

PENGARUH KOMPETENSI DOSEN DAN PROSES PEMBELAJARAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING PROGRAM STUDI DI PENDIDIKAN TINGGI

Sahyar

sahyarsahnud@yahoo.com

Universitas Negeri Medan (UNIMED)

ABSTRACT

The research aims to study and analyze the influence of lecturer's competence and learning process on study program competitive advantage either in simultaneous and partiality at private higher education in North Sumatera. This research was conducted by census methods over 44 S1 Management studies in Private Higher Education Kopertis of Regional I North Sumatera. The data used in this research were primary data collected by questioners. The research respondents were head and students of study programs. The validity and reliability of the data was tested before hypothesis testing. The data analysis for hypothesis testing was the path analysis. This research concludes that: the role of lecturer's competence and learning process influential significantly toward study program competitive advantage. Partially from both independent variables, the influence of lecturer's competence toward study program competitive advantage is greater than learning process.

Keywords: Competence, Learning process, competitive advantage, Higher education

PENDAHULUAN

Lembaga Pendidikan Tinggi merupakan organisasi nirlaba yang dapat mengelola dana sendiri untuk memajukan satuan pendidikan, hal ini sesuai dengan Undang-undang Sisdiknas no 20 tahun 2003. Bila ditinjau dari produk yang dihasilkan maka, lembaga Pendidikan Tinggi adalah badan usaha yang dapat digolongkan sebagai sektor jasa, artinya produk yang diterima pelanggan dari lembaga Pendidikan Tinggi sebahagian besar dalam bentuk pelayanan. Produk jasa pendidikan tinggi yang utama adalah tridarma perguruan tinggi yaitu: jasa pembelajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat (*public service*). Data yang diperoleh dari Dirjen Dikti Depdiknas menyebutkan bahwa jumlah pendidikan tinggi di Indonesia menunjukkan perkembangan yang cukup pesat pada PTS (Perguruan Tinggi Swasta). Jumlah PTN (Perguruan Tinggi Negeri) sampai tahun 2007 berjumlah 82 yang terdiri dari: Universitas/Institut, Sekolah tinggi dan

Politeknik, sedangkan PTS berjumlah 2581 PTS yang tersebar pada 12 Kopertis. (Depdiknas Dikti, 2007). Melalui data tersebut jumlah PTS jauh lebih besar dibandingkan PTN, sehingga PTS yang ada di Indonesia perlu mendapat perhatian yang besar dari pemerintah, sebab kemajuan PTS akan memberikan sumbangan yang besar dalam peningkatan sumber daya manusia (SDM) di Indonesia.

Keunggulan bersaing adalah kemampuan perusahaan memberikan nilai pelanggan (*customer value*) berupa manfaat produk yang lebih baik (*better*) dan harga yang lebih rendah (*cheaper*) dibandingkan pesaingnya. (Longenecker, Moore and Petty, 2003:30). *Customer value* adalah rasio antara benefit yang diterima pelanggan dengan cost yang harus dikeluarkan. *Benefit* atau manfaat meliputi: manfaat fungsional produk, manfaat pelayanan, karyawan, dan citra perusahaan. *Cost* atau biaya meliputi: biaya moneter, biaya waktu, biaya energi, dan biaya fisik. Suatu organisasi akan unggul dalam bersaing jika mampu memberikan customer value lebih baik dibandingkan pesaing. (Kotler and Keller, 2006:25). Porter (1993:11) menegaskan bahwa perusahaan dapat mencapai keunggulan bersaing melalui tiga strategi generik yaitu: a). diferensiasi produk/jasa, b). keunggulan biaya dan c). strategi fokus.

Berdasarkan konsep keunggulan bersaing di atas maka program studi yang unggul bersaing adalah program studi yang mampu memberikan jasa pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat lebih baik dan biaya yang lebih rendah pada pelanggan dibandingkan pesaingnya.

Laporan majalah Asiaweek yang berjudul “*The best Universities in Asia*” menyebutkan ITB (peringkat 20), UI (peringkat ke 61), UGM (68), UNAIR (73), UNDIP (75). (Khaerudin Kurniawan, 2005). Times Higher Education Supplement, membuat peringkat 400 universitas terbaik dunia tahun 2007 lalu. Hanya tiga universitas di Indonesia yang bisa tembus urutan tersebut, yaitu Universitas Gadjah Mada (360), Institut Teknologi Bandung (369), dan Universitas Indonesia (395). Melalui data tersebut memberikan gambaran bahwa secara rata-rata peringkat perguruan tinggi di Indonesia masih lebih rendah dibandingkan negara-negara ASEAN. Sedangkan secara nasional perguruan tinggi terbaik di Indonesia masih didominasi oleh PTN yang ada di pulau Jawa dan belum ada PTS di Indonesia yang masuk dalam peringkat 100 Asia atau peringkat 500 dunia. Masih rendahnya peringkat perguruan tinggi di Indonesia di tingkat Asia maupun dunia memberikan gambaran tentang masih rendahnya keunggulan bersaing perguruan tinggi kita.

Berdasarkan survey majalah Globe Asia tahun 2008 yang disajikan pada Tabel 1. diperoleh bahwa sebaran 10 besar perguruan tinggi terbaik di Indonesia masih terpusat di pulau Jawa. Hanya ada dua PTN luar Jawa yang masuk sepuluh besar yaitu UNHAS di Makasar dan USU di Medan, sedangkan untuk PTS, tidak ada satupun PTS luar Jawa

yang masuk daftar sepuluh besar, keadaan ini menggambarkan belum meratanya pendidikan tinggi berkualitas di Indonesia.

Tabel 1
Sepuluh PTN dan PTS Terbaik di Indonesia Versi Globe Asia

NO	PTN	PTS
1	Universitas Indonesia	Univ. Pelita Harapan
2	Universitas Gajah Mada	Univ. Triksakti
3	ITB	Univ. Tarumanegara
4	IPB	Univ. Atmajaya
5	UNPAD	Univ. Parahiyangan
6	UNAIR	Univ. Bina Nusantara
7	UNHAS, Makasar	Univ. Muhammadiyah Malang
8	ITS	Univ. Maranata
9	UNDIP	Univ. Satya Wacana
10	USU, Medan	Univ. Petra

Sumber: *Globe Asia*, 2008.

