

2. Mencari Varians Total : $S_t^2 = \dfrac{\sum X_t^2 - \dfrac{(\sum X_t)^2}{n}}{n}$

$= \dfrac{293677 - \dfrac{2963^2}{30}}{30}$

$= \dfrac{1031,367}{30} = 34,379$

3. Mencari Reliabilitas Variabel : $r_{11} = \left\{\dfrac{k}{(k-1)}\right\}\left\{1 - \dfrac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right\}$

$= \left\{\dfrac{25}{24}\right\}\left\{1 - \dfrac{7,703}{34,379}\right\}$

$= \dfrac{25}{24}\ (0,7759388)$

$= 0,808$

Kesimpulan :
Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas instrumen komitmen tugas berada dalam peringkat yang sangat tinggi.

DATA HASIL UJI COBA VARIABEL X_3
KUALITAS LAYANAN AKADEMIK

NB / NR	BUTIR PERNYATAAN																														X_t	X_t^2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	138	19044
2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	139	19321
3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	140	19600
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	141	19881
5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	139	19321
6	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	138	19044
7	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	140	19600
8	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	142	20164
9	4	5	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	125	15625
10	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	139	19321
11	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	138	19044
12	4	5	4	2	5	5	4	4	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	2	5	3	4	4	122	14884
13	4	5	4	2	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	122	14884
14	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	2	1	2	1	3	3	2	1	1	2	5	4	1	5	4	5	4	1	5	110	12100
15	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	2	1	2	1	3	3	2	1	1	2	5	4	1	5	4	5	5	1	4	110	12100
16	4	3	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	121	14641
17	5	2	5	4	4	3	5	5	4	5	4	2	2	4	1	4	2	2	2	4	2	2	2	5	4	4	5	4	5	5	4	4	115	13225
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	145	21025
19	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	140	19600
20	4	3	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	121	14641
21	4	3	3	5	4	3	5	3	4	5	4	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	103	10609
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	2	5	5	5	5	2	5	137	18769
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	146	21316
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	3	4	4	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	137	18769
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	2	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	141	19881
26	5	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	2	2	2	4	2	2	2	5	4	4	5	4	5	5	4	4	116	13225
27	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	3	1	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	121	14641
28	5	5	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	3	2	4	1	3	3	4	2	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	119	14161
29	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	134	17956
30	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	140	19600
ΣX_i	142	129	127	131	145	142	143	126	146	134	134	117	98	110	92	108	88	98	119	113	97	91	108	143	129	116	143	124	146	141	113	127	3918	515992
ΣX_i^2	678	577	555	593	705	664	687	546	706	624	606	473	306	416	318	402	308	338	507	437	357	313	408	687	565	465	687	534	714	675	447	547	ΣX_t^2	4301,20

Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas
Disertai Contoh untuk Nomor Butir 1
Variabel X_3 (Kualitas Layanan Akademik)

1. Kolom ΣX_t = Jumlah skor total = 3918

2. Kolom ΣX_t^2 = Jumlah kuadrat skor total = 515992

3. Kolom Σx_t^2 $= \sum X_t^2 - \frac{(\sum X_t)^2}{n} = 515992 - \frac{3918^2}{30} = 4301,20$

4. Kolom ΣX_i = Jumlah skor tiap butir = 142

5. Kolom ΣX_i^2 = Jumlah kuadrat skor tiap butir
$= 5^2 + 4^2 + 5^2 + 5^2 + \ldots\ldots + 5^2 = 678$

6. Kolom Σx_i^2 $= \sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n} = 678 - \frac{142^2}{30} = 5,87$

7. Kolom $\Sigma X_i.X_t$ = Jumlah hasil kali skor tiap butir dengan skor total yang berpasangan.
$= 5 \times 138 + 4 \times 139 + 5 \times 140 + \ldots\ldots + 5 \times 140 = 18627$

8. Kolom $\Sigma x_i.x_t$ $= \sum X_i.X_t - \frac{(\sum X_i)(\sum X_t)}{n} = 18627 - \frac{142 \times 3918}{30} = 81,80$

9. Kolom r_{hitung} $= \frac{\sum x_i.x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 . \sum x_t^2}} = \frac{81,80}{\sqrt{5,87 \times 4301,20}} = \frac{81,80}{158,90} = 0,515$

Kriteria valid adalah lebih dari 0,361.
0,361 atau kurang dinyatakan drop.

Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total Variabel X_3 (Kualitas Layanan Akademik)

NB	ΣX_i	ΣX_i^2	Σx_i^2	$\Sigma X_i.X_t$	$\Sigma x_i.x_t$	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1	142	678	5,87	18627	81,80	0,515	0,361	Valid
2	129	577	22,30	16963	115,60	0,373	0,361	Valid
3	127	555	17,37	16691	104,80	0,383	0,361	Valid
4	131	593	20,97	17223	114,40	0,381	0,361	Valid
5	145	705	4,17	19005	68,00	0,508	0,361	Valid
6	142	684	11,87	18644	98,80	0,437	0,361	Valid
7	143	687	5,37	18756	80,20	0,528	0,361	Valid
8	126	546	16,80	16557	101,40	0,377	0,361	Valid
9	145	705	4,17	19005	68,00	0,508	0,361	Valid
10	134	624	25,47	17631	130,60	0,395	0,361	Valid
11	134	606	7,47	17572	71,60	0,399	0,361	Valid
12	117	473	16,70	15393	112,80	0,421	0,361	Valid
13	98	358	37,87	12970	171,20	0,424	0,361	Valid
14	110	416	12,67	14506	140,00	0,600	0,361	Valid
15	92	318	35,87	12295	279,80	0,712	0,361	Valid
16	108	402	13,20	14259	154,20	0,647	0,361	Valid
17	88	308	49,87	11792	299,20	0,646	0,361	Valid
18	98	338	17,87	12935	136,20	0,491	0,361	Valid
19	119	507	34,97	15807	265,60	0,685	0,361	Valid
20	113	437	11,37	14905	147,20	0,666	0,361	Valid
21	97	357	43,37	12968	299,80	0,694	0,361	Valid
22	91	313	36,97	12183	298,40	0,748	0,361	Valid
23	108	408	19,20	14285	180,20	0,627	0,361	Valid
24	143	687	5,37	18738	62,20	0,409	0,361	Valid
25	129	565	10,30	16927	79,60	0,378	0,361	Valid
26	115	465	24,17	15149	130,00	0,403	0,361	Valid
27	143	687	5,37	18739	63,20	0,416	0,361	Valid
28	124	534	21,47	16310	115,60	0,380	0,361	Valid
29	146	714	3,47	19123	55,40	0,453	0,361	Valid
30	141	675	12,30	18502	87,40	0,380	0,361	Valid
31	113	447	21,37	14872	114,20	0,377	0,361	Valid
32	127	547	9,37	16660	73,80	0,368	0,361	Valid

DATA HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL X_3
KUALITAS LAYANAN AKADEMIK

NO	VARIANS
1	0,196
2	0,743
3	0,579
4	0,899
5	0,139
6	0,396
7	0,179
8	0,560
9	0,139
10	0,849
11	0,249
12	0,557
13	1,262
14	0,422
15	1,196
16	0,440
17	1,662
18	0,596
19	1,166
20	0,379
21	1,446
22	1,232
23	0,640
24	0,179
25	0,343
26	0,806
27	0,179
28	0,716
29	0,116
30	0,410
31	0,712
32	0,312
$\sum S_i^2$	19,499

S_t^2	r_{kk}
143,3773	0,892

1. Mencari Varians Butir : $S_i^2 = \dfrac{\sum X_i^2 - \dfrac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$

contoh : butir ke – 1 $= \dfrac{678 - \dfrac{142^2}{30}}{30}$

$= \dfrac{5,867}{30} = 0,196$

2. Mencari Varians Total : $S_t^2 = \dfrac{\sum X_t^2 - \dfrac{(\sum X_t)^2}{n}}{n}$

$= \dfrac{515992 - \dfrac{3918^2}{30}}{30}$

$= \dfrac{4301,200}{30} = 143,373$

3. Mencari Reliabilitas Variabel : $r_{kk} = \left\{\dfrac{k}{(k-1)}\right\}\left\{1 - \dfrac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right\}$

$= \left\{\dfrac{32}{31}\right\}\left\{1 - \dfrac{19,499}{143,373}\right\}$

$= \dfrac{32}{31}\ (0,8639981)$

$= 0,892$

Kesimpulan :
Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas instrumen kualitas layanan akademik berada dalam peringkat yang sangat tinggi.

