

**PENGARUH KEMAMPUAN SOFTSKILL KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DIBIDANG PELAYANAN DITINJAU
DARI SISI GENDER PADA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DHARMA ANDALAS PADANG**

Oleh

**Yusnaena, Syahrul Effendy dan Syahril
Dosen Tetap FEB Unidha Padang**

Abstract

This research will discuss about the Effects of Employee Softskill Ability initiative, Commitment, Creativity, Communication, Integration and Discipline Against Student Satisfaction in ministry in terms of the gender At the Faculty of Economics, University of Andalas Padang Dharma, data from this study by using a cross sectional survey. The analytical tool used is multiple linear regression models. The study population was all the students of the Department of Management FEB Unidha Padang were female. active in the academic year 2015/2016 running and samples were taken as many as 100 people using Random Sampling technique Accidental with research initiatives variable, variable communication, integrity, discipline variable positive and significant impact to the satisfaction of temporary variables and variable commitment Creativity, no effect significantly to the Student Satisfaction UNIDHA

Keywords: Ability soft skills, gender, student satisfaction

A. Pendahuluan

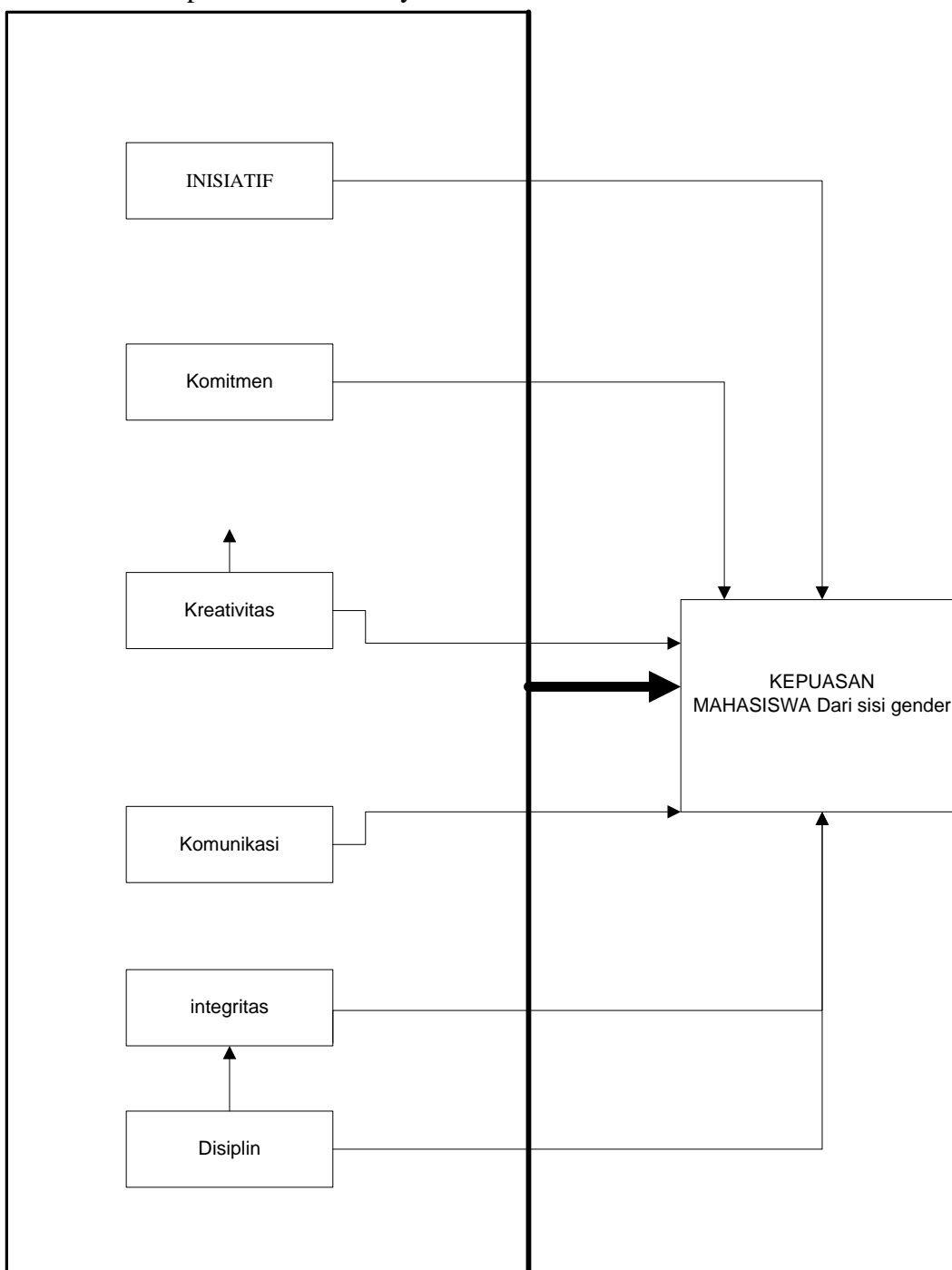
Soft skill adalah ketrampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (Inter-Personal Skills) dan ketrampilan dalam mengatur dirinya sendiri (Intra-Personal Skills) hal ini menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dari sosok pribadi seorang karyawan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai penerima jasa, yang terkadang kepuasan yang mereka rasakan berbeda-beda dari beberapa factor yakni factor jenis kelamin atau jender secara. Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas sebagai lembaga pendidikan diharapkan memberikan pelayanan yang bagus kepada mahasiswa , Namun berdasarkan pantauan dan wawancara dilapangan mengidentifikasi bahwa fenomena dilapangan menunjukkan adanya permasalahan yang muncul dari kepuasan yang dirasakan mahasiswa yang timbul dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap mahasiswa, yang mereka rasakan ada perbedaan yang mereka rasakan jika dilayani oleh karyawan yang berbeda jenis kelaminnya. hal ini memicu timbulnya rasa ketidakpuasan .

