

JURNAL PENELITIAN

Analisis Hubungan antara Modal Sosial, Kualitas Layanan Internal, Kepuasan Kerja Dosen dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta)

Lucia Kurniawati

Penggunaan Penilaian Berbasis Kelas untuk Meningkatkan Kualitas Proses dan Hasil Belajar Siswa Kelas IV SD Negeri Samirano Yogyakarta pada Mata Pelajaran IPS

H. Purwanta

Pengaruh Kompensasi, Pengembangan Karir, Lingkungan dan Pengalaman terhadap Motivasi dan Prestasi Kerja (Studi Kasus: Karyawan Penerbit dan Percetakan Kanisius, Jl. Cempaka 9, Deresan, Yogyakarta)

Y.M.V. Mudayen

Layanan Informasi untuk Pasien Rumah Sakit Menggunakan SMS

I Made Wira Adi Santika dan Iwan Binanto

Laju Filtrasi Glomerulus pada Lansia berdasarkan Tes Klirens Kreatinin dengan Formula Cockcroft-Gault, Cockcroft-Gault Standardisasi, dan Modification of Diet in Renal Disease

Fenty

Pengaruh Penambahan CMC (*Carboxymethyl Cellulose*) sebagai *Gelling Agent* dan *Propilen Glikol* sebagai Humektan dalam Sediaan Gel *Sunscreen* Ekstrak Kering Polifenol Teh Hijau (*Camellia Sinensis L.*)

Rini Dwiastuti

Efektivitas Pelatihan Anti Narkoba dengan Metode Reflektif terhadap Pemahaman dan Intensi Penyalahgunaan Narkoba pada Murid SMA Kelas X

Andrian Liem

Jurnal Penelitian	Vol. 13	No. 2	Halaman 129 - 262	Yogyakarta Mei 2010	ISSN 1410-2071
-------------------	---------	-------	-------------------	---------------------	----------------

JURNAL PENELITIAN

DEWAN REDAKSI

Pemimpin Redaksi:

Dr. G. Budi Subanar, S.J. Lic. Miss.
Ketua LPPM Universitas Sanata Dharma

Sekretaris Redaksi:

Harris Hermansyah Setiajid, S.S., M.Hum.
Kepala Pusat Penerbitan dan Bookshop Universitas Sanata Dharma

Anggota Redaksi:

Dr. Vet. Asan Damanik, M.Si.
Dr. Anton Haryono, M.Hum.
Dewi Setyaningsih, M.Sc., Apt.
Yohanes Heri Widodo, M.Psi.
Dr. Tarsisius Priyo Widiyanto, M.Si.
Dr. Susento, M.S.
Lucia Kurniawati, S.Pd., MSM
R. Benedictus Dwiseno Wihadi, S.T., M.Si
Bambang Soelistijanto, S.T., M.Sc.
Drs. Alex Kahu Lantum, M.S.
Drs. Silverio Raden Lilik Aji Sampurno, M.Hum.

Administrasi/Sirkulasi:

Agnes Sri Puji Wahyuni, Bsc.,
Maria Imaculata Rini Hendriningsih, S.E.,
Thomas A. Hermawan Martanto, Amd.

Alamat Redaksi:

LPPM Universitas Sanata Dharma
Mrican, Tromol Pos 29, Yogyakarta 55002
Telepon: (0274) 513301, 515352, ext. 1527
Fax: (0274) 562383.
E-mail: lemlit@staff.usd.ac.id

Jurnal Penelitian yang memuat ringkasan laporan hasil penelitian ini diterbitkan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Sanata Dharma, dua kali setahun: Mei dan November.

Redaksi menerima naskah ringkasan laporan hasil penelitian, baik yang berbahasa Indonesia maupun yang berbahasa Inggris. Naskah harus ditulis sesuai dengan format di *Jurnal Penelitian* dan harus diterima oleh Redaksi paling lambat dua bulan sebelum terbit.

Kata Pengantar

Daftar Isi

Analisis Hubungan antara Modal Sosial, Kualitas Layanan Internal, Kepuasan Kerja Dosen dan Kepuasan Mahasiswa

(Studi Kasus pada Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta)
Lucia Kurniawati

129 ~ 145

Penggunaan Penilaian Berbasis Kelas untuk Meningkatkan Kualitas Proses dan Hasil Belajar Siswa Kelas IV SD Negeri Samirono Yogyakarta pada Mata Pelajaran IPS
H. Purwanta

147 ~ 168

Pengaruh Kompensasi, Pengembangan Karir, Lingkungan dan Pengalaman terhadap Motivasi dan Prestasi Kerja