LAMPIRAN 3

Kisi-Kisi Akhir Instrumen

Lampiran 3

KISI-KISI AKHIR (SESUDAH UJI COBA)

Tabel 3.1. Kisi-kisi Instrumen Keinovatifan Dosen (Y) yang valid

No	Indikator	Nomor Butir	Jumlah Butir
1	Memahami gagasan-gagasan, metode atau peralatan baru	1,2,3,4,5,6,7	7
2	Menerima gagasan-gagasan, metode atau peralatan baru	8,9,10,11,12,13,14	7
3	Menerapkan gagasan-gagasan, metode atau peralatan baru	15,16,17,18,19,20,21	7
4	Mengidentifikasi gagasan-gagasan, metode dan peralatan baru	22,23,24,25,26,27,28	7
Jumlah			28

Tabel 3.2. Kisi-kisi Instrumen Budaya Akademik (X_1) yang valid

No	Indikator/Sub Indikator	Nomor Butir	Jumlah Butir
1	Spirit akademik	1,2,3,4	4
2	Pengembangan penelitian	5,6,7,8	4
3	Kritis	9,10,11	3
4	Kebebasan akademis	12,13,14	3
5	Pelayanan professional	15,16,17,18	4
6	Kerjasama	19,20,21,22,	4
7	Dukungan	23,24,25,26	4
8	Etika akademis	27,28,29,30,31	5
Jumlah			31

Tabel 3.3. Kisi-Kisi Komitmen Tugas (X_2) yang valid

No.	Indikator	Nomor butir	Jumlah butir
1.	Konsisten pada tugas-tugas mendidik	1,2,3,4	4
2.	Konsisten pada tugas-tugas mengajar	5,6,7,8,9	4
3.	Konsisten pada tugas-tugas sebagai pembimbing	9,10,11	2
4.	Mengarahkan tugas-tugas secara konsisten	12,13,14	3
5.	Konsisten dalam melatih	15,16,17	2
6.	Menilai secara berkesinambungan	18, 19,20	2
7.	Konsisten mengevaluasi seluruh kegiatan	21,22, 23	3
8.	Mematuhi norma-norma atau nilai-nilai	24, 25, 26	3
9.	Kecintaan terhadap tugas	27,28,29,30	2
		JUMLAH	**25**

Tabel 3.4. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Layanan (X_3) yang valid

Dimensi	Indikator	Nomor butir	Jumlah butir
1. Keberwujudan	a.Dosen memfasilitasi ruang belajar, laboratorium yang menunjang proses pembelajaran.	1,2,3,4, 5,6	6
	b.Penampilan dosen mendukung proses pembelajaran.	7,8	2
2. Keandalan	a. Kesediaan membantu mahasiswa	9,10	2
	b. Pelayanan tepat waktu	11,12	2
	c. Penekanan pada *error-free records*	13,14	2
	d. Dosen professional	15,16	2
3. Ketanggapan	a. Informasi waktu pelayanan	17	1
	b. Pelayanan cepat	18,19	2
	c. Respons segera	20,21	2
	d. Kesediaan memperbaiki	22	1
4.Jaminan dan Kepastian	a. Kegiatan pembelajaran aman	23,24	2
	b. Dosen berpengetahuan luas	25,26	2
	c. Pelayanan tuntas	27	1
5. Perhatian	a. Perhatian secara individual	28	1
	b. Perjanjian waktu tepat	29	1
	c. Memahami kebutuhan mahasiswa	30,31	2
	d. Komunikasi yang baik	32	1
Jumlah butir			32