Di Propinsi Sumatera Utara terdapat 195 Pendidikan tinggi swasta (PTS) dari jumlah tersebut, ada 44 Pendidikan tinggi swasta yang membuka program S1 jurusan Manajemen yang masih aktif dan telah mempunyai alumni, jumlah program S1 manajemen terbesar dibandingkan program S1 lainnya (Kopertis Wilayah I, 2007). Khusus untuk PTS Kopertis Wilayah I diketahui bahwa nilai akreditasi dari Badan Akreditasi Nasional (BAN) untuk program studi S1 manajemen sebahagian besar nilai "C" dan tidak ada program studi manajemen yang mendapat nilai "A" (Kopertis I, 2007). Keadaan ini merupakan indikasi bahwa tingkat keunggulan program studi pada pendidikan tinggi PTS Kopertis Wilayah I khususnya program studi S1 manajemen masih rendah. Tabel 2. berikut menyajikan sebaran nilai akreditasi program S1 Manajemen PTS Sumatera Utara.

Tabel 2
Nilai Akreditasi program studi S1 Manajemen PTS Sumatera utara

No	Akreditasi	Frekuensi	Persentasi
1	A	0	0
2	B	13	30,2
3	C	18	41,9
4	R(terdaftar)	13	27,9
	Total	44	100,0

Sumber: *Diolah dari Dikti*, 2007.

Keunggulan bersaing program studi pada PTS di Sumatera Utara juga masih rendah jika dibanding Perguruan tinggi negeri (PTN) dan PTS besar yang ada di kota: Jakarta, Bandung dan Yogyakarta. Sebagian besar calon mahasiswa PTS adalah calon mahasiswa yang tidak diterima pada PTN atau PTS besar yang ada di Jakarta, Bandung, Yogyakarta dan kota lainnya. (Suharyadi, 2005).

Berdasarkan standar nasional pendidikan faktor-faktor yang digunakan untuk menentukan peringkat akreditasi pendidikan tinggi adalah: standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga pendidik, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan dan penilaian pendidikan. Melalui survey awal dan data Badan Akreditasi Nasional pada PTS Sumatera Utara diperoleh bahwa faktor yang masih rendah atau krusial dan perlu mendapat perhatian adalah yang terkait dengan standar tenaga pengajar dosen dan proses pembelajaran.

Sebaran dosen PNS Kopertis Wilayah I dari 1098 dosen sesuai dengan jenjang akademisnya adalah: S1(649 atau 60%), S2 (416 atau 37,8% dan S3 (23 atau 2,02%). (Kopertis Wilayah I, 2007). Melalui data ini diketahui bahwa sebagian besar dosen PNS Kopertis yaitu 60,00 persen masih mempunyai jenjang pendidikan akademis S1. Sesuai Undang-undang Guru dan Dosen maka jenjang pendidikan dosen minimal adalah magister atau S2. Masih rendahnya jenjang pendidikan akademis dan pengalaman kerja dosen pada PTS Sumatera Utara merupakan indikasi rendahnya standar kompetensi untuk tenaga pendidik. Burr dan Girardi (2002) mengemukakan bahwa tingkat pendidikan dan pengalaman kerja merupakan indikasi ukuran kompetensi karyawan.

Kompetensi adalah kemampuan individu dalam melaksanakan tugas-tugas profesinya yang merupakan perpaduan pengetahuan, ketrampilan dan sikap. Karyawan yang kompeten akan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan dapat mengatasi masalah yang terkait dengan pekerjaannya, sehingga berpengaruh terhadap peningkatan keunggulan bersaing. Spencer and Spencer (1993) dan Horton (2000) mengemukakan kompetensi adalah kapasitas dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh seorang karyawan yang relevan dengan standar pekerjaan yang akan dilakukan sehingga mampu melaksanakan pekerjaan yang telah dirancang bagi dirinya baik untuk saat ini maupun di masa yang akan datang. Berdasarkan undang-undang guru dan dosen no: 14 tahun 2005, maka seorang dosen harus mempunyai empat kompetensi yaitu: kompetensi profesional, pedagogik, kepribadian dan kompetensi sosial (Mulyasa, 2007:60).

Pada organisasi jasa termasuk pendidikan tinggi, produk jasa diterima oleh pelanggan pada saat terjadi interaksi antara dosen dengan penerima jasa (mahasiswa), sehingga kompetensi dosen dan kualitas proses pembelajaran dalam bekerja sangat menentukan kualitas produk jasa yang dihasilkan. Gronroos (1984) mengemukakan bahwa kompetensi karyawan dalam memberikan jasa sebagai bentuk pemasaran internal organisasi kepada

pelanggan jasa Heskett (1997:19) mengemukakan bahwa karyawan yang mempunyai kompetensi dan komitmen tinggi pada pekerjaannya akan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan jasa, sehingga akan dapat menghasilkan produk jasa yang lebih baik dari pesaing. Menurut Ulrich (1998) kompetensi dan komitmen karyawan merupakan modal intelektual dan mempengaruhi keunggulan bersaing organisasi. Pengembangan kompetensi dan komitmen karyawan suatu organisasi secara baik akan dapat menghasilkan sumberdaya yang bersifat unik dan sulit ditiru (*costly to imitate*) pesaing sehingga merupakan sumber keunggulan bersaing yang berkelanjutan (Coulter, 2002:35).

Proses pembelajaran pada pendidikan tinggi adalah kegiatan penyampaian jasa oleh dosen kepada pelanggan mahasiswa sesuai dengan rencana dan kontrak kuliah yang telah disepakati (Dimiyati dan Mujiono, 2006). Dimensi proses pembelajaran sesuai dengan buku panduan evaluasi diri pendidikan tinggi yang dikeluarkan Dikti tahun 2002 dan telah digunakan oleh pendidikan tinggi di Indonesia sampai saat ini terdiri dari: a) Kualitas rencana pembelajaran, b) Kualitas mengajar dosen, c) kualitas belajar mahasiswa dan d) penilaian dan keberhasilan belajar. Proses pembelajaran yang dilaksanakan sesuai dengan rencana dan prosedur yang telah ditentukan akan menghasilkan jasa pelayanan pengajaran yang lebih baik kepada pelanggan mahasiswa sehingga dapat meningkatkan keunggulan bersaing. (Kotler dan Fox, 2000).