(Studi Kasus: Karyawan Penerbit dan Percetakan Kanisius, Jl. Cempaka 9, Deresan, Yogyakarta)
Y.M.V. Mudayen

169 ~ 198

Layanan Informasi untuk Pasien Rumah Sakit Menggunakan SMS

I Made Wira Adi Santika
Iwan Binanto

199 ~ 216

Laju Filtrasi Glomerulus pada Lansia berdasarkan Tes Klirens Kreatinin dengan Formula Cockcroft-Gault, Cockcroft-Gault Standardisasi dan Modification of Diet in Renal Disease

Fenty

217 ~ 225

Pengaruh Penambahan CMC (*Carboxymethyl Cellulose*) sebagai *Gelling Agent* dan *Propilen Glikol* sebagai Humektan dalam Sediaan Gel *Sunscreen* Ekstrak Kering Polifenol Teh Hijau (*Camellia Sinensis L.*)

Rini Dwiastuti

227 ~ 240

**ANALISIS HUBUNGAN
ANTARA MODAL SOSIAL, KUALITAS LAYANAN
INTERNAL, KEPUASAN KERJA DOSEN
DAN KEPUASAN MAHASISWA
Studi Kasus pada Fakultas Ekonomi Universitas
Sanata Dharma Yogyakarta**

Lucia Kurniawati

ABSTRACT

The research aimed to finding out whether or not there was a correlation between Social Capital, Internal Service Quality and Teacher's Job Satisfaction, and whether or not there was a correlation between Teacher's Job Satisfaction and Students' Satisfaction. The research was a case study at Faculty of Economics Sanata Dharma University, Yogyakarta.

The research obtained the data from two kinds of population, those are population of teachers and the one of students. The sampling technique to define the sample from the population of students was Quota Random Sampling. As for the population of teachers, the sample and population had the same number except for some teachers who continued their further study.

The research found that there was no significant correlation between Social Capital and Teacher's Job Satisfaction, on the other hand, the research found that there was significant correlation between Internal Service Quality and Teacher's Job Satisfaction. Among four components of the nature of teaching (Teaching Performance, Care, Discipline and Availability), only Teaching Performance had a significant correlation with Students' Satisfaction.

Lucia Kurniawati dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma. Alamat Korespondensi: Kampus I, Mrican, Jln. Affandi, Yogyakarta. Email: lusia@staff.usd.ac.id

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era hiperkompetitif seperti sekarang ini, kepuasan konsumen menjadi hal yang harus mampu diwujudkan oleh sebuah perusahaan agar perusahaan tersebut tetap dapat bertahan. Penelitian yang berkaitan dengan kepuasan konsumen telah banyak dilakukan. Penelitian-penelitian tersebut menggunakan berbagai macam sudut pandang. Salah satu dari berbagai sudut pandang yang digunakan dalam membahas kepuasan konsumen adalah sudut pandang karyawan perusahaan.

Karyawan dinilai mempunyai kontribusi yang signifikan terhadap terwujudnya kepuasan konsumen. Hal ini mengingat bahwa melalui karyawanlah *value* sebuah produk diciptakan, untuk kemudian disampaikan dan dinilai oleh konsumen. Penilaian konsumen akan *value* sebuah produk sangat menentukan terwujud tidaknya kepuasan konsumen. Dengan demikian, perusahaan perlu membangun suasana yang kondusif bagi karyawannya agar pada akhirnya dapat mewujudkan kepuasan konsumen.

Walaupun perguruan tinggi sebagai sebuah institusi pendidikan tidak berorientasi pada perolehan laba, pengelolaan perguruan tinggi kini memanfaatkan prinsip-prinsip manajemen modern. Sejak ditetapkannya *Higher Education Long Term Strategy 2003-2010* (HELTS) oleh Dirjen Dikti, wacana mengenai penjaminan mutu menjadi sangat penting bagi penyelenggaraan pendidikan tinggi. Hal ini mengingat di masa mendatang, eksistensi suatu perguruan tinggi tidak semata-mata tergantung pada pemerintah, melainkan terutama tergantung pada penilaian *stakeholder* tentang mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakannya. (Ditjen Dikti, 2003). Dengan demikian, *stakeholder* menempati posisi yang menentukan kesinambungan penyelenggaraan pendidikan di suatu perguruan tinggi. Menurut Venkatraman (2007), *stakeholder* perguruan tinggi terdiri dari dua kelompok yaitu *stakeholder* internal dan *stakeholder* eksternal. Mahasiswa adalah *stakeholder* eksternal utama (*primary stakeholder*), sedangkan orangtua mahasiswa, pengguna lulusan serta pasar tenaga kerja adalah *stakeholder* sekunder (*secondary stakeholder*). Di sisi lain, *stakeholder* internal bagi perguruan tinggi tidak lain adalah para dosen sendiri. Para *stakeholder* inilah yang