LAMPIRAN 4

DATA HASIL PENELITIAN

DATA MENTAH VARIABEL Y
KEINOVATIFAN DOSEN

NO	BUTIR PERNYATAAN																											Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	3	4	3	5	4	2	3	5	4	4	4	5	4	3	4	111
2	4	5	5	4	1	2	4	4	4	3	4	1	2	4	4	1	2	3	2	4	4	1	2	4	5	4	4	4	91
3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	1	2	3	3	4	4	4	3	4	99
4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	111
5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	3	109
6	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	114
7	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	116
8	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	5	4	4	4	3	4	5	5	4	114
9	5	3	4	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	114
10	4	4	4	4	4	5	2	3	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	112
11	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	123
12	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	113
13	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	112
14	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	118
15	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	114
16	5	5	4	3	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	3	2	4	5	4	106
17	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	116
18	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	120
19	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	120
20	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	5	3	2	3	2	4	4	4	106
21	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	106
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	103
23	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	2	4	4	2	4	4	5	3	2	3	5	4	4	3	4	4	105
24	4	4	4	4	2	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	111
25	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	97
26	4	4	4	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	115
27	5	4	4	1	2	1	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	105
28	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	5	5	5	111
29	5	1	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	5	4	104
30	4	2	5	5	5	5	3	4	5	3	3	4	4	2	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	116
31	3	1	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	2	5	4	108
32	2	3	4	5	2	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	2	5	4	108
33	5	3	5	4	1	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	5	4	110
34	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	2	5	3	116
35	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	5	3	3	2	5	4	110
36	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	2	2	4	4	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	5	2	5	4	108
37	4	4	5	4	4	3	2	3	4	1	4	4	4	4	3	4	4	5	3	2	5	5	4	5	4	3	5	4	106
38	3	1	2	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	109
39	5	2	3	2	3	4	4	5	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	2	5	4	96
40	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	2	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	3	105
41	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3	103
42	3	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	112
43	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	113
44	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	120
45	4	4	5	3	4	5	3	4	4	2	4	2	1	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	101
46	5	4	3	3	2	4	4	4	4	1	2	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	2	4	101
47	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	115
48	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	113
49	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	109
50	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	113
51	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	119
52	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	111
																													5722

DATA MENTAH VARIABEL X_1
BUDAYA AKADEMIK

No. Urut	BUTIR PERNYATAAN																													$X_{1.}$
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	4	4	5	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	2	5	3	4	4	4	4	2	5	3	1	5	117
2	4	4	5	4	2	2	2	4	4	5	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	2	5	3	107
3	4	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	115
4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	2	4	4	5	3	3	4	2	5	5	4	3	4	129
5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	3	3	2	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	121
6	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	144
7	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	132
8	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	148
9	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	147
10	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	134
11	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	135
12	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	132
13	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	129
14	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
15	4	4	4	5	4	4	2	4	2	2	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	112
16	4	4	3	3	3	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	107
17	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135
18	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	134
19	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	138
20	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	134
21	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	137
22	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
23	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	133
24	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	137
25	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
26	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	133
27	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	137
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
29	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	133
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
32	4	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127
33	4	4	4	2	2	4	4	5	3	3	4	2	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
34	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123
35	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130
36	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121
37	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117
38	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
39	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
40	4	4	4	3	5	4	4	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
41	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	5	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
42	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	2	4	2	4	5	4	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	116
43	4	4	4	2	4	5	4	2	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	125
44	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	3	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	118
45	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	115
46	4	4	4	3	3	4	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	1	4	5	4	113
47	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	110
48	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	130
49	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	2	4	3	4	4	4	3	1	5	5	4	127
50	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	2	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	127
51	4	4	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	131
52	4	4	5	5	5	5	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	5	4	122
53	4	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	2	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	124
																																6457