Fenomena rendahnya tingkat keunggulan bersaing program studi mengindikasikan adanya permasalahan pada jurusan manajemen PTS Sumatera Utara. Berdasarkan survey awal, kajian teoritis dan hasil-hasil penelitian terdahulu maka diduga rendahnya keunggulan bersaing program studi pada pendidikan tinggi disebabkan oleh rendahnya kompetensi dan kualitas proses pembelajaran pada program studi S1 Manajemen PTS Sumatera Utara. Sedangkan studi-studi yang terkait tentang pengaruh kompetensi dosen dan proses pembelajaran terhadap keunggulan bersaing program studi pada pendidikan tinggi di Indonesia masih relatif kurang dilakukan. Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas maka rumusan masalah yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh kompetensi dosen dan kualitas proses pembelajaran baik secara simultan maupun parsial terhadap keunggulan bersaing program studi pada pendidikan tinggi di PTS Propinsi Sumatera Utara. Sedangkan tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi dosen dan kualitas proses pembelajaran baik secara simultan maupun parsial terhadap keunggulan bersaing program studi pada pendidikan tinggi PTS Propinsi Sumatera Utara.

RERANGKA TEORETIS

Karakteristik Pendidikan Tinggi

Sesuai dengan UU Sisdiknas no: 20, tahun 2003, pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma,

sarjana, magister, spesialis, dan doktor. Perguruan tinggi dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, atau universitas. Perguruan tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat yang disebut tridarma pendidikan tinggi.

Kotler dan Fox (2000) mengemukakan bahwa produk yang ditawarkan pendidikan tinggi termasuk dalam produk jasa murni sebab sebahagian besar produk yang ditawarkan dalam bentuk jasa yaitu: jasa pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Jasa pengajaran disampaikan melalui dosen kepada pelanggan mahasiswa, jasa penelitian disampaikan melalui lembaga penelitian kepada pelanggan industri atau instansi, sedangkan produk jasa pengabdian masyarakat berupa produk: buku, prototif barang, model dan lainnya disampaikan ke pelanggan melalui kerjasama dengan dunia industri.

Kotler and Keller (2006:375) mengemukakan bahwa produk jasa mempunyai empat ciri utama yaitu:

- (1). Tidak berwujud (*intangible*), jasa tidak berwujud seperti produk fisik. Hal ini menyebabkan konsumen tidak dapat melihat, mencium, meraba, mendengar dan merasakan hasilnya sebelum mereka membelinya. Untuk mengurangi ketidak pastian, pembeli akan mencari bukti mutu jasa tersebut. Mereka akan menarik simpulan mengenai mutu dari tempat, orang-orang, peralatan, bahan komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. Karena itu tugas penyedia jasa untuk mengelola bukti tersebut yaitu untuk mewujudkan sesuatu yang tidak berwujud. Produk untuk jasa pendidikan tinggi terjadi pada proses pembelajaran, sedangkan bukti fisiknya dapat berupa: tenaga dosen, laboratorium, gedung kuliah dan lainnya.
- (2). Tidak terpisahkan (*insparability*), produk jasa organisasi pada umumnya memerlukan interaksi yang tidak dapat dipisahkan antara pemberi jasa dengan pengguna jasa. Terjadi interpersonal relationship yang saling membutuhkan antara pemberi jasa dengan pelanggan. Pada penerimaan jasa pendidikan, terjadi interaksi antara dosen dan mahasiswa, dalam hal ini antara dosen dan penerima jasa tidak dapat terpisahkan.
- (3). Bervariasi (*variability*), produk jasa organisasi bervariasi sehingga memerlukan suatu pendekatan pelayanan yang berbeda untuk pelanggan atau masyarakat yang berbeda. Untuk produk jasa pendidikan tinggi seperti memberikan kuliah, melatih, bimbingan tugas akhir, penyuluhan pada masyarakat dan lain-lain memerlukan variasi pelayanan dan fasilitas yang berbeda.
- (4). Mudah lenyap/tidak dapat disimpan (*perishability*). Untuk produk jasa pendidikan tinggi seperti: perkuliahan, bimbingan, pelatihan dan penyuluhan adalah produk yang tidak dapat disimpan secara fisik.

Berdasarkan penggunaan tenaga kerja dan tingkat interaksi dengan pelanggan proses jasa dapat dibagi menjadi empat kelompok yaitu:

