

Pengaruh Komunikasi, Motivasi Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Dosen Pada Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta Di Jawa Barat

Heru Riyadi, Bambang Spto Utomo, dan Anwari Masatip
Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung
bambangseptou@gmail.com

Abstract— The background to this research is based upon the phenomenon that is where lectures performances is not optimal so that the students' quality not favorable. As for the main factor, is the despicable performance of lecturer job satisfaction is low. Based on the previous researches, low job satisfaction is often caused by non-optimal of communication, work motivation and competences of lecturers at the private tourism college in west java. This study aims to acknowledge and analyze the impact of communication, work motivation and competences on job satisfaction and its implication on lecturers' performance in West Java private tourism college. This study uses a descriptive and explanatory survey approach. In this study, the samples were 224 lecturers in west java private colleges. The research used path analysis to interpret and explain the data result. The research concludes that there is an influence of the communication on job satisfaction of 3, 6%. Furthermore, the effect of work motivation on job satisfaction was 20, 3% and the effect of competences on job satisfaction were 12, 9%. In overall, the influence of independent variables on the job satisfaction was 70%, while the remaining 30% was from the other factors which were not examined for this research

Keywords— job satisfaction; work motivation; competences; Private Tourism College.

I. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar yang dilintasi garis khatulistiwa, terbentang luas di antara benua Asia dan Australia serta di antara Samudra Pasifik dan Samudra Hindia. Alam Indonesia yang begitu kaya akan flora dan fauna serta memiliki iklim tropis dengan 17.499 pulau, beragam suku bangsa serta yang memiliki beragam objek wisata terkenal tersebut mengakibatkan Indonesia tetap diminati oleh para wisatawan manca negara serta wisatawan nusantara,

terbukti angka kunjungan wisatawan manca negara ke Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahunnya.

Meskipun berbagai ancaman pada dunia Pariwisata tanah air terus berdatangan seperti berbagai bencana alam teroris dan krisis moneter serta berbagai penyakit sosial lainnya namun kita patut bersyukur hal tersebut tidak berpengaruh terhadap peran Pariwisata sebagai salah satu andalan pemerintah dalam menghasilkan devisa terbesar ke-tiga setelah minyak dan gas bumi serta tekstil dan pakaian jadi.

Berdasarkan data BAPPENAS, bahwa kekayaan *biodiversity* Indonesia menduduki nomer 2 di dunia setelah Negara Brasil. Sehingga semakin diyakini bahwa Pariwisata Indonesia merupakan salah satu sektor yang mempunyai prospek pertumbuhan sangat tinggi, sedangkan di tingkat duniapun Pariwisata mengalami pertumbuhan yang luar biasa setiap tahunnya, bahkan *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO) memperkirakan pada tahun 2020 akan ada 1,6 milyar wisatawan internasional dengan jumlah pembelanjaan \$ 5 milyar per hari.

Sebagaimana tercantum dalam Undang Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata: Bahwa keadaan alam, flora dan fauna, sebagai karunia Tuhan Yang Maha Esa, serta peninggalan purbakala, peninggalan sejarah, serta seni dan budaya yang dimiliki bangsa Indonesia merupakan sumber daya dan modal pembangunan kepariwisataan untuk peningkatan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat sebagaimana terkandung dalam Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Masih dalam Undang Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009 Tentang

Kepariwisataan: kepariwisataan merupakan integral dari pembangunan nasional yang dilakukan secara sistematis, terencana terpadu, berkelanjutan dan bertanggung jawab dengan tetap memberikan perlindungan terhadap nilai-nilai agama, budaya yang hidup dalam masyarakat, kelestarian dan mutu lingkungan hidup, serta kepentingan nasional.

Kepariwisataan juga tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional Tahun 2010 – 2025. Begitu pentingnya peran Pariwisata bagi pembangunan suatu bangsa sehingga pariwisata sering disebut sebagai: *Non Polluting Industry, Passport to Developmet, Engine for Job Creation, New Kind of Sugar, Tool for Regional Development, Invisible Export.*

Dalam Undang-undang No 10 Tahun 2009 bahwa Kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang untuk berwisata dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Pengusaha. Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN) 1993 mengamanatkan bahwa pembangunan kepariwisataan dalam Pembangunan Jangka Panjang, harus lebih ditingkatkan dan diarahkan untuk meningkatkan penerimaan devisa, meningkatkan pendapatan daerah dan masyarakat, menciptakan lapangan kerja, serta mendorong kegiatan ekonomi yang terkait dengan pengembangan budaya bangsa, dengan memanfaatkan keindahan dan kekayaan alam Indonesia yang beraneka ragam.

Pembangunan Kepariwisataan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan cinta tanah air, citra bangsa, dan memberikan kontribusi bagi perekonomian nasional melalui penyerapan tenaga kerja. Pembangunan kepariwisataan diperlukan untuk mendorong pemerataan kesempatan berusaha, mendorong pemerataan pembangunan nasional dan memperoleh manfaat serta mampu menghadapi tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional dan global serta berperan dalam mengentaskan kemiskinan sesuai dengan tujuan dari Millenium Development Goal's yang dicanangkan Perserikatan Bangsa-Bangsa.

Pembangunan kepariwisataan harus ada dukungan yang sangat kuat dari sumber daya manusia yang professional dan kompeten dalam rangka memberikan pelayanan, karena sumber daya manusia merupakan pelaku utama dalam pembangunan kepariwisataan dan keberadaannya sangat penting dan strategis bagi tercapainya keberhasilan pembangunan di tanah

air, sehingga sumber daya manusia Indonesia harus terus menerus ditingkatkan (*Continuous Improvement*) baik pada aspek kuantitas dan kualitasnya. Sumber daya manusia yang kuat dan berdaya saing tinggi dalam berbagai aspek akan mendukung peningkatan pembangunan di berbagai bidang, sumber daya manusia yang professional pada bidangnya merupakan faktor kunci keberhasilan negara di era globalisasi.

Di antara negara-negara ASEAN, Indonesia masih memiliki banyak kelemahan, terutama kelemahan pada kualitas sumber daya manusia yang mengelola pariwisata di tanah air kita ini, seperti yang dikatakan oleh Menteri KEMENparekraf pada seminar HILTIDIKPARI di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung bahwa hanya 30 % tenaga pariwisata yang benar-benar professional dalam bidangnya.

Untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia pariwisata dengan kemampuan yang sesuai dengan apa yang tertuang dalam undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional tahun 2003 dan Undang-undang kepariwisataan tahun 2009, maka upaya yang dilakukan pemerintah dengan meningkatkan fasilitas pendidikan dan pelatihan pariwisata baik yang berada dalam naungan KEMENparekraf yaitu di Kota Medan, Bandung, Bali, dan Makasar, serta meningkatkan pendidikan dan pelatihan pariwisata non pemerintah, seperti halnya Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat .

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi pasal 1 ayat 2 adalah Pendidikan Tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh Perguruan Tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi, tujuan pendidikan Tinggi adalah: a). Menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau professional yang dapat menerapkan, mengembangkan, dan atau memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, teknologi dan atau kesenian. b). Mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan atau kesenian serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional. Masih pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi pasal 1 ayat 6 adalah Perguruan Tinggi adalah satuan

pendidikan yang menyelenggarakan Pendidikan Tinggi.

Pendidikan dan pelatihan pariwisata menjadi sangat penting di tingkat Perguruan Tinggi dalam menghasilkan tenaga trampil, terdidik yang berdaya saing global. Sehingga sumber daya pariwisata Indonesia harus diupayakan dan didorong untuk dapat memenangkan persaingan melalui peningkatan kapasitas kemampuan dan menekan kelemahan sehingga mampu menangkap peluang serta handal terhadap ancaman, sehingga mampu bersaing di dalam negeri juga dunia internasional.

Sumber daya manusia pariwisata yang berkualitas akan mendorong terciptanya produktivitas kerja, prestasi kerja, kreativitas yang tinggi yang akan menjadi modal dasar bagi keberhasilan pembangunan dunia pariwisata tanah air. Sumber daya manusia yang handal akan menjadi *human capital* bagi bangsa Indonesia yang harus mampu memberikan *value added* sebagai tolak ukur keberhasilan bangsa.

Dalam mewujudkan sumber daya manusia pariwisata seperti yang dicita-citakan tersebut diperlukan kerja keras untuk menghadapi berbagai kendala dan tantangan yang berat, sehingga peran Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat saat ini sangatlah penting dalam meningkatkan pembangunan bangsa, sehingga diperlukannya sinergitas antara Perguruan Pariwisata, dan dengan industri pengguna serta dengan masyarakat, yang biasanya kita namakan para *stake holder*, sinergitas diantara semua pranata tersebut tidak dapat dikesampingkan karena merupakan bagian integral dari sistem pendidikan di era globalisasi saat ini.

Secara kuantitas pendidikan tinggi pariwisata di Indonesia hingga saat ini dari tahun ke tahun kian bertambah baik yang berstatus negeri maupun swasta bahkan yang

bukan di bidangnyaapun turut mendirikan fakultas/jurusan/prodi pariwisata dengan berbagai jenis program pendidikan D1, D2, D3, sampai program S1, S2, S3. Pendidikan Tinggi Pariwisata merupakan media untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia pariwisata agar memiliki daya saing yang tinggi sesuai dengan bidang pendidikannya.

Salah satu amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tersebut yang kemudian diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang memiliki tujuan terciptanya sistem pendidikan yang bermutu sebagai wahana untuk mentransformasikan segenap lapisan masyarakat Indonesia berkembang menjadi manusia yang berkualitas sehingga mampu dan proaktif menjawab tantangan dunia usaha.

Kualitas manusia yang dibutuhkan oleh bangsa Indonesia pada masa yang akan datang adalah yang mampu menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan bangsa lain di dunia. Kualitas manusia Indonesia tersebut dihasilkan melalui penyelenggaraan pendidikan yang bermutu.