memberi kontribusi besar bagi kesinambungan penyelenggaraan pendidikan di suatu perguruan tinggi. *Core product* dari sebuah perguruan tinggi adalah jasa pendidikan. Hal ini menempatkan dosen pada posisi yang sangat penting karena dosen adalah wakil perguruan tinggi (*customer-contact employee*) yang bertugas menyampaikan *core product* tersebut kepada konsumen yaitu mahasiswa. Agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik, dosen membutuhkan dukungan layanan internal yang memadai dari institusi pendidikan tempatnya berkarya. Layanan internal ini disediakan oleh unit pendukung yang sistem kerjanya dibangun dan dikelola oleh perguruan tinggi.

Selain dukungan institusi berupa layanan internal, dosen membutuhkan lingkungan kerja yang bersifat mendukung pengembangan kompetensinya. Lingkungan kerja yang dimaksud adalah lingkungan kerja yang memungkinkan dosen mengembangkan dirinya dengan optimal melalui relasi-relasi sosial dengan rekan-rekan kerja sesama dosen. Relasi sosial yang terbentuk dapat berupa relasi formal maupun relasi informal. Relasi sosial yang mendukung pengembangan kompetensi seorang dosen meningkatkan kemampuan seorang dosen dalam menjalankan tugasnya yang pada akhirnya bermanfaat bagi mahasiswa sebagai konsumen dari perguruan tinggi.

Paparan di atas menjelaskan bahwa bila suatu perguruan tinggi ingin mengupayakan tercapainya kepuasan mahasiswanya, perguruan tinggi tersebut terlebih dulu harus mengupayakan tercapainya kepuasan kerja para dosennya. Selanjutnya, kepuasan kerja dosen akan terwujud bila dosen mendapatkan dukungan layanan internal yang memadai dari perguruan tinggi serta memiliki lingkungan kerja yang memungkinkan dosen tersebut untuk mengembangkan diri melalui relasi sosial yang terbentuk antar sesama dosen di dalam perguruan tinggi tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Hubungan antara Modal Sosial, Kualitas Layanan Internal, Kepuasan Kerja Dosen, dan Kepuasan Mahasiswa, Studi Kasus pada Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan antara Modal Sosial dengan Kepuasan Kerja Dosen?
2. Apakah ada hubungan antara Kualitas Layanan Internal dengan Kepuasan Kerja Dosen?
3. Apakah ada hubungan antara Kepuasan Kerja Dosen dengan Kepuasan Mahasiswa?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1.3.1.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis hubungan antara Modal Sosial dengan Kepuasan Kerja Dosen.
2. Untuk menganalisis hubungan antara Kualitas Layanan Internal dengan Kepuasan Kerja Dosen.
3. Untuk menganalisis hubungan antara Kepuasan Kerja Dosen dengan Kepuasan Mahasiswa.

1.3.1.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mempelajari aspek Modal Sosial yang mana yang memiliki korelasi dengan Kepuasan Kerja Dosen
2. Untuk mempelajari aspek Kualitas Layanan Internal yang mana yang memiliki korelasi dengan Kepuasan Kerja Dosen
3. Untuk mempelajari aspek '*the nature of teaching*' dari dosen yang mana yang memiliki korelasi dengan Kepuasan Mahasiswa.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil dari pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Memberi penjelasan mengenai aspek Modal Sosial yang

2. Memberi penjelasan mengenai aspek Kualitas Layanan Internal yang memiliki hubungan dengan Kepuasan Kerja Dosen
3. Memberi penjelasan mengenai aspek '*the nature of teaching*' dari dosen yang memiliki hubungan dengan Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Universitas Sanata Dharma dalam mengambil berbagai kebijakan, terutama yang terkait dengan layanan internal dan relasi antar dosen, yang berguna bagi peningkatan kualitas pendidikan secara keseluruhan khususnya yang berhubungan dengan hal-hal yang mendukung tercapainya kepuasan dosen dan kepuasan mahasiswa.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Kepuasan Karyawan dan Kepuasan Pelanggan

Hallowel et al. (1996) memaparkan bahwa suatu organisasi yang berusaha mencapai kepuasan konsumen (*external customer*) terlebih dulu harus mampu memuaskan karyawannya (*internal customer*). Jelaslah di sini, bahwa konsumen yang dihadapi oleh suatu organisasi terdiri dari dua kelompok yaitu konsumen eksternal dan konsumen internal. Dalam hal ini konsumen internal tidak lain adalah karyawan dari organisasi itu sendiri. Cara pandang perusahaan yang menempatkan karyawan sebagai konsumen (internal) ini berimplikasi bahwa organisasi juga harus mengupayakan tercapainya kepuasan karyawan yang pada akhirnya tujuan perusahaan yaitu mencapai kepuasan konsumen (eksternal) juga dapat tercapai.