Penelitian ini adalah untuk menguji dimensi-dimensi kemampuan softkil karyawan terhadap kepuasan mahasiswa dari sisi pelayanan pada ditinjau dari sisi jender pada Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang, Soft skill didefinisikan sebagai keterampilan dalam berpikir analitis yang membangun, berpikir logis, kritis, mampu berkomunikasi dan bekerjasama dalam team, serta bersikap dan berperilaku dalam berkarya sehingga dapat mandiri. *Soft skill* merupakan kompetensi non akademik yang menjadi modal seorang sarjana agar dapat mencapai kesuksesan dalam karier serta lebih berhasil dan berfungsi dalam kehidupan bermasyarakat

Dalam Penelitian ini penulis mengkaji Pengaruh Kemampuan softskill karyawan terhadap kepuasan mahasiswa dari sisi pelayanan pada Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas Padang yang ditinjau dari sisi gender.

Berdasarkan uraian diatas maka model teoritis penelitian dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Kemampuan Softskill Karyawan



Gambar 2.2 Model Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dimaksudkan untuk menguji model yang menjelaskan pengaruh dimensi kemampuan softskill Karyawan terhadap Kepuasan mahasiswa ditinjau dari sisi gender . Data penelitian ini bersifat *cross sectional*

dengan menggunakan pendekatan survei. Alat analisis yang dipakai adalah model Regresi Linear berganda. Populasi penelitian ini adalah semua mahasiswa Jurusan Manajemen FEB Unidha Padang yang berjenis kelamin perempuan . yang aktif pada tahun akademik yang berjalan 2015/2016 dan sampel diambil sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik *Acidental Random Sampling*

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode survey. Menggunakan dua instrumen terdiri dari enam perangkat kuesioner untuk variabel, kemampuan softskill, dan kepuasan mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis dan Pembahasan

Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.442	.563		.784	.435		
inisiatif	.138	.071	.128	1.944	.055	.933	1.072
komitmen	-.115	.084	-.095	-1.368	.174	.833	1.200
kreatifitas	-.066	.074	-.062	-.901	.370	.843	1.187
komunikasi	.150	.078	.125	1.929	.057	.955	1.047
integritas	.183	.070	.169	2.617	.010	.961	1.041
disiplin	.840	.072	.776	11.665	.000	.910	1.099