Namun pada kenyataannya hingga saat ini pendidikan Tinggi Pariwisata Swasta, khususnya yang berada di Jawa Barat belum memberikan nilai manfaat yang diharapkan pada masyarakat dari pendidikan pariwisata itu sendiri, kenyataan ini dibuktikan dengan rendahnya kualitas lulusan. Berdasarkan hasil survey awal melalui wawancara kepada tiga puluh orang *General Manager Hotel, Restaurant Manager*, pemiliki Kafe/Restoran, manajer objek wisata manajer travel, manajer EO, yang sering dikeluhkan mereka sebagai pemilik dan pengelola industri pariwisata seperti hotel, restoran, travel dan objek wisata di Jawa Barat, adalah sebagai berikut:

TABEL 1. PERSEPSI INDUSTRI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS LULUSAN PERGURUAN TINGGI PARIWISATA SWASTA DI JAWA BARAT

NO	INDIKATOR	SB	B	CB	TB	STB	RATA-RATA
1	Keahlian pada bidangnya	8	9	5	4	4	3.300
2	Kemampuan berinteraksi dengan rekan sejawat	7	8	8	2	5	3.333
3	Kesabaran	7	6	11	1	5	3.300
4	Kemampuan berkomunikasi	13	2	11	2	2	3.733
5	Pengetahuan pada bidangnya	7	5	13	2	3	3.367
6	Ketelitian	6	4	9	6	5	3.000
7	Loyalitas dan Integritas	6	11	5	4	4	3.367
8	Motivasi dan Semangat kerja	9	11	3	5	2	3.667
9	Kecepatan dalam bekerja	9	5	7	5	4	3.333
10	Keahlian pada bidangnya	5	6	11	4	4	3.133
11	Berkepribadian ramah, Sopan, dan bijaksana,	6	7	9	6	2	3.300
12	Tanggungjawab	12	7	6	4	1	3.833
Rata-rata						3,388	
Kriteria						Cukup Baik	

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner

Dari tabel 1 tersebut di atas memperlihatkan bahwa kualitas lulusan dari Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat belum dapat memenuhi harapan industri pengguna lulusan, hal ini dapat ditunjukkan seperti memiliki keahlian atau kompetensi pada bidangnya, memiliki kinerja yang baik dan memiliki sikap perilaku pada bidang pariwisata. Mengapa hal ini bisa terjadi, karena ada kemungkinan kinerja dosen yang belum optimal.

Status akreditasi suatu perguruan tinggi merupakan cermin kinerja perguruan tinggi yang bersangkutan dan menggambarkan mutu, efisiensi, serta relevansi suatu program studi yang diselenggarakan. Penentuan/peningkatan Status Akreditasi PTS ini didasarkan pada SE Dirjen Dikti No. 470/D/T/1996 dengan pemberian status Terdaftar, Diakui, dan Disamakan kepada Program Studi di suatu perguruan tinggi. Status akreditasi tidak diberikan kepada lembaga, tetapi kepada masing-masing program studi yang ada di PTS yang bersangkutan. Dengan demikian, mungkin terjadi suatu PTS memiliki beberapa program studi dengan status akreditasi yang berbeda-beda.

Kriteria penilaian untuk akreditasi lembaga terdiri atas:

1. Izin penyelenggaraan pendidikan tinggi
2. Persyaratan dan kelayakan penyelenggaraan pendidikan tinggi
3. Relevansi penyelenggaraan program pendidikan dengan pembangunan
4. Kinerja perguruan tinggi
5. Efisiensi pengelolaan perguruan tinggi.

TABEL 2. AKREDITASI PERGURUAN TINGGI PARIWISATA SWASTA DI JAWA BARAT

No	Perguruan Tinggi	Akreditasi
1	AKPAR NHI Bandung	B
2	AKPAR SANDHY PUTRA Bandung	B
3	AKPAR PADJAJARAN Bandung	B
4	AKPARINDO Bandung	B
5	STIEPAR AKTRIPA Bandung	B
6	ATB Bandung	B
7	AKPAR RADIANCE Bandung	B
8	AKPAR Taruma Nagara Cirebon	B
9	BIHTI Bogor	B
10	BHT Bogor	B
11	AKPAR Galuh Garut	B
12	AKPAR Siliwangi Tasikmalaya	B
13	AKPAR Yasmin Cirebon	B
14	AKPAR Citra Buana Indonesia Sukabumi	C

Sumber: BAN-PT

Dari tabel tersebut di atas adalah akreditasi yang dicapai oleh masing-masing Perguruan Tinggi Pariwisata di Jawa Barat yang mayoritas sejumlah 13 AKPAR adalah B dan 1 AKPAR adalah C, sehingga dapat dikatakan sudah baik AKPAR tersebut untuk dapat menghasilkan

lulusan yang professional, yang tentunya sesuai dengan harapan industry pengguna lulusannya.

Menurut Budi Frensidy dalam Riduan (2012: 21) akar permasalahan menurunnya kualitas pendidikan di perguruan tinggi manapun di Negara kita adalah 1). Belum adanya etika pendidikan, sudah waktunya disusun standar etika atau *code of conduct* untuk profesi dosen dan penyelenggara pendidikan, tanpa standar etika, undang-undang dosen dan dosen menjadi tidak membumi, 2). Hilangnya idealisme di kalangan Perguruan Tinggi, sehingga yang tersisa komersialisasi, 3). Tidak tegasnya pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional (Ditjen Dikti Depdiknas) menindak perguruan tinggi yang melanggar aturan, 4). Biaya pendidikan tinggi yang dibuat demikian rendah untuk tujuan menarik lebih banyak mahasiswa. Dampak lain adalah kurangnya sinergitas antara Perguruan Tinggi Pariwisata dengan dunia usaha pariwisata sebagai penyerap lulusan Perguruan Tinggi Pariwisata, serta dampak lain adalah terdapat penurunan minat masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat.

Dalam permasalahan ini peran dosen menjadi sangat penting sebagai ujung tombak bagi Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat, karena peran, fungsi dan kedudukan dosen dalam menciptakan lulusan yang berkualitas dan professional adalah merupakan *outcome* kinerja dosen, seperti yang diamanahkan dalam undang-undang yang menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan dosen tersebut.

Dalam dunia pendidikan, sebaik dan sebagus apapun manajemen, fasilitas kampus, dan sumber daya lainnya tanpa ditunjang oleh dosen yang professional serta berkompotensi maka kualitas lulusan yang professional akan sulit dicapai oleh Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat tersebut, apalagi peran dosen dalam mewujudkan visi dan misi perguruan tinggi dimana mereka mengajar.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa pendidik merupakan tenaga profesional. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 pasal 1 tentang Guru dan Dosen, bahwa dosen adalah tenaga pendidik professional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. masih dalam UUGD pasal 45 bahwa Dosen wajib memiliki kualitas

akademik, kompetensi, sertifikasi pendidik, sehat jasmani rohani dan memenuhi kualifikasi lainnya yang dipersyaratkan satuan pendidikan tinggi tempat bertugas serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.

Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang pendidikan tinggi pasal 1 ayat 14 dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Sehingga diharapkan dengan melalui ke 3 undang-undang tersebut, bahwa kedudukan dan tugas pokok serta fungsi dosen sebagai tenaga profesional mempunyai tujuan terwujudnya penyelenggaraan pembelajaran sesuai dengan prinsip-prinsip yang profesional untuk memenuhi hak yang sama bagi setiap warga negara dalam memperoleh pendidikan yang bermutu serta memberikan penekanan kepada dosen-dosen bahwa profesi yang mereka emban tidak saja sebagai seorang pendidik yang profesional di perguruan tinggi akan tetapi lebih dari itu diharapkan sebagai ilmuwan dan pelopor dalam pengabdian kepada masyarakat sebagai pengejawantahan tri dharma perguruan tinggi.

Dosen di perguruan tinggi pariwisata harus mampu mengembangkan ilmu pariwisata serta sekaligus menghasilkan intelektual, ilmuwan, profesional yang berbudaya dan kreatif, toleran, demokratis, berkarakter tangguh. Menjadi manusia yang profesional saja tidaklah cukup jika tidak dilandasi budaya, kreatif, inovatif, disiplin, tanggung jawab, jujur, dan akhlak yang mulia, syariat serta beraqidah yang kuat, hal ini senada dengan pernyataan Alma Buchari (2008 : 2) bahwa “ Pendidikan bertujuan membentuk budaya bangsa, yang digariskan oleh pemerintah, setingkat demi setingkat dari sejak balita anak-anak mengikuti jenjang pendidikan SD,SLTP.SLTA,S-1,S-2,S-3, diharapkan akan terbentuk suatu budaya generasi muda yang ideal, generasi muda yang ideal secara *common sense* adalah generasi yang menguasai Iptek, kreatif,disiplin, bertanggung jawab dan semua harus dilandasi oleh akhlaqul karimah penuh kejujuran “.

Banyak upaya yang dilakukan oleh Perguruan Tinggi Pariwisata untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pendidikannya, melalui: (a) hubungan antara lembaga Perguruan Tinggi Pariwisata di Indonesia dan lembaga Perguruan Tinggi Pariwisata negara lain dalam kegiatan penyelenggaraan pendidikan Tinggi Pariwisata

yang bermutu; (b) pengembangan pusat kajian Pariwisata Indonesia dan budaya lokal pada perguruan tinggi di dalam dan di luar negeri; dan (c) pembentukan komunitas ilmiah pariwisata yang mandiri.

Pemerintah terus memfasilitasi program sertifikasi profesi yang sangat membantu dunia usaha kepariwisataan dalam meningkatkan standar kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki, dimana pada tanggal 5 maret 2010 di Kota Bandung, Menteri Kebudayaan Pariwisata RI mencanangkan gerakan pengembangan SDM unggul berbasis kompetensi di sektor pariwisata sebagaimana juga tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha. Sertifikasi profesi adalah persyaratan yang harus ada dan dimiliki oleh tenaga kerja Indonesia tidak saja pada bidang pariwisata, sebagai bukti keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja yang bersangkutan.