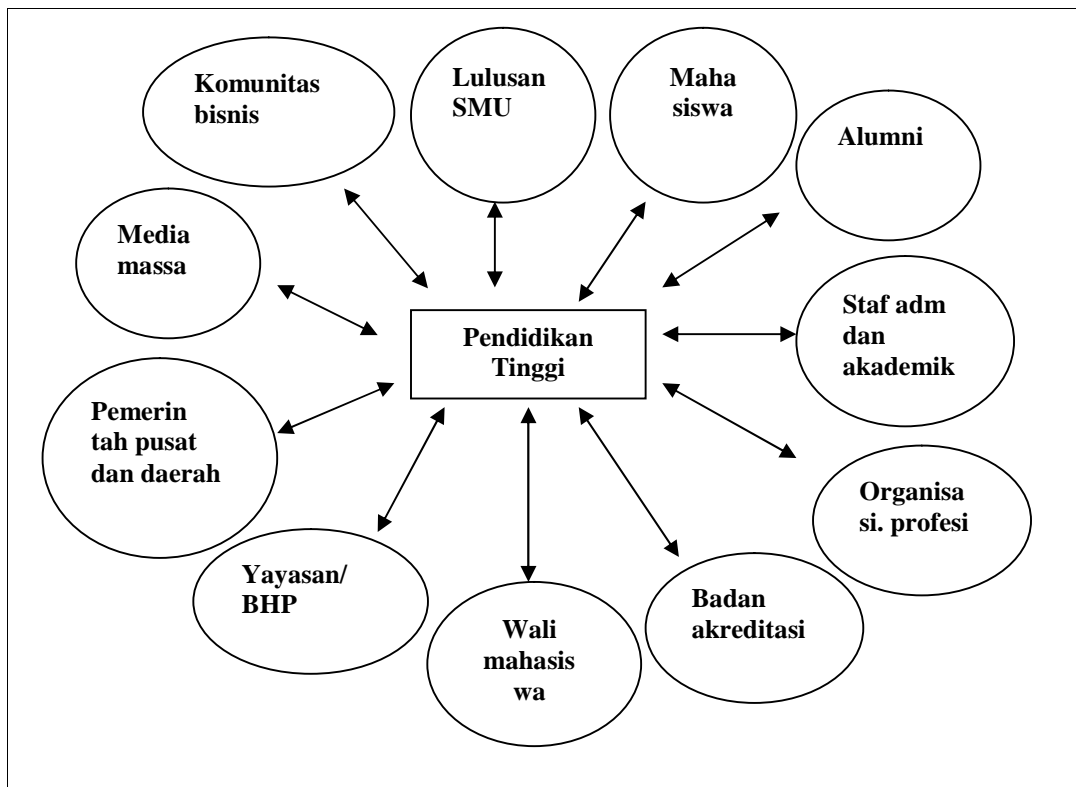
- (1). *Service factories*, yaitu jasa-jasa umum dengan investasi modal besar dan tingkat interaksi rendah/tidak spesifik dan penggunaan tenaga kerja rendah. Seperti: jasa penerbangan, hotel dan lainnya.
- (2). *Service shoppes*, yaitu jasa dengan tingkat interaksi tinggi dan penggunaan tenaga kerja rendah, misal: jasa rumah sakit.
- (3). *Mass service*, yaitu jasa dengan tingkat interaksi rendah dan penggunaan tenaga kerja tinggi, misal: *retail bank*.
- (4). *Professional service*, yaitu jasa dengan interaksi tinggi dan penggunaan tenaga kerja tinggi, misal profesi: dokter, ahli hukum, akuntan dan arsitek. (Zeithaml dan Bitner, 2003).

Berdasarkan pembagian di atas maka jasa pendidikan tinggi jika dilihat dari intensitas penggunaan tenaga kerja adalah jasa yang menggunakan intensitas tenaga kerja tinggi. Selanjutnya jika dilihat dari tingkat interaksi dengan tenaga kerja, maka jasa pendidikan tinggi adalah jasa yang memerlukan interaksi tinggi antara pelanggan dan dosen, hal ini berarti keterlibatan peserta didik dan profesional dosen dalam proses pembelajaran sangat menentukan kinerja jasa yang dihasilkan. (Dimiyati dan Mudjiono: 2006).

Untuk jasa pendidikan tinggi manajemen SDM berhubungan dengan pengelolaan karyawan dan dosen agar memiliki kompetensi dan komitmen tinggi. Manajemen operasi berhubungan dengan pelaksanaan proses jasa atau proses pembelajaran. Manajemen pemasaran pendidikan tinggi berhubungan dengan pemasaran internal, eksternal dan pemasaran interaktif dalam proses pembelajaran (Gronroos, 1984).

Hal yang paling penting dalam industri jasa adalah menanamkan kepercayaan kepada pelanggan. Keadaan ini membawa beberapa konsekuensi yaitu: a) pelanggan jasa lebih bergantung kepada promosi mulut ke mulut ("*word of mouth*") daripada iklan perusahaan jasa atau eksternal marketing, b) pelanggan lebih mengutamakan harga, sumber daya manusia (SDM), dan bukti fisik kualitas jasa dan c) pelanggan yang puas akan setia kepada sdm penyelia jasa. (Kotler dan Keller, 2006: 381-382).

Publik jasa pendidikan tinggi cukup luas secara lengkap disajikan pada Gambar 1. Melalui Gambar 1 diketahui bahwa publik yang terkait dengan jasa pendidikan tinggi sangat luas meliputi: mahasiswa saat ini, calon mahasiswa, alumni, staf administrasi dan akademik, manajemen pendidikan tinggi, yayasan atau badan hukum pendidikan tinggi, pemerintah pusat dan daerah, user, keluarga dan organisasi profesi.



Gambar 1
Publik Yang terkait Dengan Pendidikan Tinggi

Sumber: Kotler and Fox (2000:20)

Untuk dapat memberikan kepuasan dan loyalitas kepada pelanggan mahasiswa, maka pendidikan tinggi saat ini harus mengadopsi paradigma baru manajemen pendidikan tinggi yang disajikan pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3
Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi

No	Paradigma Lama	Paradigma Baru
1	Hasil ujian tidak digunakan sebagai informasi untuk memberikan bimbingan dan nasehat kepada mahasiswa.	Mahasiswa menerima hasil ujian, bimbingan, dan nasehat agar membuat pilihan-pilihan yang sesuai.

Tabel 3 lanjutan

No	Paradigma Lama	Paradigma Baru
2	Mahasiswa Tidak Diperlakukan Sebagai Pelanggan	Mahasiswa Diperlakukan Sebagai Pelanggan
3	Keluhan mahasiswa ditangani dalam bentuk defensif dan dengan cara negatif.	Keluhan mahasiswa ditangani secara cepat dan efisien.
4	Mahasiswa tidak didorong untuk memberikan saran atau keluhan.	Terdapat sistem saran aktif dari mahasiswa.
5	Staf departemen pelayanan tidak memperlakukan karyawan lain atau mahasiswa sebagai pelanggan	Setiap departemen pelayanan menetapkan kepuasan pelanggan sesuai kebutuhan.
6	Tidak ada sistem tindak lanjut yang cukup atau tepat untuk mahasiswa atau alumni.	Terdapat rencana tindak lanjut untuk menempatkan lulusan dan peningkatan pekerjaan.
7	Fokus manajemen pada pengawasan karyawan, sistem, dan operasional.	Fokus manajemen pada ketrampilan kepemimpinan kualitas seperti: pemberdayaan dan partisipasi aktif karyawan.
8	Banyak keputusan manajemen dibuat tanpa masukan informasi dari karyawan dan mahasiswa	Manajemen secara aktif mempromosikan kerjasama dan solusi masalah dalam unit kerja.
9	Sistem informasi usang dan tidak membantu manajemen sistem kualitas.	Sistem informasi memberikan laporan yang berguna untuk membantu manajemen dan dosen.
10	Staf administrasi kurang memiliki tanggung jawab dan kesiapan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.	Staf administrasi bertanggung jawab dan siap memberikan pelayanan dengan cara yang mudah dan cepat guna memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Sumber: Vincent Gaspersz, 2004:3