Sumber: Lampiran output SPSS

Dari tabel 4.7 diatas dapat dibuat persamaan regresi dari variabel-variabel penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

$$Y = 0.442 + 0.138 X_1 - 0.115 X_2 - 0.066 X_3 + 0.150 X_4 + 0.183 X_5 + 0.840 X_6 + e$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta sebesar 0.442 menunjukkan bahwa tanpa adapun variabel bebas yaitu Inisiatif (X₁), Komitmen(X₂), Kreatifitas (X₃), Komunikasi (X₄), Integritas (X₅), dan Disiplin (X₆), kepuasan tetap ada dan positif sebesar 0,442.
- 2) Setiap perubahan variabel Inisiatif (X₁) sebesar satu satuan, akan mengakibatkan perubahan yang positif pada Kepuasan sebesar 0.138 satuan, dengan asumsi variabel Komitmen(X₂), Kreatifitas (X₃), Komunikasi (X₄), Integritas (X₅), dan Disiplin (X₆), tetap. Dengan demikian variabel Inisiatif (X₁) yang bernilai positif mengakibatkan setiap tambahan satu satuan variabel Inisiatif (X₁) akan mempengaruhi meningkatnya nilai kepuasan sebesar 0,138 satuan.
- 3) Setiap perubahan variabel Komitmen (X₂) sebesar satu satuan, akan mengakibatkan perubahan yang negatif pada Kepuasan sebesar 0.115 satuan, dengan asumsi Inisiatif (X₁), Kreatifitas (X₃), Komunikasi (X₄), Integritas (X₅), dan Disiplin (X₆) tetap. Dengan demikian variabel Komitmen (X₂) yang bernilai negatif mengakibatkan setiap tambahan satu satuan variabel Komitmen (X₂) akan mengurangi nilai kepuasan sebesar 0,115 satuan.
- 4) Setiap perubahan variabel Kreatifitas (X₃) sebesar satu satuan, akan mengakibatkan perubahan yang negatif pada Kepuasan sebesar 0.066 satuan, dengan asumsi Inisiatif (X₁), Komitmen (X₂), Komunikasi (X₄), Integritas (X₅),

dan Disiplin (X_6) tetap. Dengan demikian variabel Kreatifitas (X_3) yang bernilai negatif mengakibatkan setiap tambahan satu satuan variabel Kreatifitas (X_3) akan mengurangi nilai kepuasan sebesar 0,066 satuan.

- 5) Setiap perubahan variabel Komunikasi (X_4) sebesar satu satuan, akan mengakibatkan perubahan yang positif pada Kepuasan sebesar 0.150 satuan, dengan asumsi variabel Inisiatif (X_1), Komitmen(X_2), Kreatifitas (X_3), Integritas (X_5), dan Disiplin (X_6), tetap. Dengan demikian variabel Komunikasi (X_4) yang bernilai positif mengakibatkan setiap tambahan satu satuan Komunikasi (X_4) akan meningkatkannya nilai kepuasan sebesar 0,150 satuan.
- 6) Setiap perubahan variabel Integritas (X_5) sebesar satu satuan, akan mengakibatkan perubahan yang positif pada Kepuasan sebesar 0.183 satuan, dengan asumsi variabel Inisiatif (X_1), Komitmen(X_2), Kreatifitas (X_3), Komunikasi (X_4), dan Disiplin (X_6), tetap. Dengan demikian variabel Integritas (X_5) yang bernilai positif mengakibatkan setiap tambahan satu satuan Integritas (X_5) akan meningkatkannya nilai kepuasan sebesar 0,183 satuan.
- 7) Setiap perubahan variabel Disiplin (X_6) sebesar satu satuan, akan mengakibatkan perubahan yang positif pada Kepuasan sebesar 0.840 satuan, dengan asumsi variabel Inisiatif (X_1), Komitmen(X_2), Kreatifitas (X_3), Komunikasi (X_4), dan Integritas (X_5) tetap. Dengan demikian variabel Disiplin (X_6) yang bernilai positif mengakibatkan setiap tambahan satu satuan Disiplin (X_6) akan meningkatkannya nilai kepuasan sebesar 0,840 satuan