Pada organisasi yang menghasilkan produk jasa, isu mengenai kepuasan karyawan menjadi sangat penting karena sifat produk jasa yang tidak berwujud (*intangible*) dan sangat melekat pada penyedia jasa sendiri (*service provider*). Persepsi konsumen mengenai kualitas produk jasa sangat ditentukan oleh hal-hal yang berwujud yang langsung ditemui oleh konsumen misalnya kondisi fisik organisasi (misalnya gedung, fasilitas, dan tingkat kebersihan kantor) maupun karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen (*customer-contact employee*). Oleh karena itu, pengelolaan komponen-komponen internal organisasi yang berpotensi membangun persepsi konsumen akan kualitas jasa suatu organisasi merupakan hal esensial bagi sebuah organisasi jasa. Selain itu, pengelolaan komponen-komponen

internal organisasi tersebut juga berguna dalam mewujudkan kepuasan kerja karyawannya. Hal ini mengingat kepuasan kerja karyawan merupakan satu komponen penting dalam upaya mewujudkan kepuasan konsumen (Spinelli dan Canavos, 2000).

Perguruan tinggi memang bukan merupakan organisasi komersial yang berorientasi ke laba. Namun demikian, perguruan tinggi memerlukan prinsip-prinsip manajemen modern untuk mengelola sumber dayanya guna mencapai tujuan semula perguruan tinggi itu didirikan.

Sebagaimana sebuah organisasi usaha, perguruan tinggi mempunyai konsumen dan produk. Konsumen eksternal utama suatu perguruan tinggi adalah mahasiswa. Sedangkan konsumen internal utamanya adalah dosen. Produk yang dihasilkan oleh perguruan tinggi adalah jasa pendidikan. Jasa pendidikan yang ditawarkan oleh perguruan tinggi bersifat tidak berwujud. Dengan demikian, persepsi mengenai kualitas suatu perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh hal-hal berwujud atau hal-hal yang dapat dilihat dan dirasakan oleh mahasiswa perguruan tinggi tersebut. Dosen sebagai *customer-contact employee* memegang peran penting dalam membentuk persepsi mahasiswa terkait dengan kualitas jasa pendidikan yang dikonsumsi. Persepsi yang positif membantu tercapainya kepuasan mahasiswa sebaliknya persepsi negatif menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tingginya. Pentingnya peran dosen dalam membangun persepsi kualitas mahasiswa mengharuskan perguruan tinggi mengupayakan terwujudnya kepuasan kerja para dosennya selain kepuasan mahasiswanya.

Oshagbemi (1997) menguraikan beberapa dimensi kepuasan kerja dosen yaitu kegiatan penelitian, pengajaran, administrasi, penghasilan, promosi kerja, perilaku rekan kerja, perilaku pejabat struktural dan fasilitas yang disediakan oleh universitas. Sedangkan Comm dan Mathaisel (2000) memaparkan bahwa dimensi kepuasan kerja dosen meliputi beban kerja, suasana kerja, keterlibatan dalam pembuatan keputusan, etika, komunikasi, supervisi atasan, pencapaian tujuan, pelatihan dan pengembangan, penghasilan dan manfaat.

2.2 Modal Sosial

Modal adalah segala sesuatu yang digunakan untuk menghasilkan sesuatu. Menurut wujudnya, modal dibedakan menjadi dua yaitu modal berwujud (*physical capital*) dan modal tidak berwujud (*non-physical capital*). Namun Bourdieu sebagaimana dikutip oleh Sabatini (2005) mengidentifikasi adanya tiga macam modal yaitu modal ekonomis (*economic capital*), modal kultural (*cultural capital*), dan modal sosial (*social capital*).

Pada tataran organisasi, modal sosial menggambarkan bentuk dan sifat relasi antaranggota di dalam organisasi itu sendiri atau yang disebut modal sosial internal (*internal social capital*). Selain itu, modal sosial dapat juga menggambarkan relasi antara organisasi itu sendiri dengan para *stakeholder* eksternal (*external stakeholders*), pesaing dan partner kerjanya. Ketiga kelompok ini disebut modal sosial eksternal (*external social capital*). Baik modal sosial internal maupun eksternal sama-sama fokus pada sifat dan kekuatan sebuah relasi serta aliran komunikasi baik organisasi maupun individu di dalamnya.