Kompetensi, Proses Pembelajaran dan Keunggulan Bersaing

Konsep kompetensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep yang dikemukakan Spencer and Spencer (1993) yaitu kapasitas dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh seorang karyawan yang relevan dengan standar pekerjaan yang akan dilakukan sehingga mampu melaksanakan pekerjaan yang telah dirancang bagi dirinya baik untuk saat ini maupun di masa yang akan datang. Sedangkan dimensi kompetensi yang digunakan sesuai dengan yang dikemukakan Mulyasa (2007:60) dan sejalan dengan tuntutan undang-undang Guru dan Dosen yaitu: (a) kompetensi pedagogik, (b) kompetensi profesioanal, (c) kompetensi kepribadian dan (d) kompetensi sosial.

Konsep proses pembelajaran dalam penelitian ini adalah kegiatan penyampaian jasa pendidikan yang sesuai dengan tahapan rencana pembelajaran dan kurikulum yang berlaku dan melibatkan dosen dengan berfokus pada pelanggan mahasiswa. Sedangkan dimensi proses pembelajaran yang digunakan terdiri dari: a) Rencana pembelajaran, b) Kualitas mengajar dosen, c) Kualitas belajar mahasiswa, dan d) penilaian dan keberhasilan belajar (Dimiyati dan Mujiono, 2006: 20). Konsep ini juga sesuai dengan buku panduan evaluasi diri pendidikan tinggi yang dikeluarkan Dikti tahun 2002

Konsep keunggulan bersaing yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan konsep Kotler dan Keller (2006:142) serta Longenecker, Moore and Petty (2003:30) yaitu kemampuan organisasi menawarkan produk barang atau jasa yang dapat memberikan *customer value* lebih baik dibandingkan pesaing menurut persepsi pelanggan. Sedangkan dimensi yang digunakan adalah: a) *benefit* dengan indikator: manfaat fungsional produk, manfaat pelayanan, karyawan, dan citra perusahaan; b) *Cost* dengan indikator: biaya moneter, biaya waktu, biaya energi, dan biaya fisikis. Konsep keunggulan bersaing ini telah digunakan dalam penelitian Evi Sari (2005) dan Hendrar Adhinugroho (2002).

Produk jasa pendidikan tinggi berupa pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat terbentuk pada saat terjadi interaksi antara dosen dengan pelanggan mahasiswa, sehingga peran kompetensi dosen sangat menentukan keunggulan produk jasa yang dihasilkan. Kotler dan Fox (2000) mengemukakan bahwa dosen yang profesional secara langsung dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap keunggulan suatu perguruan tinggi. Menurut pendekatan *resource base view* (RBV) kompetensi dan komitmen karyawan merupakan sumber daya organisasi yang unik atau susah ditiru oleh pesaing sehingga merupakan sumber keunggulan bersaing. Kompetensi dan komitmen sumberdaya organisasi bersifat strategis sehingga merupakan sumber keunggulan bersaing. (Levy and Weitz, 2004:115).

Hasil penelitian mendalam James L Heskett 1997 tentang konsep “*service-profit-chain*” memperoleh bahwa keunggulan bersaing organisasi jasa sangat ditentukan oleh kompetensi karyawan. Hasil penelitian Heskett ini mendukung bahwa kompetensi karyawan merupakan faktor penentu keunggulan bersaing organisasi jasa. Hasil penelitian lain oleh Aradhana Khandekar and Anuradha Sarma (2005:628) tentang pengaruh kompetensi SDM terhadap keunggulan bersaing organisasi. Melalui hasil penelitiannya diperoleh bahwa kompetensi SDM mempengaruhi keunggulan bersaing organisasi.

Jika proses pembelajaran berjalan baik dan efisien maka output jasa yang dihasilkan dapat meningkatkan *benefit* dan menurunkan *cost* yang diterima pelanggan. Akibatnya *customer value* akan meningkat, keadaan ini akan memberikan kontribusi dalam meningkatkan keunggulan bersaing pendidikan tinggi. Kualitas proses pembelajaran berpengaruh terhadap keunggulan bersaing organisasi jasa Pendidikan Tinggi, artinya

semakin baik proses pembelajaran berjalan pada pendidikan tinggi maka keunggulan bersaing pendidikan tinggi akan semakin tinggi. Proses pembelajaran merupakan bagian kegiatan utama pada rantai nilai Porter (1993) untuk mencapai keunggulan bersaing yaitu kegiatan penciptaan dan penyerahan jasa pengajaran.

Secara empirik hubungan ini didukung hasil penelitian: Hinton and Tau (2006:92) memperoleh bahwa perbaikan dan inovasi pada rantai nilai proses produksi jasa mempengaruhi keunggulan bersaing. Penelitian Longenecker and Arris (2002) memperoleh bahwa proses pembelajaran atau pelatihan yang diberikan pada peserta didik dengan memperhatikan kompetensi pengajar, proses pembelajaran yang efektif dan lingkungan belajar yang mendukung akan meningkatkan kualitas output peserta didik.

Berdasarkan uraian teoritis di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah: “Kompetensi dosen dan proses pembelajaran berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap keunggulan bersaing program studi di Pendidikan tinggi”.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini merupakan penelitian verifikatif, yaitu penelitian yang berupaya menguji jawaban masalah yang bersifat sementara (hipotesis) berdasarkan teori tertentu. Untuk itu, metode penelitian yang digunakan adalah *explanatory survey* yaitu penelitian dengan menggunakan populasi untuk menjelaskan hubungan antar variabel pada populasi tersebut.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mencari fakta dan keterangan secara faktual yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Data yang terkait dengan kompetensi dosen program studi diperoleh dari ketua atau sekretaris masing-masing program studi. Data yang terkait dengan proses pembelajaran dan keunggulan bersaing diperoleh dari pelanggan mahasiswa dari masing-masing program studi. Jumlah mahasiswa yang mewakili program studi dipilih secara acak dan proporsional.