Pada Event Asean Travel Forum (ATF) di Hanoi – Vietnam, pada tanggal 9 Januari 2009, para menteri yang menangani pariwisata di negara-negara ASEAN telah menandatangani Mutual Recognition Arrangement (MRA), yaitu suatu kesepakatan atas standar kompetensi SDM pariwisata yang dikenal dengan Asean Common Competency Standard for Tourism Professionals (ACCSTP), yang merupakan adopsi dari SKKNI yang dimiliki bangsa Indonesia. Salah satu tujuan mewajibkan sertifikasi untuk menyiapkan tenaga kerja pariwisata dalam negeri menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) di tahun 2015.

Selain dalam pelaksanaan sertifikasi profesi di industri pariwisata diharapkan juga meningkatkan penyuluhan bagi masyarakat lokal yang menjadi ujung tombak pariwisata. Masyarakat lokal dianggap menjadi faktor sumber daya manusia pendukung penting dalam penyelenggaraan kepariwisataan di Indonesia dan diharapkan masyarakat lokal di sekitar destinasi wisata juga memiliki wawasan sadar wisata sehingga menjadi lebih tanggap terhadap potensi pariwisata di lingkungannya serta mampu melestarikannya dalam bentuk kegiatan pariwisata yang berkelanjutan.

Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat, merupakan institusi atau organisasi pendidikan tinggi yang utamanya sangat bergantung pada kinerja sumber daya manusia, selain sumber daya lainnya, sumber daya manusia yang dimaksud adalah dosen. Peran, tugas, kewajiban dan tanggung jawab dosen sangat penting dalam mewujudkan tujuan pendidikan nasional, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa, meningkatkan kualitas

manusia Indonesia, yang meliputi kualitas iman, takwa, akhlak mulia, dan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni, serta mewujudkan masyarakat Indonesia yang maju, adil, makmur, dan beradab. Untuk melaksanakan fungsi, peran, dan kedudukan yang sangat utama dalam perguruan tinggi tersebut, diperlukan dosen yang profesional dalam kinerjanya. Kinerja dosen adalah sebagaimana yang tertuang pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, merupakan ukuran kinerja dosen dalam menghasilkan lulusan pendidikan di Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta Jawa Barat yang berkualitas dan memenuhi harapan para industry pengguna.

Menurut (Robert L. Manthis dan John H. Jackson, 2000:78) Kinerja pada dasarnya suatu hal yang mempengaruhi seberapa banyak karyawan memberi kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk: 1. Kuantitas output, 2. Kualitas output, 3. Jangka waktu output, 4. Kehadiran di tempat kerja, 5. Sikap kooperatif. Berdasarkan teori tersebut sudah sangat jelas bahwa dosen harus memiliki kinerja yang optimal dimana kualitas dan kuantitas output adalah menghasilkan lulusan yang profesional dan berkompeten pada bidangnya.

Dosen yang kinerjanya bermutu untuk melaksanakan tugasnya secara profesional adalah dosen yang memiliki kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian dan sosial yang diperlukan dalam praktek pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Dirjen Dikti, 2010). Dosen menjadi parameter penting dalam proses pengendalian kelembagaan perguruan tinggi karena kedudukannya yang sangat sentral dan utama, menempatkan dosen sebagai sumber daya manusia utama pemegang kunci operasional tugas dan tanggung jawab perguruan tinggi.

Dengan kemampuan profesional dan hubungan yang dekat dengan mahasiswa dan sejawat serta pimpinnya, dosen sangat menentukan perkembangan institusi, mempengaruhi lingkungan intelektual dan sosial kehidupan kampus. Oleh sebab itu, segala upaya yang dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja dosen sebagai tenaga pengajar di Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat, secara komprehensif perlu

dilakukan agar fungsi dan perannya dapat terlaksana secara maksimal guna tercapainya tujuan organisasi.

Dalam rangka menghasilkan suatu lulusan yang berkualitas tentunya harus pula dibutuhkan proses yang baik dan berkualitas, selalu ada upaya untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi meliputi aspek kognitif, afektif dan psikomotorik serta kemampuan yang tinggi. Sehingga dalam mengupayakan dosen sebagai tenaga pengajar dituntut untuk memiliki kemampuan dan kinerja yang baik.

Menurut Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional 2010, tentang pedoman Beban Kerja Dosen dan Evaluasi Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, dengan beban paling sedikit sepadan dengan 12 (dua belas) sks dan paling banyak 16 (enam belas) sks pada setiap semester, dengan ketentuan sebagai berikut: (1) tugas melakukan pendidikan dan penelitian paling sedikit sepadan dengan 9 (sembilan) sks yang dilaksanakan di perguruan tinggi yang bersangkutan; (2) tugas melakukan pengabdian kepada masyarakat dapat dilaksanakan melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi yang bersangkutan atau melalui lembaga lain sesuai dengan peraturan perundang undangan; (3) tugas penunjang tridharma perguruan tinggi dapat diperhitungkan sks-nya sesuai dengan peraturan perundang undangan; (4) tugas melakukan pengabdian kepada masyarakat dan tugas penunjang paling sedikit sepadan dengan 3 (tiga) SKS; (5) tugas melaksanakan kewajiban khusus bagi profesor sekurang-kurangnya sepadan dengan 3 sks.

Selain peningkatan kualifikasi pendidikan akademik. Saat ini setiap dosen harus memiliki sertifikasi dosen yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. Penyelenggaraan sertifikasi tersebut berdasarkan pada UU No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, UU No 14 tahun 2005 tentang dosen, dan PP No 37 Tahun 2009 tentang dosen, dan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 47 tahun 2009 tentang Sertifikasi Pendidik untuk dosen. Berikut ini adalah data sertifikasi dosen Akademik Pariwisata Swasta di Jawa Barat adalah sebagaimana tersaji pada halaman berikut:

TABEL 3. DATA SERTIFIKASI DOSEN AKPAR SWASTA JAWA BARAT

No	Nama Akpar	Jumlah Dosen	Sertifikasi Dosen	
			Belum Serdos	Serdos
1	AKPAR NHI Bandung	102	74	28
2	AKPAR SANDHY PUTRA Bandung	31	31	0
3	AKPAR PADJAJARAN Bandung	47	45	2
4	AKPARINDO Bandung	19	19	0
5	STIEPAR AKTRIPA Bandung	86	69	17
6	ATB Bandung	17	14	3

No	Nama Akpar	Jumlah Dosen	Sertifikasi Dosen	
			Belum Serdos	Serdos
7	AKPAR RADIANCE Bandung	25	25	0
8	AKPAR Taruma Nagara Cirebon	30	28	2
9	BIHTI Bogor	35	30	5
10	BHT Bogor	34	28	6
11	AKPAR Galuh Garut	20	16	4
12	AKPAR Siliwangi Tasikmalaya	30	24	6
13	AKPAR Yasmin Cirebon	30	26	4
14	AKPAR Citra Buana Indonesia Sukabumi	28	25	3
Jumlah		534	484	50

Sumber: Hildiktipari (2014)

Berdasarkan tabel tersebut di atas terlihat bahwa sangatlah banyak dosen yang belum disertifikasi, padahal sertifikasi adalah wajib bagi dosen, dimana fungsi adanya sertifikasi adalah untuk meningkatkan kinerja dosen, yang tentu saja akan mempengaruhi kinerja institusi yang akan berdampak pada kualitas lulusan.

Menurut Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi dalam Buku Pedoman Sertifikasi Pendidik Untuk Dosen Tahun 2010, Buku I, Naska akademik, tujuan sertifikasi dosen adalah: a. Menilai profesionalisme dosen guna menentukan kelayakan dosen dalam melaksanakan tugas, b. Melindungi profesi dosen sebagai agen pembelajaran di perguruan tinggi, c. Meningkatkan proses dan hasil pendidikan, d. Mempercepat tercapainya tujuan pendidikan nasional.

Sehingga sudah sangat jelaslah bahwa kinerja dosen yang diwujudkan melalui proses pendidikan dan pengajaran baik pada saat berada di kelas maupun di luar kelas, dosen harus senantiasa konsisten dalam menjalankan segala amanat yang tertuang dalam Tridharma

Perguruan Tinggi, yang dalam hal ini tentu saja berat memang dalam melaksanakannya namun bertitik tolak dari komitmen diri dosen tentu saja semua itu harus diupayakan secara optimal karena menjaga tugas dan tanggung jawab serta citra profesi yang diemban oleh dosen sebagai sumpah dalam pengabdian. Hal lain adalah jabatan dosen bukan sekedar profesi yang mementingkan pendapatan yang diterima tapi lebih kepada bagaimana turut serta berperan dalam menciptakan anak bangsa yang memberikan kontribusi dalam pembangunan tanah air.

Berdasarkan paparan di atas kewajiban dalam melaksanakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat merupakan ukuran kinerja seorang dosen, karena Tridharma Perguruan Tinggi merefleksikan seberapa besar dosen tersebut menjalankan profesinya.

Berdasarkan data temuan penulis dapatkan tentang kinerja dosen dalam melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi adalah pada tabel berikut:

TABEL 4. KINERJA DOSEN PERGURUAN TINGGI PARIWISATA SWASTA DI JAWA BARAT

No	Tahun	Jumlah Dosen	SKS yang Diampuni Dosen	Hasil Penelitian oleh Dosen/Tahun	Hasil Jurnal oleh Dosen/Tahun	Hasil Pengabdian Masyarakat oleh Dosen/Tahun
1.	2011	489	12	76 15,64 %	27 5,54 %	89 18,24 %
2.	2012	522	12	131 25,14 %	31 5,78 %	65 12,43 %
3.	2013	534	12	209 39,08 %	30 5,46 %	69 12,93 %
4.	2014	534	12	252 44,68%	25 4,43%	54 9,57%

Sumber: Manajemen Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat

Indikator-indikator yang menunjukkan seorang dosen berkinerja baik sesuai dengan Undang-undang Guru dan Dosen adalah, akan terlihat dari aktivitas tridharma perguruan tinggi yang dihasilkan yaitu, berupa seberapa banyak hasil penelitian, pengabdian masyarakat, dan buku yang diterbitkan serta jurnal yang dihasilkan oleh dosen tersebut. Berdasarkan data tabel di atas terlihat dengan jelas bahwa kinerja dosen di Perguruan Tinggi Pariwisata Swata Jawa Barat masih dikategorikan kurang hal ini terlihat dari belum optimalnya pelaksanaan tridharma perguruan tinggi seperti hasil penelitian dan pengabdian masyarakat yang rendah, karena berdasarkan undang-undang

guru dan dosen wajib membuat minimal satu penelitian, satu jurnal dan satu pengabdian masyarakat pertahunnya. Bukupun merupakan media pembelajaran yang harus diupayakan untuk terus menerus diperbaharui.