Pembahasan Hasil Penelitian

Variabel Inisiatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa UNIDHA. Artinya inisiatif dari karyawan UNIDHA akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa seperti Karyawan terlihat senantiasa menunjukkan kesediaan melakukan pekerjaan tanpa diperintah atasan sehingga dalam melayani kami mereka semangat, Karyawan dalam situasi mendesak bersedia melakukan pekerjaan yang bukan tugasnya demi kelancaran operasional perusahaan sehingga sbg mahasiswa kami merasa terbantu dalam berurusan, Bersedia memperbaiki kesalahan dengan sukarela tanpa diperintah atasan, disaat ada kendala dengan spontan mereka memperbaikinya sehingga layani yg kami terima sangat cepat dan kami puas, Kami puas dalam berurusan dengan karyawan karena mereka Siap melayani walaupun jam kerja udah usai tanpa adanya perintah atasan, Atas kemauan sendiri karyawan Bersedia menyelesaikan urusan mahasiswa walaupun jam istirahat sudah masuk, Bersedia memberikan pelayanan disela sela jam istirahatnya, sehingga kami sangat merasakan kepuasan dalam berurusan, Senantiasa tersenyum dalam memberikan pelayanan, membuat kami menjadi sangat damai dan puas dan Dalam waktu yang singkat senantiasa berusaha untuk mempersiapkan kebutuhan mahasiswa yang dibutuhkan saat berurusan dengannya. Sehingga kami puas dengan pelayanan yang efektif tersebut.

Variabel Komitmen tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa UNIDHA. Artinya rasa komitmen yang baik dari karyawan UNIDHA tidak akan mempengaruhi kepuasan Mahasiswa seperti Senantiasa menyelesaikan pekerjaan dengan baik karena menurutnya ini adalah sebuah tanggungjawab, sehingga apa yang kami butuhkan saat berurusan tidak pernah terkendala, Selalu tampil baik dalam pelayanan sehingga kami berurusan tidak pernah kecewa, Merasa bertanggungjawab atas kelangsungan organisasinya, sehingga dia sangat menghargai keberadaan kami sebagai mahasiswa, Menepati janji dengan mahasiswa dalam menyelesaikan surat menyurat jika

ada surat menyurat yang membutuhkan waktu penyelesaiannya., Senantiasa siap untuk membantu kesulitan mahasiswa dalam berurusan, Siap sedia terjun menyelesaikan pekerjaan karena mereka sadar bahwa itu sebuah tanggung jawab, institusi yang sekaligus merupakan tanggung jawabnya Sejalan antara perkataan dan perbuatan dalam memberikan pelayanan, hingga kami puas dalam menerima pelayanan, Senantiasa memikirkan kelangsungan organisasi dengan bekerja sebaik mungkin, Rasa memiliki yang sangat kuat atas organisasi sehingga senantiasa bekerja sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi dan Takut kehilangan pekerjaan, sehingga mereka bekerja sangat profesional dan sbg mahasiswa kami merasa puas untuk menerima semua layanan. Variabel Kreatifitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa UNIDHA. Artinya kreatifitas yang dilakukan karyawan UNIDHA tidak akan mempengaruhi kepuasan Mahasiswa karena mereka berfikir kreatifitas karyawan tersebut mutlak harus dimiliki oleh karyawan tersebut. seperti Senantiasa mempunyai ide ide yang baru dalam memberikan pelayanan sehingga mahasiswa yang dilayani merasa tertarik untuk berurusan dengan mereka, Gagasan yang muncul dari pemikirannya sangat membantu kami dalam kualitas pelayanan, Senantiasa terlibat dalam hubungan yang harmonis dalam memberikan pelayanan, Setiap pekerjaan yang dilakukan jarang menemui kendala karena mereka senantiasa menjalin hubungan baik dengan mahasiswa, Memberikan layanan dengan cara yang senantiasa membuat mahasiswa tertarik sehingga terkadang mahasiswa tidak merasa bosan dalam menunggu selesainya surat menyurat yang dibutuhkan, Senantiasa memberikan tawaran tawaran yang menurut mahasiswa bisa melegakan hatinya dalam berurusan, sehingga mahasiswa tidak jenuh, Senantiasa menyambut kedatangan mahasiswa dengan cara cara yang unik dan menarik dan Berusaha menggali ilmu tentang bagaimana memberikan pelayanan yang prima sehingga mahasiswa senantiasa merasa dihargai.