Lebih lanjut, Putnam (2004) menjelaskan mengenai modal sosial internal pada sebuah institusi pendidikan secara lebih rinci. Putnam menyebut modal sosial internal dalam institusi pendidikan sebagai '*inside the walls*' capital. Menurut Putnam, '*inside the walls*' capital terdiri dari dua aspek:

1. Relasi atau jaringan antarsiswa sendiri (*peer network*), relasi ini memungkinkan para siswa lebih dapat memahami mata pelajaran tertentu dengan belajar dengan teman sebayanya.
2. Relasi antarstaf pengajar dan pengelola, relasi ini menggambarkan sejauh mana tingkat kepercayaan dan keterlibatan antara staf pengajar yang satu dengan staf pengajar yang lain.

Di antara dua aspek modal sosial internal pada institusi pendidikan sebagaimana dipaparkan di atas, relasi antarstaf pengajar dan pengelola institusi telah terbukti mempunyai dampak yang lebih besar terhadap kinerja pendidikan. Hal ini dibuktikan oleh beberapa temuan penelitian yang menunjukkan bahwa di dalam sekolah-sekolah yang berprestasi ditemukan adanya iklim kerja sama yang sangat kental antarstaf pengajarnya.

Modal sosial internal dapat dijelaskan baik berdasarkan struktur maupun substansi relasi antara pihak-pihak yang ada di dalam suatu organisasi. Nahapiet dan Ghoshal sebagaimana dikutip oleh Leana dan Pil (2006) menguraikan modal sosial internal dalam tiga aspek sebagai berikut:

2.2.1 Aspek Struktural

Aspek Struktural dari modal sosial internal mengacu pada hubungan antarpihak-pihak yang ada dalam organisasi. Aspek ini terutama menekankan pada pertukaran informasi (*information sharing*) yaitu dengan siapa saja mereka saling bertukar informasi dan seberapa sering pertukaran informasi itu dilakukan. Pertukaran informasi ini menjadi penting karena hanya melalui pertukaran informasi, suatu organisasi mampu mencapai keunggulan kompetitifnya melalui peningkatan kemampuan organisasi dalam menyerap dan memahami pengetahuan. Pada institusi pendidikan, aspek struktural berupa *information sharing* ini memegang peranan penting bagi perkembangan institusi yang bersangkutan.

2.2.2 Aspek Relasional

Aspek Relasional dari modal sosial internal menggambarkan relasi personal yang terbentuk antara pihak-pihak yang berada di dalam organisasi melalui serangkaian interaksi. Atribut yang paling menonjol dari aspek ini adalah tingkat kepercayaan satu anggota terhadap anggota yang lain. Suatu relasi yang didasari pada tingkat kepercayaan yang tinggi memungkinkan terwujudnya perilaku kolaboratif antaranggotanya sehingga memudahkan terjadinya aliran informasi. Para anggota yang saling mempercayai kemungkinan besar akan saling bertukar informasi tertentu yang tidak diketahui oleh anggota lain yang berada di luar lingkaran tersebut. Selain itu, rasa saling percaya antaranggota menekan adanya kekuatiran akan tindakan yang bersifat oportunistik antaranggota organisasi.

2.2.3 Aspek Kognitif

Aspek kognitif dari modal sosial internal mengacu pada kenyataan bahwa sebagai individu yang berinteraksi dengan individu lain, para anggota organisasi lebih mampu membangun tujuan dan visi bersama bagi organisasi. Tujuan dan visi bersama serta *value* yang secara kolektif diyakini bersama ini menciptakan rasa tanggung

jawab bersama pula antarsesama anggota (Coleman 1990 sebagaimana dikutip oleh Leana dan Pil, 2006). Secara konkret aspek ini dapat dilihat dari kerelaan dan kemampuan para anggota organisasi untuk mendefinisikan tujuan dan kemudian secara bersama-sama mengupayakan tercapainya tujuan bersama tersebut. Dengan demikian, permasalahan yang berkaitan dengan munculnya 'free-rider' atau anggota yang tidak memberi kontribusi bagi organisasi dapat ditekan seminimal mungkin. Aspek kognitif dari modal sosial internal ini merupakan substitusi dari kontrak formal, insentif ataupun sistem pengawasan yang biasanya digunakan suatu organisasi untuk mengawasi perilaku karyawannya yang biasanya justru menghambat pencapaian tujuan bersama.

Ketiga aspek dari modal sosial internal di atas bekerja bersama dalam mendukung terjadinya perolehan dan penyerapan informasi yang berguna bagi organisasi yang selanjutnya dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja organisasi.