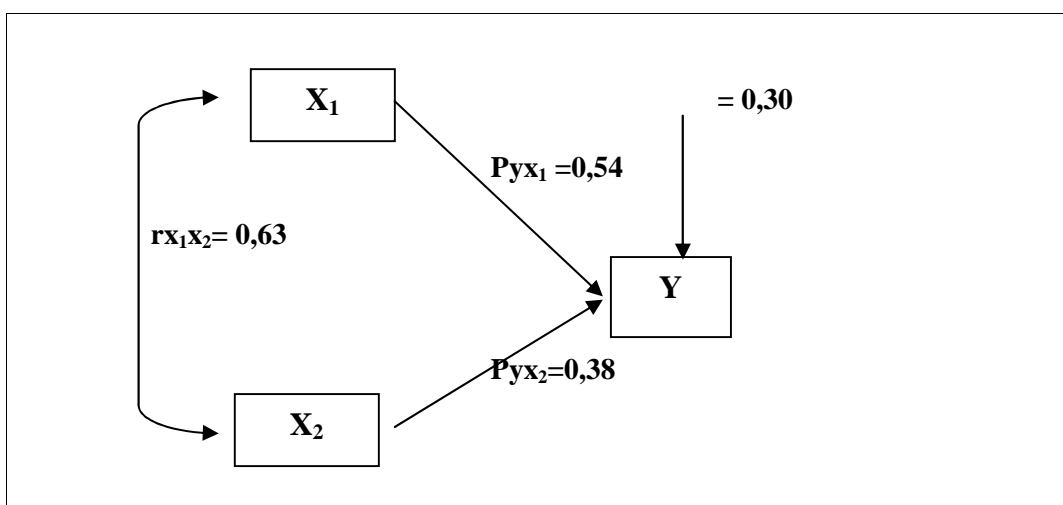
Waktu penelitian ini adalah *cross sectional* atau satu tahap yaitu periode waktu tertentu yang dilakukan mulai Agustus 2007 sampai dengan bulan Januari 2008 pada program studi manajemen PTS Sumatera Utara sebagai subjek penelitian. Adapun unit analisis dalam penelitian ini adalah program studi S1 Manajemen pada PTS Sumatera Utara. Sampel dalam penelitian ini seluruh program studi S1 Manajemen pada Kopertis Wilayah I PTS Sumatera Utara yang berjumlah 44 program studi (penelitian sensus). Instrumen untuk memperoleh data dari para responden perlu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk menghindari hal-hal yang bias dan meragukan keabsahan penelitian ini, sehingga diperlukan pengujian terhadap alat ukur tersebut.

Untuk analisis data digunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan software SPSS versi 15.0. Analisis jalur digunakan karena secara konseptual antar variabel independen memiliki hubungan dan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kompetensi Dosen dan Kualitas proses pembelajaran Terhadap Keunggulan bersaing Program studi

Hasil analisis jalur pengaruh kompetensi dosen (X_1) dan kualitas proses pembelajaran (X_2) terhadap keunggulan bersaing program studi pada pendidikan tinggi (Y) baik secara simultan dan parsial disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2
Hasil pengujian variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y

Melalui analisis jalur pada Gambar 2. diperoleh bahwa pengaruh X_1 terhadap Y signifikan dengan koefisien jalur $P_{yx_1} = 0,54$, pengaruh X_2 terhadap Y signifikan dengan koefisien jalur $P_{yx_2} = 0,38$, demikian juga korelasi X_1 dan X_2 signifikan dengan koefisien korelasi $r_{x_1 x_2} = 0,63$.

Pengaruh secara simultan Kompetensi dosen dan Kualitas proses pembelajaran terhadap Keunggulan bersaing Program studi disajikan pada Tabel 4. berikut:

Tabel 4
Pengaruh Secara simultan Kompetensi dosen (X_1) dan Kualitas proses pembelajaran(X_2) Terhadap Keunggulan bersaing Program Studi (Y)

No	Pengaruh	Besarnya Pengaruh
1	Pengaruh langsung: <ul style="list-style-type: none"> • X_1 terhadap $Y = (P_{YX_1})^2$ • X_2 terhadap $Y = (P_{YX_2})^2$ • Total pengaruh langsung= 	29,6 % 14,9 % 43,5 %
2	Pengaruh tidak langsung melalui X_1 dan $X_2=2 (r_{X_1X_2})(P_{YX_1})(P_{YX_2})$	26,5 %
3	Total pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y	70,0 %

Sumber: Data diolah dari hasil penelitian

Perhitungan pada Tabel 4. di atas menunjukkan bahwa pengaruh total kompetensi dosen (X_1) dan kualitas proses pembelajaran (X_2) terhadap Keunggulan bersaing program studi (Y) sebesar 70,0%. Adanya pengaruh simultan kompetensi dan kualitas proses pembelajaran terhadap keunggulan bersaing program studi pada pendidikan tinggi menunjukkan bahwa peran kompetensi dan kualitas proses pembelajaran secara simultan dapat menjelaskan 70% dalam mewujudkan keunggulan bersaing program studi yang baik. Sementara sisanya sebesar 30,0% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar variabel tersebut.

Secara parsial, variabel kompetensi dosen (X_1), memiliki pengaruh yang dominan terhadap keunggulan bersaing program studi (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi dosen merupakan faktor utama yang harus diperhatikan untuk mencapai keunggulan bersaing program studi yang lebih baik.

Angka epsilon sebesar 30,0% mengisyaratkan bahwa masih ada pengaruh variabel lain di luar variabel yang diteliti. Faktor lain yang diperkirakan dapat mempengaruhi keunggulan bersaing program studi di luar variabel yang diteliti di antaranya adalah: kurikulum, fasilitas, pengelolaan, dan pembiayaan. (Eko Indrajit dan Djokopranoto, 2006).

- a. Kurikulum. Kurikulum yang berkualitas akan mempengaruhi keunggulan bersaing pembelajaran sebab: kurikulum, fasilitas belajar, SDM, dan mahasiswa saling berinteraksi dalam menghasilkan kualitas pembelajaran yang lebih baik. (Dimiyati dan Mudjiono, 2006:133).
- b. Fasilitas. Fasilitas atau sarana dan prasarana adalah faktor yang berperan dalam menentukan keunggulan bersaing jasa, sebab proses pembentukan jasa ditentukan oleh tiga komponen utama yaitu: people (pelanggan dan pemberi jasa), alat bantu atau fasilitas dan informasi. (Zeithaml dan Bitner, 2003:110).