Kinerja dosen tidak terlepas dari kepuasan kerja dari apa yang diterima dan dirasakan oleh dosen itu sendiri sebagai imbal balik jasa terhadap profesinya, kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan kinerja. Sehingga dosen yang bertanggungjawab akan profesinya, mereka sangatlah takut untuk tidak

berdisiplin, untuk tidak berkinerja dengan baik, untuk tidak hadir di tempat kerja, untuk tidak berkomunikasi dengan baik saat dengan mahasiswa, sesama pengajar, staff dan pimpinan, untuk tidak memiliki motivasi kerja yang maksimal serta untuk tidak memiliki kompetensi.

Kepuasan kerja merupakan hal utama yang harus mendapatkan perhatian serius dari manajemen sumber daya manusia, yaitu mereka yang duduk sebagai pimpinan/manajer/direktur sumber daya manusia, karena semakin tinggi kepuasan kerja dosen yang diperoleh, maka semakin tinggi kinerja yang dapat dicapainya. Seperti pada pernyataan (Donnelly et. al.: 1994) dalam (Veithzal dan Ahmad, 2005:15), bahwa kinerja individu pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor-faktor: Harapan mengenai imbalan, dorongan, kemampuan, kebutuhan dan sifat, persepsi terhadap tugas, Imbalan internal dan eksternal, persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja. Vetrizal Rivai (2004:6) menyatakan: "Kinerja dalam menjalankan fungsinya, tidak berdiri sendiri, tapi berhubungan dengan kepuasan kerja dan tingkat imbalan". Kinerja dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan, dan sifat-sifat individu. Oleh karena itu menurut model Partner-Lawyer, kinerja individu dipengaruhi oleh faktor-faktor: harapan mengenai imbalan/kompensasi,

Sehingga dari teori tersebut sangatlah jelas apabila para pimpinan mengharapkan dosen memiliki kinerja yang baik, tidak mungkin terwujud tanpa adanya peran dari kepuasan kerja dosen itu sendiri.

Untuk dapat menghasilkan kerja yang optimal sangatlah diperlukan kepuasan kerja dari dosen yang bersangkutan karena kepuasan kerja akan mempengaruhi suasana hati seseorang, sehingga orang tersebut akan sungguh-sungguh mencurahkan segala energi dan konsentrasi untuk pekerjaan yang sedang ia selesaikan dengan kata lain orang tersebut akan fokus pada pekerjaannya.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi dosen di Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta Jawa Barat tergolong cukup baik dan harus dioptimalkan. Ini terjadi karena masih banyak dosen yang berpendidikan D3 dan S1, yang harus menjadi perhatian manajemen dan dosen yang bersangkutan untuk meningkatkan pendidikannya. Latar belakang pendidikan akan mempengaruhi kompetensi dosen ketika memberikan bimbingan dan sebagai agen perubahan kapasitas mahasiswa yang dididiknya. Rendahnya kompetensi akan mempengaruhi kualitas dosen ketika

memberikan pengayaan materi ajar, metode ajar di kelas.

II. KAJIAN PUSTAKA

Kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2014:58) adalah sintesa dari berbagai teori dan hasil penelitian yang menunjukkan lingkup satu variabel atau lebih yang diteliti, perbandingan nilai satu variabel atau lebih pada sampel atau waktu yang berbeda, hubungan dua variabel atau lebih, perbandingan pengaruh antar variabel pada sampel yang berbeda dan bentuk hubungan struktural.

A. Hubungan Komunikasi dengan Motivasi

Robbins (2006 :392), bahwa komunikasi menjalankan empat fungsi utama di dalam suatu kelompok atau dalam suatu organisasi yaitu :1) Komunikasi berfungsi sebagai pengendali (kontrol, pengawasan); 2. Komunikasi berfungsi sebagai alat memotivasi; 3) Komunikasi berfungsi sebagai pengungkapan emosional) dan 4) Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan informasi.

Komunikasi berfungsi mengendalikan perilaku anggota dengan beberapa acara. Setiap organisasi mempunyai hirarki wewenang dan garis panduan formal yang harus dipatuhi oleh karyawan. Misalnya saja ketika diminta terlebih dahulu mengkomunikasikan setiap keluhan yang berkaitan dengan pekerjaan kepada atasan langsungnya, sesuai sesuai dengan uraian tugasnya, atau sesuai dengan kebijakan perusahaan, komunikasi itu menjalankan suatu fungsi kontrol. Komunikasi memberi motivasi, membantu perkembangan kemampuan dengan menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan, bagaimana seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang dibawah standar. Bagi karyawan, kelompok kerja merupakan sumber pertama untuk interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi dalam kelompok itu merupakan mekanisme fundametal yang mana anggota-anggota menunjukkan kekecewaan dan rasa puas mereka

Tujuan utama dari komunikasi dengan karyawan adalah mengidentifikasi, menciptakan dan menjalin hubungan timbal balik yang menguntungkan antara pimpinan dengan karyawan. Komunikasi yang efektif ditentukan oleh pihak-pihak yang terlibat di dalamnya, yaitu pimpinan dan karyawan. Pimpinan harus dapat memfasilitasi kondisi komunikasi organisasi yang efektif yang meliputi: a. keterbukaan (*openness*), b. empati (*empathy*), c. kepositifan (*positiveness*), d. dukungan (*supportiveness*), dan e. kesetaraan (*equality*) (Muhammad, 2007: 172), sehingga pimpinan perusahaan akan berusaha untuk mencoba,

mengubah kebutuhan serta keinginan karyawan-karyawan, melalui proses inovasi yang disampaikan melalui komunikasi organisasi. Karyawan dari suatu organisasi sebagaimana lazimnya, tentu saja memiliki sekumpulan keinginan yang diharapkannya dapat terpenuhi di tempat ia bekerja. Kebutuhan dan keinginan karyawan merupakan kekuatan pendorong bagi mereka untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan di dalam perusahaan, sikap, tabiat, kebiasaan, kepentingan dan tuntutan bukan hanya merupakan milik seorang karyawan saja, tetapi milik mereka bersama dengan karyawan yang lain. Hal ini menyebabkan karyawan-karyawan menunjukkan tanggapan yang sama terhadap sesuatu yang terjadi di luar dan di sekitar mereka. Bahkan tingkah laku dan perbuatan mereka dipengaruhi hal-hal tersebut. Dalam setiap perusahaan pasti terjadi komunikasi terutama komunikasi organisasi yang melibatkan dua orang. Komunikasi ini terjalin agar tercipta pemahaman yang sama antara dua orang tersebut sehingga, dapat bekerja sama dengan baik, yang diharapkan dapat meningkatkan inovasi atau perubahan-perubahan untuk meningkatkan nilai perusahaan.

B. Hubungan Komunikasi dengan Kompetensi

Hubungan Komunikasi dengan Kompetensi dapat dilihat dari pendapat Ariesty (2013) menyatakan bahwa Komunikasi merupakan hal yang paling penting dan harus terjadi antara atasan dan bawahan maupun sesama karyawan suatu perusahaan. Komunikasi yang baik dan efektif dapat membuat kemampuan karyawannya menjadi lebih baik. Mulyasa (2013: 221) "Komunikasi intern yang terbina dengan baik akan memberikan kemudahan dan keringanan dalam melaksanakan serta memecahkan pekerjaan sekolah yang menjadi tugas bersama.

Komunikasi yang baik pada dasarnya sebagai sumber daya manusia yang membutuhkan sesuatu untuk dapat memacu keinginan mereka untuk dapat bekerja dengan giat sehingga mereka mampu meningkatkan kreativitas dan semangat kerja sesuai dengan batas kemampuan masing-masing. Berdasarkan aspek diatas komunikasi antar kinerja karyawan memang sangat berkaitan hubungannya dengan satu sama lain. Setiap karyawan harus mampu berkomunikasi dengan senior team agar setiap individu dapat mengerti tugas-tugas karyawan dan apa yang bias dilakukan dengan budget dan target. Karyawan harus secara proaktif memberitahu apa kendala yang mereka temui di lapangan, dan senior team harus bisa membantu. Dengan keadaan seperti ini, komunikasi didalam kinerja karyawan akan selalu berjalan komunikatif dan terarah.

Wursanto (2004:60) menyatakan bahwa Suasana kerja yang kondusif dan komunikasi efektif yang terjadi antara atasan dan bawahan maupun sesama karyawan sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan, karena pada dasarnya karyawan sebagai sumber daya manusia memerlukan sesuatu yang dapat memacu keinginan mereka untuk dapat bekerja dengan giat sehingga dapat dicapai hasil kerja yang diinginkan organisasi. Kelancaran komunikasi mendorong kepada para pegawai untuk lebih meningkatkan kreativitas dan semangat kerja sesuai dengan batas kemampuan masing-masing.