2.3 Kualitas Layanan Internal

Sebuah organisasi atau perusahaan harus melakukan koordinasi internal yang efektif terutama antara karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen (*customer-contact employee*) dengan karyawan di bagian pendukung (*background support employee*). Relasi yang harmonis antarkaryawan merupakan syarat bagi terwujudnya relasi yang baik antara sebuah organisasi atau perusahaan dengan konsumennya. Hal ini mengingat bahwa seringkali seorang karyawan sangat tergantung pada karyawan lain dalam menjalankan tugasnya. Hubungan ini sering disebut dengan istilah layanan internal (*internal service*).

Pentingnya layanan internal yang berkualitas bagi sebuah organisasi membuat organisasi tersebut perlu mencermati hal-hal apa saja yang menjadi komponen dari layanan internalnya. Komponen-komponen ini berbeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain tergantung pada bidang layanan organisasi tersebut.

Hallowell et al (1996) menguraikan bahwa komponen dari layanan internal dalam organisasi adalah Peralatan Pendukung (*Tools*), Kebijakan dan Prosedur (*Policy and Procedure*), Kerjasama (*Teamwork*), Dukungan Atasan (*Management Support*), Kesesuaian Tujuan (*Goal Alignment*), Pelatihan Kerja yang Efektif (*Effective*

Training), Komunikasi (*Communication*), serta Penghargaan (*Rewards and Recognition*).

Frost dan Kumar (2001) dalam penelitiannya mencoba mengkaji komponen layanan internal dari sebuah maskapai penerbangan. Komponen layanan internal perusahaan tersebut terdiri dari Kerjasama (*Teamwork*), Kesesuaian Pekerjaan dengan Kemampuan (*Employee Job-fit*), Kesesuaian Pekerjaan dengan Teknologi yang digunakan (*Technology Job-fit*), Fungsi Pengendalian (*Perceived Control*), Sistem Pengendalian dari Atasan (*Supervisor Control System*) dan ada tidaknya Konflik Peran (*Role Conflict*) dan Kerancuan Peran (*Role Ambiguity*).

Penelitian yang dilakukan oleh Gi-Du Kang et al. (2002) mengadopsi dimensi-dimensi kualitas layanan sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman et al untuk menggambarkan dimensi-dimensi layanan internal dari subjek yang diteliti. Dimensi-dimensi tersebut adalah Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Bukti Fisik (*Tangibles*), Empati (*Emphaty*), dan Daya Tanggap (*Responsiveness*).

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Data

3.1.1 Data Primer

Data primer adalah yang didapat dari sumber pertama, yaitu dari para dosen yang meliputi data tentang Modal Sosial, Kualitas Layanan Internal, dan Kepuasan Kerja, serta dari para mahasiswa yaitu data tentang Kepuasan Mahasiswa selama menjalani studi di Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.

3.1.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung/data pelengkap yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada di suatu instansi/ organisasi/perusahaan. Dalam penelitian ini yang dimaksud data sekunder adalah gambaran umum mengenai Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.

3.2 Variabel dan Definisi Operasional

3.2.1 Modal Sosial

Modal Sosial didefinisikan sebagai modal sosial yang dapat meningkatkan kinerja organisasi yang terutama bersumber dari relasi antara para anggota dari organisasi tersebut (Leana dan Pil, 2006).

Tabel 1. Kisi-kisi Indikator Variabel Modal Sosial Internal

No	Indikator	(+)	No. Item	(-)	No. Item	Jumlah
1	<i>Information Sharing</i>	4	1,2,3,4	1	5	5
2	<i>Trust</i>	4	6,7,8,9,	1	10	5
3	<i>Shared Vision</i>	5	11,12,13,14,15	-	-	5
Jumlah		13		2		15

3.2.2 Kualitas Layanan Internal

Kualitas Layanan Internal ini didefinisikan sebagai kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah unit atau personil yang bertugas dalam unit tersebut atau personil lain dalam organisasi yang sama.

Tabel 2. Kisi-kisi Indikator Variabel Kualitas Layanan Internal

No	Indikator	(+)	No. Item	(-)	No. Item	Jumlah
1	Keandalan	2	1,2	-	-	2
2	Jaminan		3,4	-	-	2
3	Bukti Fisik	2	5,6	-	-	2
4	Empati	2	7,8	-	-	2
5	Daya Tanggap	2	9,10	-	-	
Jumlah		10		0		10

3.2.3 Kepuasan Kerja Dosen

Kepuasan Kerja Dosen adalah sesuatu yang dirasakan menyenangkan bagi dosen secara individual atas kegiatan atau kondisi yang terkait dengan bidang pekerjaannya.