- c. Pembiayaan. Biaya kuliah yang tidak sesuai dengan benefit yang diterima mahasiswa akan memberikan kesan biaya kuliah yang mahal sehingga akan menurunkan *customer value* atau keunggulan bersaing. (Kotler dan Keller, 2006).

Pengaruh Kompetensi Dosen(X_1) secara parsial terhadap Keunggulan bersaing Program Studi (Y).

Tabel 5
Pengaruh Kompetensi dosen (X_1) secara parsial terhadap Keunggulan bersaing Program Studi (Y)

No	Pengaruh	Besar Pengaruh
1	Pengaruh langsung X_1 terhadap $Y = (Py_{X_1})^2$	29,6%
	Pengaruh tidak langsung melalui $X_2 = (rx_1x_2)$ (Py_{X_1})(Py_{X_2})	13,3 %
3	Total pengaruh X_1 terhadap Y	42,9 %

Sumber: Data diolah dari hasil penelitian

Melalui Tabel 5. besarnya pengaruh langsung kompetensi dosen terhadap keunggulan bersaing program studi di pendidikan tinggi adalah 29,6% dan pengaruh tidak langsung melalui variabel kualitas proses pembelajaran terhadap keunggulan bersaing program studi adalah 13,3%. Sehingga total pengaruh kompetensi dosen terhadap keunggulan bersaing program studi pada pendidikan tinggi adalah 42,9%. Melalui hasil analisis deskriptif diperoleh bahwa kompetensi dosen dan keunggulan bersaing program studi manajemen pada PTS Sumatera Utara secara rata-rata dalam kategori cukup. Hasil ini dapat dipahami karena untuk menghasilkan keunggulan bersaing program studi yang tinggi maka diperlukan peranan kompetensi dosen yang juga tinggi.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini sejalan dengan teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya. Becker (2001:156) mengemukakan, meningkatnya kompetensi karyawan, secara langsung dapat meningkatkan keunggulan bersaing jasa pendidikan tinggi sebab karyawan yang mempunyai kompetensi tinggi akan mempunyai kemampuan dalam menjalankan tugasnya secara baik sehingga dapat meningkatkan keunggulan bersaing. Ulrich (1998) dalam konsep modal intelektual mengemukakan bahwa kompetensi karyawan berperan dalam meningkatkan keunggulan bersaing organisasi. Kotler dan Fox (2000) mengemukakan bahwa dosen yang profesional secara langsung dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap mutu perguruan tinggi. Hasil ini juga sesuai dengan pendekatan resource base view (RBV) yang menyatakan bahwa kompetensi dan komitmen karyawan merupakan sumber daya organisasi yang unik atau susah ditiru oleh pesaing sehingga merupakan sumber keunggulan bersaing (Levy and Weitz, 2004:115). Secara empirik hubungan ini didukung oleh penelitian: Aradhana Khandekar and Anuradha Sarma (2005:628) yang memperoleh bahwa kompetensi dan

komitmen sumber daya manusia mempengaruhi keunggulan bersaing organisasi. Penelitian Budi Djatmiko (2004) memperoleh bahwa kompetensi dosen mempengaruhi keunggulan bersaing dan berdampak pada loyalitas mahasiswa. Penelitian Harton (2000) juga memperoleh besarnya peran kompetensi dalam meningkatkan keunggulan organisasi. Penelitian Barney (1991) mengemukakan bahwa kompetensi SDM organisasi merupakan penentu keunggulan bersaing organisasi secara berkelanjutan. Penelitian Heskett (1997) juga menunjukkan bahwa kompetensi dan komitmen karyawan berpengaruh terhadap nilai jasa yang dihasilkan, semakin baik nilai jasa yang dihasilkan dibandingkan pesaing maka organisasi akan lebih unggul.

Pengaruh Kualitas proses pembelajaran(X_2) secara parsial terhadap Keunggulan bersaing Program Studi (Y).

Tabel 6
Pengaruh Kualitas proses pembelajaran (X_2) secara parsial terhadap Keunggulan bersaing Program Studi (Y)

No	Pengaruh	Besar Pengaruh
1	Pengaruh langsung X_2 terhadap $Y = (P_{YX_2})^2$	14,9 %
	Pengaruh tidak langsung melalui $X_1 = 2 (r_{X_1X_2})(P_{YX_2})(P_{YX_1})$	13,3 %
3	Total pengaruh X_2 terhadap Y	28,2 %

Sumber: Data diolah dari hasil penelitian

Melalui Tabel 6. diperoleh besarnya pengaruh langsung kualitas proses pembelajaran terhadap keunggulan bersaing program studi di pendidikan tinggi adalah 14,9% dan pengaruh tidak langsung melalui variabel kompetensi dosen terhadap keunggulan bersaing program studi adalah 13,3%. Sehingga total pengaruh kompetensi dosen terhadap keunggulan bersaing program studi pada pendidikan tinggi adalah 28,2%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas proses pembelajaran mempunyai pengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing program studi manajemen di PTS Sumatera Utara. Melalui hasil analisis deskriptif diperoleh bahwa kualitas proses pembelajaran dan keunggulan bersaing program studi manajemen pada PTS Sumatera Utara secara rata-rata dalam kategori cukup. Hasil ini dapat dipahami karena untuk menghasilkan keunggulan bersaing program studi yang tinggi maka diperlukan kualitas proses pembelajaran yang juga tinggi.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini sejalan dengan teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya. Menurut Porter (1985), kegiatan utama untuk mencapai keunggulan bersaing adalah: input, proses penyerahan produk, pemasaran dan pelayanan. Proses pembelajaran merupakan bagian kegiatan utama pada rantai nilai Porter yaitu proses penyerahan jasa pengajaran dan pelayanan. Secara empirik hubungan ini didukung hasil penelitian: Hinton

and Tau (2006:92) memperoleh bahwa perbaikan dan inovasi pada rantai nilai proses produksi jasa mempengaruhi keunggulan bersaing. Penelitian Longenecker and Arris (2002) memperoleh bahwa proses pembelajaran atau pelatihan yang diberikan pada peserta didik dengan memperhatikan kompetensi pengajar, proses pembelajaran yang efektif dan lingkungan belajar yang mendukung akan meningkatkan kualitas output peserta didik.