Variabel Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa UNIDHA. Artinya komunikasi dari karyawan UNIDHA akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa seperti Karyawan senantiasa bertutur kata dengan ramah sehingga kami merasa senang, Karyawan selalu bertutur kata dengan santun sehingga kami merasa dihargai, Karyawan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan kami senantiasa jelas dan mudah dimengerti sehingga kami merasa puas, Andaikan kami menemui kendala dalam proses administrasi kemahasiswaan, kami bertanya maka karyawan selalu memberikan jawaban dengan jelas baik dan sopan, Bahasa dan tutur kata karyawan selalu ketus dalam melayani kami, Semua urusan yang belum bisa diselesaikannya dalam waktu yang sudah ditentukan selalu dikomunikasikannya kepada kami, sehingga kami merasa tenang, Karyawan dalam melayani kami, andaikan kami bertanya tentang sesuatu yang menyangkut urusan kampus , maka karyawan menjawab seadanya, cuek dan tidak bersahabat, Karyawan menyampaikan pengumuman pengumuman yang berhubungan dengan proses perkuliahan sangat jelas dan akurat, Karyawan selalu menyampaikan informasi tepat waktu seandainya ada perkuliahan perkuliahan yang tiba – tiba dibatalkan atau di tunda sehingga kami merasa tenang dan Hal yang sangat menyenangkan yang kami rasakan adalah terjalinnya komunikasi yang baik antara kami dengan karyawan sehingga apapun informasi selalu kami terima tepat waktu.

Variabel Integritas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa UNIDHA. Artinya Integritas yang diberikani karyawan UNIDHA akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa seperti Karyawan senantiasa menerima saran dan kritikan yang kami berikan atas pelayanan yang kami terima, sehingga mereka melakukan perubahan dari cara melayani, Karyawan melaksanakan tugas dalam memberikan

pelayanan kepada kami senantiasa secara tulus dan ikhlas tanpa terlihat sikap keterpaksaannya, Karyawan paham dan mengerti atas tugas tugas yang diembannya karena mereka mempunyai kemampuan dalam tugas dan tanggung jawab yang diembannya, Karyawan dalam memberikan pelayanan senantiasa memuaskan walapun tanpa adanya pengawasan dari pimpinan, Kalau pada suatu kondisi tertentu disekitar lingkungan kerja karyawan ada pimpinan maka dia akan memberikan pelayan sebaik mungkin, Pelayanan yang baik yang kami terima dari karyawan, merupakan kinerja yang seharusnya yang harus dilakukan karyawan dalam melaksanakan tugas untuk melayani kami. dan Ketidak mengertian karyawan atas tugas dan tanggungjawabnya tidak pernah diperbaikinya sehingga kami selalu menerima pelayanan yang tidak semestinya karena mereka tidak mengerti atas masalah yang dihadapinya.

Variabel Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa UNIDHA. Artinya kedisiplinan karyawan UNIDHA akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa seperti Dalam memberikan pelayanan karyawan tepat waktu, Karyawan tidak suka menunda nunda pekerjaan sehingga kami merasa dilayani sesuai dengan kebutuhan kami, Semua surat menyurat yang kami butuhkan yang merupakan tugas dan tanggungjawabnya selalu tertunda sehingga kami merasa tidak dilayani dengan baik, Informasi yang kami terima yang berhubungan dengan pelaksanaan dengan proses belajar mengajar kami terima tepat waktu, Kami selalu menerima kartu hasil studi tidak tepat waktu, Hasil studi senantiasa kami terima tepat waktu, Karyawan selalu berada ditempat sesuai dengan jam kerja yang berlaku, Setiap kami berurusan dengan karyawan, selalu dipersulit dengan cara mengulur ulur waktu penyelesaian tugasnya, Kepribadian yang disiplin mengerjakan tugas sesuai dengan aturan dan kebijakan yang berlaku di kampus ini menjadi lambang utama melekat pada diri karyawan, dan Ketepatan ,ketelitian dan kenyamanan atas pelayanan yang diberikan karyawan adalah moto kerjanya.