Tabel 3. Kisi-kisi Indikator Variabel Kepuasan Kerja Dosen

No	Indikator	(+)	No. Item	(-)	No. Item	Jumlah
1	Pengajaran	5	1,2,3,4,5	-	-	5
2	Penelitian	2	6,7	-	-	2
3	Beban Administrasi	1	8	-	-	1
4	Penghargaan	2	9,10	-	-	2
5	Jenjang Karir	1	11	-	-	1
6	Dukungan Atasan	1	12	-	-	1
7	Dukungan Rekan Kerja	1	13	-	-	1
8	Dukungan Fasilitas	1	14	-	-	
	Jumlah	14		0		14

3.2.4 Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan Mahasiswa adalah kondisi menyenangkan yang diterima mahasiswa sebagai pelanggan atas layanan yang diberikan oleh para dosen.

Tabel 4. Kisi-kisi Indikator Variabel Kepuasan Mahasiswa

No	Indikator	(+)	No. Item	(-)	No. Item	Jumlah
1	Kinerja Pengajaran Dosen	2	1,2	-	-	2
2	Kepedulian Dosen	2	3,7	-	-	2
2	Kedisiplinan Dosen	3	4,5,6	-	-	3
3	Layanan di luar kelas	2	8,9	1	10	3
	Jumlah	9		1		10

3.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Korelasi Bivariat Rank Spearman mengingat data dalam penelitian ini berskala ordinal.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Korelasi Bivariat Rank Spearman antara Modal Sosial, Layanan Internal dan Kepuasan Kerja Dosen mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Modal Sosial, Kualitas Layanan Internal dan Kepuasan Kerja Dosen

Variabel	Konstruk	Kepuasan Kerja Dosen	
		Corr. Coeff.	Sig
Modal Sosial	<i>Information Sharing</i>	0,115	0,561
	<i>Trust</i>	0,062	0,755
	<i>Shared Vision</i>	0,361	0,059
Kualitas Layanan Internal	Keandalan	0,545	0,003
	Jaminan	0,566	0,002
	Bukti Fisik	0,738	0,000
	Empati	0,561	0,002
	Daya Tanggap	0,566	0,002

Ketiga aspek dari Modal Sosial yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu Penyebaran Informasi (*Information Sharing*), Kepercayaan (*Trust*) dan Persamaan Visi (*Shared Vision*) tidak berkorelasi secara signifikan dengan Kepuasan Kerja Dosen. Ketiga aspek Modal Sosial tersebut menunjukkan angka koefisien korelasi yang rendah dengan Kepuasan Kerja Dosen.

Temuan di atas dapat dimaknai bahwa pola interaksi antardosen di Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma yang terjadi selama ini belum dapat dikatakan sebagai pola interaksi yang mengarah pada terbentuknya modal sosial dalam organisasi yang dapat menghasilkan suatu keunggulan bersaing (*competitive advantage*) bagi organisasi.

Hasil analisis korelasi bivariat sebagaimana dipaparkan dalam tabel yang sama juga menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara kelima aspek Kualitas Layanan Internal dengan Kepuasan Kerja Dosen. Hal ini berarti bahwa organisasi telah mampu memberikan layanan yang memadai bagi dosen dalam melaksanakan tugasnya. Di antara kelima aspek Kualitas Layanan Internal tersebut, aspek Fasilitas (*Tangibles*) menunjukkan koefisien korelasi yang paling tinggi dibanding keempat aspek yang lain, yaitu sebesar 0,738. Hal ini dapat dimaknai bahwa aspek Fasilitas (*Tangibles*) memiliki korelasi yang paling besar dengan Kepuasan Kerja Dosen dibanding keempat aspek lainnya.

Sedangkan analisis Korelasi Bivariat Rank Spearman antara Kepuasan Kerja Dosen dan Kepuasan Mahasiswa mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Kepuasan Kerja Dosen dan Kepuasan Mahasiswa

		Kepuasan Mahasiswa							
		Teaching Perform		Discipline		Teacher's Care		Availability	
		Coeff.	Sig	Coeff.	Sig	Coeff.	Sig	Coeff.	Sig
Kepuasan Dosen	Teach. Perform	0,382	0,045						
	Discipline			-0,196	0,318				
	Care					-0,038	0,849		
	Availability							-0,067	0,737

Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa hanya pada aspek kinerja pengajaran saja terdapat korelasi yang signifikan antara Kepuasan Kerja Dosen dan Kepuasan Mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kinerja pengajaran dosen merupakan aspek yang paling diperhatikan oleh mahasiswa.