SIMPULAN

Kompetensi dosen dan kualitas proses pembelajaran secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing program studi pada pendidikan tinggi, artinya sinergi antara kompetensi dan kualitas proses pembelajaran pada perguruan tinggi akan dapat meningkatkan keunggulan bersaing program studi, khususnya program studi S1 manajemen pada Pendidikan tinggi. Secara parsial dalam penelitian ini diperoleh bahwa kompetensi dosen berpengaruh lebih besar dalam meningkatkan keunggulan bersaing program studi dibandingkan kualitas proses pembelajaran, dengan demikian kompetensi dosen merupakan faktor utama yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan keunggulan bersaing program studi khususnya program studi S1 Manajemen PTS Sumatera Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Aradhana Khandekar and Anuradha Sharma, 2005. Managing human resource capabilities for sustainable competitive advantage. *Education and Training Vol 47. No.8. p.628-639.*
- Asiaweek, 1999. The Best University in Asia. Hongkong, 23 April 1999.
- Barney, J. 1991. Firm Resource a Sustained Competitive Advantage. *Journal Management 17, 99-120.*
- Becker, Brian E, Mark A. Huseid and Dave Ulrich, 2001. *The Scorecard Linking People strategy and performance.* Boston: Harvard Business School Press. Massachusetts.
- Budi Djatmiko, 2004. *Pengaruh Komitmen, Kepuasan Kerja, Kompetensi dosen terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa serta dampaknya terhadap Pangsa Pasar.* Bandung: Disertasi Pascasarjana UNPAD.
- Burr, Renu and Antonia Girardi, 2002. Intellectual Capital: More than the interaction of competence x commitment. *Australian journal of management. Sydney., p. 77-88.*

- Coulter, Mary, 2002. *Strategic management in action*. 2nd. Ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Depdiknas Dikti, 2002. *Pedoman Evaluasi Diri Program Studi*. Depdiknas BAN Perguruan Tinggi Jakarta.
- Dimiyati dan Mudjiono, 2006. *Belajar dan Pembelajaran*. Cetakan ketiga. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Evi Sari. 2005. Peranan Cutomer Value dalam mempertahankan Keunggulan bersaing. *Jurnal Ekonomi Indonusa*. Vol.6. No:2.
- Eko Indrajit R dan R. Djokopranoto, 2006. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Gronroos, Christian 1984. A service Quality Model and its Marketing Implcation. *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No:4.
- Globe Asia, 2008. Peringkat PTN dan PTS di Indonesia. Jakarta, Mei 2008.
- Hendrar Adhinugroho. 2002. Sistem Informasi Pemasaran dan Evironmental scanning pengaruhnya terhadap Keunggulan bersaing. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol. 1.no:3.
- Hesket, James L, W. Earl Sasser, and Leonard A. Schlesinger, 1997. The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value. *Harvard Business Review*, 1964-174.
- Horton, Sylvia, 2000. Competency Management in The British Civil Service. *The Internatonal Journal Of public Sector Management*, Vol 14 No:4
- Hinton, C. Matthew and Yan Tau, 2006. Exploring source of competitive advantage. *Journal of Technology Management in China*. Vol 1. No.1. p. 92-106.
- Khaerudin Kurniawan, 2005. *Publikasi Ilmiah Perguruan Tinggi Kita*. Bandung: Pikiran rakyat. 05 Oktober 2005.
- Kopertis Wilayah I, 2007. *Data Perguruan Tinggi Swasta Kopertis Wilayah I. Sumatera Utara*. Kopertis Wilayah I Medan.
- Kotler, P. and Keller, K.L, 2006. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall Ince.

- Kotler, P, and Karen F.A. Fox, 2000. *Strategic Marketing for Educational Institutions*. New Jersey: Prentice Hall Ince.
- Levy, Michael and Weitz, 2004. *Retailing Management*. Fifth Edition. New York: Prentice Hall.
- Longenecker, C.O, and Arris, S. 2002. Creating competitive advantage through effective management education. *Journal of Management developement*. Vol 21. No. 9.p.640-654.
- Longenecker, Moore and Petty, 2003. *Small Business Management*. South Western College Publishing, 12-edition.
- Mulyasa, 2007. *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*. Cetakan 2. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- Porter, M.E. 1993. *The Competitive advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: The Free Press.
- Spencer, Lyle M. and Signe M. Spencer, 1993. *Competence work : Model for superior performance*. John Wiley and Son.
- Suharyadi, R. 2005. *Terpuruknya Mahasiswa Pendaftar pada PTS*. Jakarta: Media Indonesia, 12 September.
- Ulrich Dave, 1998. Intellectual Capital = Competence x commitment. *Sloan Management Review*. Vol. 39. p. 15-26.
- Vincent Gaspersz. 2004. *Penerapan Total Quality Management in Education (TQM) pada Perguruan tinggi*. Jakarta: Balitbang Depdiknas Dikti.
- Zeithaml A. Valarie., and Mary Jo Bitner, 2003. A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Researct. *Journal Of Marketing*. Vol.49,p.41-50l.

Indeks subjek

Indeks	Halaman
Analisis jalur	1, 16, 17
Customer value	2, 3, 13, 19
Keunggulan bersaing	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22
Kompetensi	1, 5, 6, 7, 8, 10, 13, 14,15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22
Kopertis	1, 2, 4, 5, 16
Pendidikan tinggi	1, 2, 4,5,6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14,15, 16, 18, 19,21, 22
Pengaruh langsung	1, 17, 19
Pengaruh parsial	1, 8, 15, 16, 18, 19, 20, 22
Pengaruh simultan	1, 8, 15,,16, 17, 18, 22
Program studi	1, 3, 4, 5, 7, 8, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22
Proses pembelajaran	1, 2, 5,6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22
PTN	2, 3, 4, 5
PTS	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 16, 19, 21, 22.