Kesimpulan

1. Uji T variabel Inisiatif, Nilai t hitung $>$ t tabel ($1.944 > 1,661$), maka H_0 ditolak, H_a diterima. Dapat disimpulkan Inisiatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa UNIDHA.
2. Uji T variabel Komitmen, Nilai t hitung $<$ t tabel ($1.368 < 1,661$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Maka Dapat disimpulkan bahwa variabel Komitmen tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa UNIDHA.
3. Uji T variabe Kreatifitas, Nilai t hitung $<$ t tabel ($0.901 < 1,661$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Maka Dapat disimpulkan bahwa variabel Kreatifitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa UNIDHA.
4. Uji T variabel Komunikasi, Nilai t hitung $>$ t tabel ($1.929 > 1,661$), maka H_0 ditolak, H_a diterima. Dapat disimpulkan Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa UNIDHA.
5. Uji T variabel Integritas, Nilai t hitung $>$ t tabel ($2.617 > 1,661$), maka H_0 ditolak, H_a diterima. Dapat disimpulkan Integritas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa UNIDHA.
6. Uji T variabel Disiplin, Nilai t hitung $>$ t tabel ($11.665 > 1,661$), maka H_0 ditolak, H_a diterima. Dapat disimpulkan Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa UNIDHA.
7. uji f menunjukkan bahwa secara bersama-sama Inisiatif (X1), Komitmen(X2), Kreatifitas (X3), Komunikasi (X4), Integritas (X5), dan Disiplin (X6) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan, karena nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Dengan

demikian dapat disimpulkan secara bersama-sama bahwa Inisiatif (X1), Komitmen(X2), Kreatifitas (X3), Komunikasi (X4), Integritas (X5), dan Disiplin (X6) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa UNIDHA.

Saran

Dari permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya mengenai pengaruh kepuasan mahasiswa UNIDHA. Hasil penelitian ini memberikan wawasan kepada peneliti dan Perguruan tinggi yang diteliti. Penulis mencoba memberikan sumbangan pemikiran sebagai berikut :

Komitmen dan kreatifitas karyawan UNIDHA tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UNIDHA, maka untuk kedepannya karyawan harus meningkatkan komitmen dan kreatifitas kepada mahasiswa UNIDHA seperti Senantiasa terlibat dalam hubungan yang harmonis dalam memberikan pelayanan, Setiap pekerjaan yang dilakukan jarang menemui kendala karena mereka senantiasa menjalin hubungan baik dengan mahasiswa, Memberikan layanan dengan cara yang senantiasa membuat mahasiswa tertarik sehingga terkadang mahasiswa tidak merasa bosan dalam menunggu selesainya surat menyurat yang dibutuhkan. sedangkan variabel lainnya seperti inisiatif komunikasi, integritas dan disiplin sudah baik dan dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arasli, (2005). *The International Journal Of Bank Marketing*, ABI/INFORM Research. pq.58
- Albro, (1999). *Bank Marketing*. ABI/INFORM Research. 31.9. Pq.67
- Avkiran, (1997). *International Journal of Bank Marketing*, Vol.12 No.6, pp.10-18.
- Boshoff, (1995). *European Journal Of Marketing*, Vol.29.No.2. pq 23-42, MCB University Press.
- Babin,,(2005). *The Journal of Service Marketing*. Caruana, A. 2002. *Service loyalty: the effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction*, *European Journal of Marketing*, Vol.36 No.7/8. pp. 811-828
- Davidow, (2003). *Journal Of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Hawkins, *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy, Eleventh Edition* (New York: McGraw-Hill Companies, Inc. 2010), p.23
- Richard Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu* (Jakarta: Penerbit PPM. 2002), p.3
- Smoldt, (1998). *The Healthcare Forum Journal*. ABI/Inform Research. pq. 54
- Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2009), p. 48
- Parasuraman, (1991). *Understanding Customer Expectation of Service*, *Sloan Management Review*.
- Walker, (2001) *Journal Of Service Research*. JBR: April :8.1 Pq.58
- Wangenheim, (2005). *Journal Of Service Research*. JBR: Aug:8.1 Pq.67
- WWW. *Blogger.Com*
- Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler, *Service Marketing: Integrated Customer Focus Across the Firm, Fifth Edition* (New York: McGraw-Hill Companies, Inc. 2009), p.104
- https://dihanandagibran.wordpress.com/2013/06/07/makalah_softskill/
- http://rudtsoneclick.blogspot.com/2013/05/teori-kepuasan-pelanggan_21.html
- [WWW.Vibiznews.com/1/Journal_last.php.2008.](http://WWW.Vibiznews.com/1/Journal_last.php.2008)
- <http://edukasi.kompasiana.com/2013/01/14/soft-skills-untuk-service-excellence>

<http://www.arenakarier.com/artikel/soft-skills--macammacam-soft-skills-dan-kegunaanya>
<http://www.furhanm.com/2011/07/hard-skill-dan-soft-skill.html>
<http://mudrikmaulana.blogspot.com/2014/11/softskill-dan-aspek-aspeknya.html>