Selain itu, hasil analisis korelasi bivariat ini mendapatkan temuan bahwa aspek kedisiplinan dosen, kepedulian dosen pada pemahaman mahasiswa, dan kesediaan dosen memberi layanan konsultasi di luar jam kuliah justru berkorelasi negatif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kedisiplinan, kepedulian, dan kesediaan dosen semakin rendah Kepuasan Mahasiswa khususnya pada aspek-aspek tersebut.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mendapatkan temuan sebagai berikut:

1. Seluruh aspek Modal Sosial (Penyebaran Informasi, Kepercayaan dan Persamaan Visi) tidak berkorelasi dengan Kepuasan Kerja Dosen.
2. Seluruh aspek Kualitas Layanan Internal (*Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy dan Responsiveness*) memiliki korelasi dengan Kepuasan Kerja Dosen. Aspek yang berkorelasi paling

erat dengan Kepuasan Kerja Dosen adalah aspek Fasilitas (*Tangibles*).

3. Hanya pada aspek kinerja pengajaran (*Teaching Performance*) saja terdapat korelasi antara kepuasan kerja dosen dengan kepuasan mahasiswa. Sedangkan pada ketiga aspek yang lain (kedisiplinan dosen, kepedulian dosen dan kesediaan dosen memberi layanan konsultasi di luar jam kuliah) justru terdapat korelasi negatif antara kepuasan kerja dosen dan kepuasan mahasiswa.

5.2 Saran

1. Organisasi diharapkan mampu menciptakan mekanisme pengelolaan interaksi antardosen yang bersifat produktif bagi pengembangan organisasi, baik yang bersifat kolektif antardosen maupun yang bersifat individual dosen sendiri.
2. Organisasi diharapkan untuk meningkatkan layanannya kepada para dosen terutama agar para dosen memiliki keyakinan akan kemampuan organisasi memenuhi kebutuhan dosen, memahami hambatan yang dialami oleh dosen dalam melaksanakan tugas serta memberi tanggapan atas kesulitan yang dialami oleh dosen dalam melaksanakan tugas.
3. Organisasi perlu meningkatkan pemahaman mahasiswanya bahwa pendidikan tidak hanya yang terkait dengan kemampuan akademik saja (dengan demikian tidak hanya terkait dengan pengajaran saja) melainkan juga terkait dengan pembentukan *softskills* yang di antaranya terbentuk melalui interaksi yang lebih mendalam antara dosen dan mahasiswa baik di dalam kelas maupun di luar kelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, I Gusti Ngurah. 2003. *Manajemen Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi*.
- Comm, Clare L, Dennis F. X. Mathaisel. 2000. "Assessing Employee Satisfaction in Service Firms: An Example in Higher Education". *The Journal of Business and Economic Studies*.
- Departemen Pendidikan Nasional Dirjen Dikti. 2003. *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Assurance) Pendidikan Tinggi*. Jakarta.
- Frost, Frederick A, Mukesh Kumar. 2001. "Service Quality between Internal Customers and Internal Suppliers in an International Airline". *The International Journal Of Quality and Reliability Management*. Perth.
- Heskett, James L, Thomas O Jones, Garry W Loveman, W. Earl Sasser, Jr dan Leonard L Schlesinger. 1994. "Putting the Service Profit Chain to Work". *Harvard Business Review*, -c.
- Kang, Gi-Du, Jeffrey James, dan Kostas Alexandris. 2002. "Measurement of Internal Service Quality: Application of the Servqual Battery to Internal Service Quality". *Managing Service Quality*. Vol 12, No 2. Pp.278-291.
- Malhotra, Naresh K. 2004. *Marketing Research An Applied Orientation*. Pearson Education. New Jersey.
- Oshagbemi, Titus. 1997. "Job Satisfaction Profiles of University Teachers". *Journal of Managerial Psychology*. Bradford.
- Putnam, Robert D. 2004. *Education, Diversity, Social Cohesion and 'Social Capital'*. Meeting of OECD Education Ministers. Dublin.
- Sabatini, Fabio. 2005. *Does Social Capital Improve Labour Productivity in Small and Medium Enterprises*.
- Santoso, Singgih. 2001. *Statistik Non Parametrik*, Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Spinelli, Michael A dan George A Canavos. 2000. *Investigating the Relationship between Employee Satisfaction and Guest Satisfaction, Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. Pp.29-33.

Lucia Kurniawati, *Analisis Hubungan antara Modal Sosial,*

Venkatraman, Sitalakshmi. 2007. *A Framework for Implementing TQM in Higher Education Programs*. Quality Assurance in Education. Wellington.