C. Hubungan Kompetensi dengan Motivasi

Menurut Wibowo (2010:326) Dua Faktor utama yang mempengaruhi motivasi, yaitu pertama faktor pegawai, mencakup kemampuan, pengetahuan, watak dan ciri, emosi, suasana hati, keyakinan dan nilai-nilai dalam pekerjaan. Kedua faktor pekerjaan mencakup lingkungan fisik, tugas yang diselesaikan oleh seseorang, pendekatan organisasi terhadap pengakuan dan penghargaan dari supervisor, pengawasan, bimbingan dan budaya organisasi. Dengan demikian motivasi perilaku secara langsung dipengaruhi oleh kemampuan dan pengetahuan serta keterampilan individu. Sedangkan keterkaitan kompetensi dengan motivasi Menurut Syaiful F. Prihadi (2004:105) mengatakan: "Kompetensi menghasilkan kinerja yang efektif dan/atau superior". Sedangkan Winardi (2004:31) mengatakan keterkaitan motivasi dengan kinerja "apabila motivasi rendah, maka kinerja para karyawan akan menyusut seakan-akan kemampuan mereka rendah".

Michael Zwell (2005:25) mengemukakan bahwa kompetensi berkaitan dengan *task achievement* ditunjukkan oleh; orientasi pada hasil, mengelola kinerja, mempengaruhi, motivasi, efisiensi produksi, fleksibilitas, inovasi, peduli pada kualitas, perbaikan berkelanjutan, dan keahlian teknis.

Dari penjelasan tersebut, kompetensi dan motivasi mempunyai hubungan yang erat. Bisa dikatakan bila pegawai memiliki kompetensi di bidangnya maka pegawai tersebut akan meningkatkan kinerja yang efektif, demikian pula bila motivasi kerja karyawan tinggi maka kinerja akan meningkat.

D. Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja

Adapun kegunaan komunikasi menurut Wursanto (2005:159), salah satunya adalah dapat meningkatkan kepuasan kerja semua pegawai Adanya pengaruh komunikasi, motivasi kerja dan kompetensi terbukti menurut

Darsono,2011:220, terdapat lima belas ukuran kepuasan kerja dan komitmen karyawan pada tujuan organisasi berdasarkan *Human Resources Index* yaitu:

1. Sistem imbalan, yaitu gaji, bonus, hadiah dan imbalan nyata lainnya.
2. Komunikasi, yaitu aliran informasi vertical, horizontal dan antar organisasi.
3. Efektifitas organisasi, yaitu kemampuan organisasi mencapai tujuannya.
4. Perhatian pada karyawan, yaitu kepekaan organisasi terhadap kepentingan, pikiran dan perasaan karyawan.
5. Tujuan organisasi, yaitu tingkat pengetahuan karyawan mengerti tujuan organisasi, merasa bangga, dan mengidentifikasi diri terhadap tujuan tersebut.
6. Kerjasama, yaitu kemampuan karyawan bekerja bersama di dalam mencapai tujuan.
7. Kepuasan intrinsik, yaitu imbalan yang diterima karyawan dari prestasi kerjanya.
8. Struktur organisasi, yaitu peraturan, kebijakan, prosedur dan system formal.
9. Hubungan kerja, yaitu perasaan karyawan dengan karyawan lain di dalam organisasi.
10. Iklim, yaitu atmosfir organisasi dalam hubungannya dengan kenyamanan, dorongan dan rasa senang.
11. Partisipasi, yaitu kesempatan untuk menyumbangkan ide, untuk berkonsultasi, mendapat informasi dan berperan dalam pengambilan keputusan.
12. Kerja kelompok, yaitu perasaan terhadap rekan-rekan sekerja di dalam satu kelompok.
13. Kompetensi di kelompok, yaitu kemampuan tim kerja bekerjasama dengan baik dan efektif dengan tim lain untuk mencapai tujuan organisasi.
14. Supervisi tingkat pertama, yaitu kompetensi, integritas, dan rasa percaya diri supervisi tingkat pertama.
15. Kualitas manajemen, yaitu kompetensi, integritas dan rasa percaya diri yang dimiliki manajemen menengah dan atas

Pernyataan Nelson (2006:250), bahwa *"communication is the evoking of a shared or common meaning in another person"*, sedangkan *"interpersonal communication is communication that occurs between two or more people in an organization"*. Membaca, mendengarkan, mengelola, menginterpretasikan informasi, dan melayani pelanggan adalah beberapa bentuk dari keahlian komunikasi interpersonal yang memberikan kunci keberhasilan dalam berkomunikasi di tempat kerja.komunikasi interpersonal juga merupakan kunci pendukung hubungan sosial yang dapat menurunkan ketegangan antara manajemen,juga memberikan efek ketenangan dan kepuasan pegawai dalam bekerja, karena terdapat

hubungan yang baik di antara sesama pegawai serta pegawai dengan pimpinan.

E. Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja seorang dosen, hingga dosen tersebut memberikan kinerja yang optimal terhadap perguruan tinggi dimana dosen tersebut bekerja tidak terlepas dari suatu dorongan oleh adanya motif tertentu, yaitu motivasi internal (hubungan antar pribadi, penggajian, pengawasan dan kondisi kerja) dan eksternal (dorongan untuk kerja, kemajuan dalam karir, pengakuan yang diperoleh, tanggung jawab dalam pekerjaan, minat terhadap tugas dan dorongan untuk berprestasi) yang turut berperan dalam aktivitas dirinya sehari-hari. Salah satu dari kondisi internal dan eksternal tersebut adalah "motivasi".

Motivasi adalah suatu kekuatan potensial yang ada di dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkannya sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan imbalan non moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kerjanya secara positif atau secaranegatif, hal mana tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan. Motivasi kerja akan mempengaruhi terhadap kepuasan kerja tergantung sejauhmana dosen tersebut termotivasi dengan berbagai harapan yang mereka inginkan, seperti yang diutarakan oleh Wibowo (2013:109), bahwa Motivasi biasanya timbul karena adanya kebutuhan yang belum terpenuhi, tujuan yang ingin dicapai atau karena adanya harapan yang diinginkan. Senada dengan pernyataan Wibowo. Motivasi kerja adalah hasil dari kumpulan kekuatan internal dan eksternal yang menyebabkan pekerjaan memilih jalan bertindak yang sesuai dan menggunakan perilaku tertentu, idealnya perilaku ini akan diarahkan pada pencapaian tujuan organisasi (Newstrom,2011: 109), yang berarti tanpa adanya dorongan dalam bentuk motivasi, seorang dosen tidak akan pernah memperlihatkan akan kepuasan kerja di lingkungan kerjanya. Pandangan lain dari motivasi kerja akan mempengaruhi kepuasan kerja dosen adalah pandangan dari McShane dan Von Glinow (2010:132) memberikan definisi motivasi sebagai kekuatan dalam diri orang yang memengaruhi arah, intensitas dan ketekunan perilaku sukarela.

Muhammad Amri Jurnal Pasca Sarjana 2013. Terdapat pengaruh yang kuat Karakteristik Individu dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional, serta terdapat pengaruh Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen

terhadap kinerja di Universitas Sultan Fatah Demak.

Hary Sumpeno *Journal of Economic and Management* Vol 2, No 1, 2013. Terdapat Pengaruh Kepribadian Dosen dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja serta terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja Pada Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

Disertasi dari Achmad Badawi (2013) Terdapat pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja Guru terhadap Kepuasan Kerja Guru dan terdapat pengaruh Kepuasan Kerja Guru terhadap Kinerja Guru SMA Negeri di Kota Tangerang

F. Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja

Seorang dosen akan merasakan kepuasan kerja jika memiliki kompetensi yang handal pada bidangnya. Kebutuhan akan peningkatan kompetensi tentu bukan saja kewajiban dosen semata, akan tetapi sudah menjadi kewajiban manajemen perguruan tinggi pariwisata swasta di Jawa Barat ini yang memfasilitasi para dosennya, dengan memberikan bantuan peningkatan jenjang pendidikannya, mengikuti seminar, mengikuti pelatihan serta hal lain yang dapat meningkatkan kompetensi para dosennya.

Untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dosen dalam bidang mengajar mata kuliah tertentu diperlukan kompetensi yang memadai. Kompetensi mempunyai peranan yang amat penting, karena kompetensi pada umumnya menyangkut kemampuan dasar seseorang dosen untuk tampil di hadapan mahasiswanya. Tanpa adanya kompetensi maka seseorang dosen akan sulit menyelesaikan pengajarannya tersebut sesuai dengan standar yang dipersyaratkan. Oleh karenanya perguruan tinggi pariwisata swasta di Jawa Barat dapat mencapai keberhasilan apabila didukung dosen yang berkompentensi tinggi.

Menurut (Amstrong, 2006: 159), *Competencies represent the language of performance. They can articulate both the expected outcomes from an individual's efforts and the manner in which these activities are carried out. Because everyone in the organization can learn to speak this language, competencies provide a common, universally understood means of describing expected performance in many different contexts.*

Menurut Darsono (2011:123), Kompetensi adalah perpaduan ketrampilan, pengetahuan, kreativitas dan sikap positif terhadap pekerjaan tertentu yang diwujudkan dalam kinerja. Kompetensi merupakan karakter seorang

pekerja yang mampu menghasilkan kinerja terbaik dibanding orang lain.

Jisun Jung *an international journal*, Volume 42, Number 5, 2012 kompetensi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja dalam jangka panjang dan bermanfaat untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri sehingga memiliki dampak terhadap kinerja organisasi, di Universitas Korea.

Menurut Dharma dalam Edy Sutrisno (2009: 209), adalah kompetensi selalu mengandung maksud atau tujuan, yang merupakan dorongan motif atau trait yang menyebabkan suatu tindakan untuk memperoleh suatu hasil berupa kepuasan dalam bekerja dan prestasi kerja. Penentuan kompetensi yang dibutuhkan tentu akan dapat dijadikan dasar bagi evaluasi prestasi kerja.

G. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Kinerja sangat dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja, yang dipertegas oleh teori (Donnelly et. al., 1994) dalam (Veithzal dan Ahmad, 2005:15), bahwa kinerja individu pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja

Kepuasan kerja atau *Job satisfaction* dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Robbins & Judge, 2008: 99), yang merupakan ukuran dari kepuasan kerja. Sehingga seorang dosen dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut. Sedangkan seorang dosen yang tidak puas pasti akan memiliki perasaan-perasaan negatif tentang pekerjaan tersebut, hal ini tentu akan berdampak kepada kinerjanya. Pendapat lain mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah respon afektif atau emosional terhadap berbagai aspek dari pekerjaan seseorang (Kreitner dan Kinicki, 2010:170).

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hak bagi dosen yang mengajar di perguruan tinggi pariwisata swasta di Jawa Barat. Bagaimana dosen akan berkinerja dengan optimal jika tidak memiliki rasa akan kepuasan dalam bekerja.

Bukti lain bahwa kinerja sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja adalah dengan hasil penelitian oleh Muhammad Amri dimana Kepuasan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja di Universitas Sultan Fatah Demak.

Menurut hasil penelitian Hafiz Imran, Iqra Arif, Sadaf Cheema, M Azeem *Entrepreneurship and innovation journal* Vol 2,

No 2 2014, bahwa kepuasan kerja sangat mempengaruhi kinerja.

III. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiono, (2012: 13) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai: Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Tujuan studi dari penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh deskripsi tentang ciri-ciri variabel komunikasi dosen, motivasi kerja dosen, kompetensi dosen, kepuasan kerja dosen, dan kinerja dosen. Sifat penelitian verifikatif adalah untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, dimana dalam penelitian ini akan menguji pengaruh komunikasi dosen, motivasi kerja dosen dan kompetensi dosen terhadap kepuasan kerja dosen serta implikasinya terhadap kinerja dosen pada perguruan tinggi pariwisata swasta di Jawa Barat.

Mengingat sifat penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif, maka metode penelitian yang digunakan adalah *descriptive survey* dan *metode explanatory survey*. Tipe investigasi dalam penelitian ini adalah *causalitas*. Unit analisis adalah dosen yang mengajar di perguruan tinggi pariwisata swasta di Jawa Barat. Penelitian ini termasuk pada kategori *crosssectional* dari segi waktu, yaitu informasi dari sebagian populasi (sampel responden) dikumpulkan langsung dari lokasi secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang diteliti yaitu komunikasi dosen, motivasi kerja dosen, kompetensi dosen, kepuasan kerja dosen, dan kinerja dosen

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mencoba mengungkapkan keadaan komunikasi, motivasi kompetensi kepuasan kerja dan kinerja dosen. Selanjutnya menerangkan variabel komunikasi kompetensi dan motivasi terhadap Kepuasan Kerja serta implikasinya terhadap Kinerja dosen. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa kinerja dosen dipengaruhi oleh Kepuasan Kerja dimana Kepuasan Kerja dipengaruhi oleh komunikasi, motivasi dan kompetensi.

Secara deskriptif penelitian ini menjelaskan bagaimana keadaan masing-masing variabel penelitian baik itu komunikasi, motivasi kompetensi, kepuasan kerja dan kinerja dosen pada Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat. Sedangkan secara verifikatif penelitian ini memberikan gambaran bahwa masing-masing pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan kerja secara parsial maupun bersama-sama serta implikasinya terhadap kinerja dosen pada Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat.

Hasil penelitian ini diharapkan akan menyumbangkan data untuk melakukan perbaikan selanjutnya khususnya untuk Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat. Lebih jauhnya untuk peneliti berikutnya bahwa terbukti kinerja dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan kepuasan kerja dipengaruhi oleh komunikasi kompetensi dan motivasi. Tentunya penelitian ini belum sempurna, karena masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja.

Berdasarkan pengolahan data, variable komunikasi berada pada kriteria cukup baik menuju baik. Komunikasi terdiri atas lima dimensi, dimensi dengan nilai rata-rata tertinggi adalah dimensi pengirim dan dimensi dengan nilai rata-rata terendah adalah dimensi pesan. Mengapa pesan memiliki nilai rata-rata terendah, dikarenakan materi ajar dalam komunikasi adalah bentuk pesan yang disampaikan oleh provider yaitu dosen kepada mahasiswa sebagai penerima pesan sehingga apapun pesan yang akan disampaikan haruslah sangat jelas dan dipahami.

Berdasarkan pengolahan data, variable motivasi berada pada kriteria baik. Motivasi terdiri atas lima dimensi, dimensi dengan nilai rata-rata tertinggi adalah dimensi kebutuhan berprestasi dan dimensi dengan nilai rata-rata terendah adalah dimensi kebutuhan keamanan.

Dalam motivasi masih terdapat aspek yang lemah pertama yaitu mengenai saya selalu disukai banyak orang di kampus ini. Hal ini dipersepsikan lemah oleh mayoritas responden, berdasarkan pengamatan penulis dilapangan, Setiap individu seperti dosen tentu saja dituntut untuk berperilaku, dan memiliki sikap yang baik selama di kampus dan di luar kampus karena sebagai konsekuensi logis profesinya. Akan tetapi walaupun dosen sudah mengupayakan agar disukai atau diterima dengan baik sebagai bagian dari interaksi sosial di kampus tapi tetap saja ada yang tidak menyukainya, hal ini bisa saja dianggap wajar karena tidak semua menyukai kita meskipun sudah berusaha bersikap baik.

Kompetensi berada pada kategori cukup baik menuju baik. Kompetensi terdiri atas empat dimensi, dimensi dengan nilai rata-rata tertinggi adalah dimensi kompetensi sosial dan dimensi dengan nilai rata-rata terendah adalah dimensi kompetensi profesional.

Dalam kompetensi masih terdapat aspek yang lemah yaitu mengenai saya selalu mengevaluasi diri di setiap selesai mengajar mahasiswa di kelas, hal tersebut dikarenakan kebanyakan dosen jarang melakukan evaluasi diri setiap selesai mengajar, padahal ini sangat penting, untuk mengukur apakah materi yang disampaikan tadi sesuai dengan kurikulum dan sap atau tidak, atau sama dengan yang disampaikan di kelas lainnya apabila mengajar lebih dari satu kelas dengan mata kuliah yang sama. Atau untuk mengetahui bila ada kekurangan. Ini sebaiknya dituangkan dalam catatan atau buku harian mengajar, supaya tidak ada yang terlupakan. Namun kebanyakan dosen tidak membuat ini, sehingga terkadang ada ketidak samaan atau ada ketidakseragaman materi ajar. Sehingga permasalahan terjadi ketika akan menghadapi ujian yaitu terkadang materi ujian tidak sama dengan apa yang disampaikan di kelas yang menyebabkan mahasiswa tidak dapat menjawab ujian, kebanyakan dosen menggunakan perasaannya kalau materi yang disampaikan sebagai bahan ujian sama dengan pada saat disampaikan di kelas.

Kepuasan kerja berada pada kategori cukup baik menuju baik, Kepuasan kerja terdiri atas lima dimensi, dimensi dengan nilai rata-rata tertinggi adalah dimensi pekerjaan itu sendiri dan dimensi dengan nilai rata-rata terendah adalah dimensi promosi.

Dalam kepuasan kerja masih terdapat aspek yang lemah diantaranya mengenai saya sering mendapatkan promosi. Hal tersebut dipersepsikan kurang baik oleh mayoritas responden, hal ini disebabkan oleh karena Jenjang karir dosen sudah jelas dalam undang undang dosen mulai dari asisten ahli, lektor, lektor kepala dan guru besar. Yang harus dicapai dengan serangkaian persyaratan yang sangat tidak mudah untuk mendapatkannya. Karena semua yang dicapai harus sesuai dengan tridharma perguruan tinggi dan dibuktikan dengan surat keterangan atau sk, bukti hasil penelitian, bukti hasil pengabdian masyarakat bukti buku yang dihasilkan yang semuanya menyita waktu dan tenaga serta pikiran, jadi promosi bagi dosen haruslah diupayakan oleh dosen itu sendiri.

Kinerja dosen Perguruan Tinggi Pariwisata di Jawa Barat berada pada kategori cukup baik menuju baik, Kinerja terdiri atas tiga dimensi,

dimensi dengan nilai rata-rata tertinggi adalah dimensi penelitian dan dimensi dengan nilai rata-rata terendah adalah dimensi pendidikan dan pengajaran.

Dalam kinerja masih terdapat aspek yang lemah yaitu mengenai saya memahami teori dengan baik. Fakta dilapangan menunjukkan bahwa teori harus dikuasai dengan baik oleh dosen, akan tetapi yang lebih penting lagi adalah sejauhmana dosen tersebut dapat mengimplemetasikan dari teori yang dikuasainya ketika mengajar, teori yang dikuasainya harus dapat diberikan contoh-contoh yang relevan dan actual agar menarik bagi mahasiswa. Kalau tidak suasana di kelas menjadi tidak menyenangkan bagi mahasiswa yang berdampak pada ketidakpahaman mahasiswa akan materi yang disampaikan.

Aspek terlemah kedua adalah mengenai saya melakukan penelitian dengan frekuensi teratur. Fakta dilapangan menunjukkan bahwa Sangatlah tidak mudah untuk melakukan penelitian dengan frekuensi yang teratur. Karena dalam sebuah penelitian sangatlah tergantung dana yang tersedia, waktu yang tersedia. Penelitian perseorangan dan kelompok akan sulit terjadi jika utamanya ketidakterseidannya dana. Dana menjadi hal utama karena sekecil apapun jenis penelitian tanpa dukungan dana tidak akan tercapai.

Dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kontribusi variabel komunikasi, motivasi dan kompetensi terhadap Kepuasan Kerja adalah sebesar 0,700 atau 70%. Sedangkan sisanya sebesar 0,300 atau 30% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak diteliti diantaranya kompensasi, budaya organisasi, kepemimpinan dan lain-lain.