DATA MENTAH VARIABEL X_2
KOMITMEN TUGAS

NO	BUTIR PERNYATAAN																									X_2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	4	4	2	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	2	4	4	4	2	4	4	3	4	85
2	5	2	3	4	4	2	5	4	4	5	5	4	2	4	4	2	5	4	4	4	4	3	2	1	4	90
3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	92
4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	106
5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	104
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	2	3	4	3	4	101
7	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	104
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	102
9	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	103
10	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
11	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	107
12	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	107
13	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	106
14	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	106
15	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	109
16	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	2	98
17	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	106
18	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	107
19	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	108
20	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	99
21	3	4	4	4	4	2	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	99
22	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	89
23	4	4	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	109
24	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	1	4	4	4	4	3	4	4	4	99
25	4	5	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	100
26	3	4	4	4	4	4	5	1	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	99
27	4	4	4	4	4	5	5	1	3	3	3	3	4	2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	96
28	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	101
29	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	106
30	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	100
31	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	106
32	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	96
33	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	103
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	104
35	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	106
36	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	106
37	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	102
38	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	5	2	4	4	4	1	3	4	4	5	4	4	5	3	4	95
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	1	3	3	3	3	4	2	5	4	4	92
40	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
41	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	106
42	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	107
43	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	106
44	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	112
45	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	96
46	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	91
47	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	99
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	104
49	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	99
50	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	102
51	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	100
																										5273

DATA MENTAH VARIABEL X_3
KUALITAS LAYANAN AKADEMIK

No.	Butir Pernyataan																												X_3
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	124
2	4	4	4	4	4	2	3	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	122
3	4	4	3	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	111
4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	2	5	5	4	4	4	3	3	124
5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	123
6	4	4	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	123
7	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	127
8	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3	125
9	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	134
10	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	128
11	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	127
12	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	123
13	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	119
14	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	121
15	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	124
16	4	4	5	4	5	5	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	122
17	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	121
18	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	132
19	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	107
20	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129
21	3	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	106
22	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	105
23	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	126
24	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	119
25	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	109
26	5	5	5	5	4	4	2	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	126
27	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	116
28	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	119
29	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	114
30	4	3	4	2	2	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	123
31	4	3	3	2	4	2	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	120
32	4	3	4	3	3	3	4	5	5	3	4	4	2	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117
33	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	113
34	4	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
35	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	120
36	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	111
37	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	120
38	2	2	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	123
39	4	4	4	5	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	100
40	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	110
41	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	130
42	5	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	122
43	4	3	3	3	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	127
44	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	3	4	4	4	2	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	129
45	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	108
46	4	4	5	4	4	2	5	5	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	118
47	2	2	3	4	3	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	4	4	3	2	4	4	4	3	5	5	3	4	5	4	4	119
48	5	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	120
49	5	2	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	121
50	4	2	4	4	3	5	4	5	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	126
51	4	4	4	4	2	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	121
																																6285	

RIWAYAT HIDUP

Ahmad Kosasih, SE, MM anak kedua dari pasangan suami istri, H. Marwan Sa'dami (Alm) dengan Hj. Mulyati. Lahir di Jakarta 1 Nopember 1968. Tahun 2002 menikah dengan Yuyun Virawati dan dikarunia dua anak bernama Akbar Fadillah (12 tahun), Adinda Zhafarah Fathiyyah (11 tahun).

Pendidikan SDN 12 PG Jakarta lulus tahun 1982, SMPN 16 Jakarta lulus tahun 1985, SMAN 6 Jakarta lulus tahun 1988, S1 STIE Indonesia Jakarta lulus tahun 1997, S2 Universitas Kejuangan 45 Jakarta lulus tahun 2004. Tahun 2011 melanjutkan ke Program Pascasarjana (S3) Program studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

Pengalaman pekerjaan di PT. Adhimix dimulai dari pegawai staff cost control tahun 1990, Tahun 1992 – 1996 Kepala Keuangan proyek plan Kemayoran, Tahun 1996 – 1998 Kepala accounting kantor pusat PT. Adhimix. Tahun 1999 - 2000 Manager Acounting dan keuangan PT. Egleton Trading.Tahun 2000 - 2001 Manager Accounting PT. BTS Cargo & Trophy Tour. Tahun 2001 – 2003 Manager Keuangan PT. Karya titan. Tahun 2003 – 2005 Manager Keuangan Nuansa Bali Hotel. Tahun 2005 – sekarang Direktur PT. Rainbow Putra Perkasa, Tahun 2006 – sekarang Dosen STIE Santa Ursula.