Dengan terbuktinya hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini, bahwa Terdapat pengaruh komunikasi, motivasi dan kompetensi terhadap Kepuasan Kerja. Hal ini pun sesuai dengan beberapa penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa variabel komunikasi, motivasi dan kompetensi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian-penelitian dari Tiiu Kamdronan bahwa Terdapat pengaruh yang kuat motivasi kerja dengan kepuasan kerja, motivasi kerja sebagai penentu pencapaian sukses tidaknya organisasi kampus di masa yang akan datang karena sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawainya yang juga bergantung kepada motivasi kerja di Universitas Crete, Yunani. Sesuai juga dengan hasil penelitian dari Jisun Junga bahwa kompetensi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja dalam jangka panjang dan

bermanfaat untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri sehingga memiliki dampak terhadap kinerja organisasi, di Universitas Korea. Kemudian sesuai juga dengan hasil penelitian dari Hafiz Imran, Iqra Arif, Sadaf Cheema, M Azeem, bahwa Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja, komunikasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap perilaku di tempat kerja dan berpengaruh terhadap komitmen organisasi.

Sesuai dengan hasil pengolahan data yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa pengaruh Kepuasan Kerja (Y) terhadap Kinerja (Z) secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh total sebesar 0,735 atau 73,5%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh variabel tersebut termasuk kategori signifikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja yang positif dan signifikan. Dari besarnya persentase pengaruh menunjukkan bahwa kepuasan kerja juga mempengaruhi tingkat kinerja dosen. Dengan kepuasan kerja yang diperoleh, diharapkan kinerja dosen yang tinggi dapat dicapai para dosen. Tanpa adanya kepuasan kerja, dosen akan bekinerja tidak seperti apa yang diharapkan oleh institusinya, maka akibatnya kinerja dosen menjadi rendah, sehingga tujuan pendidikan yang optimal di lembaga pendidikan tersebut tidak akan tercapai secara maksimal.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan di bab sebelumnya mengenai pengaruh komunikasi, motivasi dan kompetensi terhadap Kepuasan Kerja dan implikasinya terhadap Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat, dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi dosen dengan mahasiswa pada saat di kelas belum tercipta dengan baik, karena terhambat oleh kendala-kendala berupa ketidakjelasan materi yang disampaikan oleh dosen serta kurangnya waktu yang diperlukan dosen untuk menyampaikan materi.
2. Motivasi kerja dosen sudah baik terlihat dari hasil nilai rata-rata tertinggi dari empat variabel lainnya, artinya bahwa pihak manajemen di perguruan tinggi pariwisata swasta di jawa barat sudah memperhatikan kebutuhan-kebutuhan dosennya.
3. Dosen belum menunjukkan kompetensi secara optimal, dimana masih banyak kelemahan yang harus diperbaiki, seperti kompetensi professional dan kompetensi

pedagogic yang merupakan kompetensi utama bagi seorang dosen.

4. Kepuasan kerja dosen belum optimal, ukurannya adalah apapun yang diterima oleh dosen, dalam bentuk finansial dan non finansial sebagai kompensasi akan pengabdianya sebagai dosen di perguruan tinggi pariwisata di jawa barat, terlihat belum optimal.
5. Banyak hal yang masih menunjukkan bahwa kinerja dosen masih belum optimal, salah satunya adalah, masih banyak dosen yang kurang memahami materi yang disampaikan di kelas, sehingga kualitas materi menjadi rendah untuk dapat dipahami oleh mahasiswa.
6. Komunikasi memberikan kontribusi pengaruh yang paling lemah dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Pengaruh tidak langsung komunikasi terhadap kepuasan kerja lebih besar dibandingkan dengan pengaruh langsung, hal ini berarti bahwa komunikasi dalam memberikan dampak bagi kepuasan kerja, perlu ada variabel pendukung untuk meningkatkan besaran pengaruhnya
7. Motivasi memberikan kontribusi pengaruh paling dominan dan signifikan terhadap kepuasan kerja dosen Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat. Bila ini diperhatikan dan dimonitoring terus oleh manajemen di masing-masing institusinya akan mempertinggi serta meningkatkan semangat kerja dosennya sehingga akan berpengaruh terhadap kualitas lulusan.
8. Kompetensi memberikan kontribusi pengaruh yang signifikan dan terbesar kedua pengaruhnya terhadap kepuasan kerja dosen Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat. Sehingga dapat dikatakan bahwa kompetensi dosen sangat memadai dan mendukung terhadap kepuasan kerja.
9. Komunikasi, Motivasi dan Kompetensi memberikan kontribusi pengaruh yang cukup besar dan signifikan terhadap kepuasan kerja dosen Perguruan Tinggi Pariwisata Swasta di Jawa Barat. Ketingginya terlihat memiliki peran dan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan kerja dosen.
10. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja dosen secara signifikan. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan kerja dosen umumnya sudah tinggi dimana unsur-unsur yang harus diterima oleh setiap sudah terpenuhi dan diperhatikan oleh pimpinannya

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran-saran atas hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pesan yang disampaikan sebagai materi ajar yang oleh dosen di kelas harus sesuai dengan kurikulum dan satuan acara perkuliahan. Harus ada perhatian serius dari manajemen untuk mengingatkan kepada para dosennya agar selalu menyiapkan materi ajar yang sesuai dengan silabus, satuan pelajaran dan menegaskan akan pengaturan waktu dosen yang bersangkutan agar sesuai dengan jadwal dan jam yang sudah dibuat. Hal lain adalah manajemenpun harus mengontrol kegiatan mahasiswanya jangan sampai mengganggu aktivitas belajar mahasiswanya. Keberhasilan komunikasi di dalam suatu organisasi akan ditentukan oleh kesamaan pemahaman antara-orang yang terlibat dalam kegiatan komunikasi. Kesamaan pemahaman ini dipengaruhi oleh kejelasan pesan, cara penyampaian pesan, perilaku komunikasi, dan situasi (tempat dan waktu) komunikasi. Komunikasi organisasi biasanya menggunakan kombinasi cara berkomunikasi (lisan, tertulis dan tayangan) yang memungkinkan terjadinya peyerapan informasi dengan lebih mudah dan jelas. Secara empiris, pemahaman orang perihal sesuatu hal akan lebih mudah diserap dan dipahami jika sesuatu tersebut diperlihatkan dibanding hanya diperdengarkan atau dibacakan. Dan akan lebih baik lagi hasilnya jika sesuatu yang dikomunikasikan tersebut, selain diperlihatkan juga sekaligus dipraktikkan.
2. Agar teroptimalkannya peran dosen sebagai kunci keberhasilan pendidikan, maka diperlukan kebijakan dari pihak lembaga atau institusi yang dapat menenangkan keberadaan dosen di lingkungan kerjanya. Yaitu dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh para dosennya, yang akan menjadi peran yang sangat penting dalam memberikan kontribusi bagi motivasi kerja dosen, sehingga akan berdampak pada keiklaskan dalam mengajar. Adapun bentuknya adalah dengan peningkatan pendapatan, peningkatan perlindungan kesehatan dan keamanan kerja seperti asuransi kesehatan dan kecelakaan kerja serta jaminan pensiun, memfasilitasi dosen untuk mengembangkan kapasitasnya baik di dalam dan di luar kampus dengan misalnya mengikuti berbagai seminar yang sesuai dengan mata kuliahnya.
3. Kelemahan pada aspek-aspek pada variable kompetensi, yang harus dilakukan oleh manajemen adalah memprogramkan workshop atau pelatihan berkala bagi dosen yang junior dan senior dan harus diadakan setiap tahun tentang metode pengajaran. Manfaatnya adalah menjaga konsistensi kualitas dosen, sehingga diharapkan dosen tidak saja paham betul metode mengajar akan tetapi tahu betul dan mampu bagaimana menangani kelas, menangani mahasiswanya agar interaktif. Selain itu perlu adanya evaluasi diri dosen secara berkala. Evaluasi diri bagi dosen adalah cara untuk mengetahui dengan tepat kemampuan dan kondisi tantangan yang harus dihadapi. Sehingga target dan sasaran dapat diraih dengan sukses.
4. Kepuasan kerja bagi dosen adalah hal utama yang semestinya harus mendapat perhatian serius dari manajemen, karena bagaimana dosen akan berkinerja optimal kalau kepuasan kerjanya terabaikan. Bahwa promosi dosen dapat diberikan sesuai dengan aturan dosen dan bentuknya tidak saja dalam peningkatan kepangkatan dosen, akan tetapi bisa dalam bentuk jabatan. Bentuk lainnya adalah peningkatan pendapatan dan jaminan kerja yang sesuai peraturan ketenaga kerjaan, misalnya jaminan kesehatan, jaminan keselamatan kerja serta jaminan pensiun. Kesehatan dan keselamatan kerja cukup penting bagi moral, legalitas, dan finansial hal tersebut dikarenakan semua organisasi memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa dosen tetap berada dalam kondisi aman sepanjang waktu.
5. Pemberian fasilitas buku-buku yang terbaru merupakan sebuah bentuk dalam rangka peningkatan kualitas kinerja dosen untuk menambah wawasan materi ajar sehingga dosen paham betul teori-teori yang mereka gunakan sebagai pendukung mata kuliah yang diampunya. Fasilitas lainnya yang harus diberikan oleh manajemen adalah setiap dosen diberikan kesempatan dan dukungan dana guna melakukan penelitian setiap tahunnya.
6. Agar komunikasi, memberikan pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan kerja bagi dosen, untuk itu yang harus dilakukan manajemen adalah memperbaiki system komunikasi di tempat kerja. Memelihara iklim komunikasi terbuka Iklim komunikasi merupakan campuran dari nilai, tradisi dan kebiasaan dengan para dosennya. Komunikasi terbuka akan mendorong keterusterangan dan kejujuran serta mempermudah umpan balik. Menggunakan teknologi secara bijaksana dan bertanggungjawab untuk memperoleh dan membagi informasi. Teknologi dapat dipergunakan untuk menyusun, merevisi dan mendistribusikan pesan. Penggunaan teknologi yang bertanggung jawab dan bijaksana akan mendorong terciptanya komunikasi yang efektif.

7. Motivasi memberikan kontribusi yang paling dominan, walaupun demikian tetap diperlukan adanya peningkatan motivasi para dosen, terutama motivasi dalam bekerja. Dosen yang professional yang selalu berkinerja baik harus tetap dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan memperhatikan komponen yang ada di motivasi kerjanya, yaitu dengan menjaga harkat dan martabat mereka sebagai dosen serta pemberian gaji yang memadai untuk ukuran dosen serta tunjangan kedosenannya serta peningkatan kapasitas dosen tidak saja dalam bentuk pelatihan berkala, akan tetapi dengan diberikan kesempatan pertukaran dosen dengan akademi pariwisata lainnya baik dalam dan luar negeri.
8. Kompetensi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Akan tetapi terus ditingkatkan kompetensi seluruh dosen terutama pada aspek kompetensi dalam hal Keahlian membangun hubungan dan berinteraksi dengan orang lain. Hal ini sangat dibutuhkan untuk meningkat dalam karir. Karena dalam dunia kerja sebagai dosen, hampir tiga perempat waktu yang kita habiskan berhubungan dengan mahasiswa, atasan, rekan kerja, bawahan. Sejumlah studi ilmiah menyimpulkan 85% kunci sukses ditentukan bukan dari keahlian atau keterampilan teknis saja melainkan kemahiran dalam menjalin hubungan baik dengan orang lain. Kemampuan membina hubungan akan sangat menolong kita dalam hal kerjasama tim, dan disukai banyak orang
9. Secara keseluruhan, komunikasi motivasi dan kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja, hal ini berarti bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh seluruh variable tersebut. Untuk itu perlu diperhatikan factor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja selain variable tersebut, diantaranya adalah Perbaikan sarana kerja. Pekerjaan yang dilakukan dengan sarana yang mencukupi untuk keberhasilan pelaksanaan kerja akan makin memuaskan para dosen dalam bekerja dibanding dengan bekerja tanpa didukung dengan sarana yang menunjang. Selain sarana dan prasarana, factor lainnya adalah kepemimpinan, Sikap pimpinan yang peduli, partisipatif dan mau mendengar pendapat atau keluhan dosennya. Peningkatkan partisipasi dari dosen sehingga mereka makin semangat yang berdampak pada kepuasan kerja yang mereka lakukan.
10. Dalam upaya meningkatkan kinerja para dosen, sebaiknya pimpinan institusi harus

dapat memberikan motivasi dan dorongan bagi setiap dosen untuk mampu menjadi seorang leader dan juga manajemen harus dapat menekankan pada diri setiap dosen agar mereka memiliki jiwa kepemimpinan yang tinggi sehingga dalam diri mereka akan lahir keinginan dan dorongan yang kuat untuk menjadi seorang pemimpin. Selain itu pengawasan atas hasil kerja dosen harus lebih diperketat sehingga dengan begitu para dosen akan lebih bertanggung jawab lagi atas hasil yang mereka kerjakan dan hal tersebut akan berdampak pada peningkatan kualitas kompetensi peserta didik atau mahasiswa

DAFTAR RUJUKAN

- Allen, N. J. & J. P. Meyer. (1997). *Commitment in The Workplace Theory Research and Application*. California: Sage Publications.
- Blanchard, K.H. & Hershey, P. (1993). *Management of Organizational Behavior*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.
- Blau, G. A. Paul & N.S John. (1992). *On Developing a general index of Commitment*. Unpublished manuscript. Temple University.
- Brown, L.A. (1981). *Innovation Diffusion*. London: Metuen.
- Caldwell, David F., Chatman, Jennifer A & O' Reilly, Charless (1990), *Building Organizational Commitment: A Multyfirm Study*. *Journal of occupational Psychology*, 63, 243-261.
- Cascio, Wayne F. (2002). *Managing Human Resource; Produktivity, Quality of Work Life, Profits*, International Edition, Management Series, Third edition. Singapore: Mc-Graw Hill.
- Cooper, Chris., John Fletcher, Alan Fyall, David Gilbert, Stephen Wanhill. (2005). *Tourism: Principles and Practice*. Madrid: Mateu – Cromo Artes Graficas
- Daft, Richard L. (2002). *Manajemen, Edisi Kelima, Jilid Satu*. Jakarta: Erlangga.
- Danim, Sudarwan. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Motivasi Kelompok*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Davis, Keith, dan Newstorm. (2005). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Dessler, Gary. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alih Bahasa Paramita Rahayu. Jakarta: PT Index.
- Galbraith, Jay R, (1984), *Designing the Innovating Organization, in Competitive Strategic Management*, Lamb, Robert

- Boyden (Ed), Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.
- George, Jennifer M. dan Gareth R. Jones. (2006). *Contemporary Management: Creating Value in Organization*, 4th Edition. USA: McGraw-Hill.
- Gomes, Faustino Cardoso. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gomes, Faustino Cardoso. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Greenberg, Jerald dan Baron, Robert A. (2003). *Behaviour in organization understanding and managing the human side work*. New Jersey: Prentice Hall
- Griffin, Ricky.W. (2000). *Business, 8th Edition*. NJ: Prentice Hall.
- Ivansevich, John.M, Konopaske, Robert, dan Matteson, Michael T. (2007). *Perilaku dan Manajemen Organisasi, Edisi 7 Jilid 1*, Alih bahasa: Gina Gania, Jakarta: Erlangga.
- Ivansevich, J.M; Robert Konopaske; Michael T. Matkson (2006). *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Jonassen, J.R. (2009). *The Secret of Leadership*. Kutipan Motivasi Dahsyat, Sira Media Yogyakarta.
- J. Rjohansen, (2009). *The Secret of Leadership*. Kutipan Motivasi Dahsyat. Yogyakarta: Shira Media. [Journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdu/article..../2529](http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdu/article..../2529)
- Kartini Kartono, (2008). *Pemimpin dan Kepemimpinan, Edisi Pertama*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kartono, K. (2008). *Pimpinan dan Kepemimpinan*. Jakarta: Erlangga.
- Keith Davis, (2002). *Human Behavior at Work: Human Relations and Organization Behavior, Edisi keempat*. New York: McGraw-Hill.
- Katz, Robert L. (2002). *Skills of an Effective Administration*. Harvard Business Review.
- Klein, Katherine J. & Sorra, JoannSpeer, (1996), The Challenge of innovation implementation. *Academy of Management Review*, 21(4), 105-1080.
- Kusnendi. (2005). *Analisis Jalur; Konsep dan Aplikasi dengan Program SPSS & LISREL 8*, Bandung: Jurusan Pendidikan Ekonomi, UPI.
- Lussier, N Robert, (2005). *Human Relations in Organization Applications and skill Building*. New York.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Manoharan T.R., C. Muralidharan, dan S.G. Desmukh. (2009). Employee Performance Appraisal Using Data Envelopment Analysis: A Case Study. *Journal Research and Practice in Human Resource Management*, 17(1-June 2009).
- Manthis, L., Robert and Jackson H. Jhon. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Moehariono, 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mathis dan Jackson. (2006). *Human Resource Management, Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alih bahasa: Diana Angelica, Jakarta: Salemba Empat.
- Mc Graw Hill. Luthans, Fred, (2006). *Perilaku Organisasi, edisi sepuluh*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Miftah Faridl, (2014), *Pokok-pokok Ajaran Islam*. Jakarta: Erlangga.
- Miftah Thoha. (2007). *Perilaku Organisasi; Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Miner, John B. (2005). *Organizational behavior I. Essential theories of motivation and leadership*. M.E. Sharpe, Inc., 80 Business Park Drive, Armonk, New York 10504.
- Moehariono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Montana, Patrick J., Charnov, Bruce H. (1993). *Management, Second Edition*. New York: Barron's Educational Series, Inc.
- Munandar, et. al. (2004). *Peran Budaya Organisasi Dalam Peningkatan Unjuk Kerja Perusahaan*. Jakarta: Bagian Psikologi Industri & Organisasi Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Nazir. M. (2005). *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu, (1999). *Pengantar Teori Pengembangan Sumber daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu, (2006). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Noe, A.R. et al. (2008). *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage*. USA: McGraw Hill.
- Paul Hersey and Kenneth H. Blanchard. (1992). *Management and Organizational Behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- Peter A. Topping. (2002). *Managerial Leadership; The McGraw-Hill Executive MBA Series*. New York Chicago San Francisco Lisbon London Madrid: McGraw-Hill.
- Robbin, Stephen P. dan Coulter, Mary, (2010). *Manajemen, edisi kesepuluh*. Jakarta: Erlangga
- Robbins, Stephen dan Mary coulter. (1996). *Management, 8th Edition*. NJ: Prentice Hall.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. (2007). *Organizational Behavior Chapter I*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. (2008). *Organizational Behavior*, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- _____. (2004). *Manajemen*, alih bahasa: Gina Gania, Jakarta: Erlangga.
- _____. (2007). *Perilaku Organisasi; Organizational Behavior*, Buku 1, Terjemahan Diana Angelica, Ria Cahyani, dan Abdul Rosyid, Jakarta: Salemba Empat.
- _____. (2008). *Perilaku Organisasi; Organizational Behavior*, Buku 2, Terjemahan Diana Angelica, Jakarta: Salemba Empat.
- _____. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- _____. (2008). *Human Resource Management, Eleventh Edition*. New Jersey: Person Educational. Inc. Upper Saddle.
- Ahmad Sanusi dan Solary Sutikno (2009), *Kepemimpinan Sekarang dan Masa Depan, Cetakan Pertama*, Pnospeet, Bandung.
- Schein, E.H. (1990). *Coming to a new awareness of organizational culture*. Sloan Management Review winter.
- Sofyandi, Herman dan Iwa Garniwa. (2007). *Perilaku Organisasional, Edisi Pertama, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Sondang P. Siagian. (2005). *Fungsi-Fungsi Manajerial, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi. (2009). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Veithzal Rivai dan Jauvani Sagala. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Winardi, SE. (2011). *Motivasi Pemativasiaan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.