



Peran Layanan Akademik Dengan Kinerja Tutor Sebagai Pemoderasi: Persepsi Mahasiswa S-1 Tuton UPBJJ Ternate

Muhlis Hafel¹, Suriana AR Mahdi², Mohbir Umasugi¹, Hamida A. Jasin², Anfas^{1*}

¹Universitas Terbuka, Indonesia

²Universitas Khairun, Indonesia

*Korespondensi: anfas_st_mm@ecampus.ut.ac.id

Info Artikel

Diterima 23
Agustus 2021

Disetujui 16
November 2021

Dipublikasikan 23
November 2021

Keywords:
Layanan Akademik,
Kinerja Tutor,
Prestasi Belajar

© 2021 The
Author(s): This is
an open-access
article distributed
under the terms of
the Creative
Commons
Attribution
ShareAlike (CC BY-
SA 4.0)



Abstrak

Penelitian ini secara umum bertujuan menguji model teoritikal yang menjelaskan peran kinerja tutor online terhadap hubungan layanan akademik terhadap prestasi belajar mahasiswa. Secara khusus bertujuan untuk menguji dan menganalisis; pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap prestasi belajar mahasiswa dan menguji pengaruh mediasi kinerja tutor online terhadap layanan akademik dan prestasi belajar mahasiswa. Penelitian ini merupakan penelitian empiris dengan menggunakan teknik probabilitas sampling. Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 351 mahasiswa S-1 yang masa registrasi tahun akademik 2019-2020 yang tersebar di UPBJJ Ternate. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda dan mediasi dengan menggunakan analisis moderate regression analysis (MRA). Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh terhadap Prestasi belajar mahasiswa. untuk moderasi menunjukkan bahwa kinerja tutor online tidak memoderasi pengaruh variabel tangible, reliability, assurance terhadap prestasi belajar mahasiswa. sedangkan kinerja tutor online dapat memoderasi pengaruh variabel responsiveness, empathy terhadap prestasi belajar mahasiswa.

Abstract

This research generally aims to examine the theoretical model that explains the role of Online Tutor Performance on the relationship between Academic Services and Student Achievement. Specifically aimed at testing and analyzing; The Influence of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy on Student Achievement and Testing the Effect of Online Tutor Performance Mediation on Academic Services and Student Achievement. This research is an empirical research using probability sampling technique. Data was obtained by distributing questionnaires to 351 undergraduate students who registered for the 2019 academic year spread across UPBJJ-UT Ternate. Data analysis was performed using multiple regression analysis and mediation using Moderate Regression Analysis (MRA). The result of the research partially shows that Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy have an effect on student achievement. Moderation shows that the performance of online tutors does not moderate the effect of Tangible, Reliability, Assurance variables on student achievement. While the Online Tutor Performance can moderate the effect of Responsiveness, Empathy, Variables on

1. Pendahuluan

Dunia pendidikan menjadi sebuah kebutuhan dasar bagi setiap manusia yang merupakan modal hidup dalam menghadapi berbagai tantangan dunia. Perkembangan dunia pendidikan semakin pesat hingga sekarang dan lembaga pendidikan diperhadapkan dengan era industri 4.0. Oleh karena itu, pendidikan tinggi harus mampu menjawab tantangan tersebut dengan menyiapkan berbagai sumber daya yang harus dimiliki agar mengarahkan civitas akademiknya bersaing secara profesional sesuai dengan bidang kompetensinya masing-masing (Caroline, 2008:1) dengan harapan setiap perguruan tinggi memiliki mahasiswa yang berprestasi di bidang akademik maupun di dunia kerja (Alam, 2016)

Perkembangan industri 4.0 tersebut memberikan dampak terhadap pola belajar yang konvensional (tatap muka) beralih ke sistem pendidikan jarak jauh, dengan memanfaatkan sumber daya komunikasi yang dilaksanakan secara *online*. Pada kondisi ini, Universitas Terbuka telah mengaplikasikan sistem belajar jarak jauh yang mewajibkan mahasiswa memiliki kesadaran dalam meningkatkan belajar mandiri diluar kelas (Alam, 2016). Belajar mandiri secara efektif hanya dapat dipraktekkan jika mahasiswa mempunyai kedisiplinan, prakarsa dan motivasi yang kuat untuk belajar. Belajar mandiri tidak harus perorangan, namun juga dapat dilakukan secara berkelompok, memanfaatkan bahan ajar cetak maupun non cetak sebagai sumber pembelajaran. Karena keterpisahan tersebut maka media pembelajaran merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting bagi pengguna (Frans dan Aisyah, 2018). Selain perpustakaan *online* yang disediakan oleh Universitas Terbuka dalam menunjang belajar mandiri mahasiswa, modul mata kuliah merupakan salah satu yang digunakan oleh mahasiswa Universitas Terbuka agar dapat melaksanakan belajar mandiri dengan baik. Mahasiswa diharapkan mampu secara mandiri mempelajari materi kuliah, yang mana bentuk belajar Mandiri dapat dilaksanakan baik secara individu, berkelompok atau dalam bentuk Tutorial Tatap Muka (TTM) maupun Tutorial *Online* (Tuton).

Selain itu, sistem pendidikan jarak jauh memudahkan para mahasiswa yang berstatus pekerja dalam mengatur waktu kerjanya dengan layanan kuliah jarak jauh. Holtzclaw (1986) mengemukakan bahwa bagi mahasiswa yang mengambil strata sarjana jarak jauh membutuhkan layanan akademik yang terbaik, dimana menurut Zeithalm et al, (1990) mengungkapkan bahwa terdapat lima faktor yang dapat meningkatkan kualitas layanan jasa yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Empaty*. Namun pada kenyataannya, mahasiswa Universitas Terbuka masih mengalami beberapa kendala, berupa kesukaran mencerna materi bahan ajar, merasa terasing, dan lamban mendapatkan *feedback* dari tutor terhadap tugas-tugas yang mereka kerjakan (Andriani, 2005). Hambatan-hambatan muncul dikarenakan sebelumnya mereka sudah terbiasa belajar menggunakan sistem tatap muka melalui bimbingan seorang guru di kelas. Mereka belum terbiasa belajar menggunakan sistem belajar jarak jauh. Oleh karena itu, ketika menjadi mahasiswa yang menerapkan sistem belajar jarak jauh di Universitas Terbuka, mereka perlu mendapatkan bantuan akademik berupa layanan tutorial (Wardani, 2000). Bentuk layanan tutorial tersebut membutuhkan peran tutor yang profesional dan berkualitas. Namun hasil penelitian Frans dan

Aisyah (2016) menunjukkan bahwa kualitas tutor rendah dilihat dari masih terdapat tutor yang; “tidak membagikan ringkasan RAT/SAT pada awal dimulainya tutorial, tidak meringkas dan menyimpulkan materi disetiap akhir pembahasan, tidak memberikan contoh soal yang akan dibahas dan tutor tidak menegur peserta yang mengganggu jalannya tutorial”. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui apakah kinerja tutor *online* dapat memediasi prestasi belajar mahasiswa selama mengikuti tutorial *online*.

Penelitian ini mengembangkan penelitian yang dilakukan oleh Herman (2010) dengan judul penilaian peserta terhadap kinerja tutor, dan hasil tutorial dan biaya tutorial pada tutorial tatap muka di Universitas Terbuka dengan perbedaan penelitian sebagai berikut: pertama; objek penelitian Herman yakni Mahasiswa yang mengikuti tutorial tatap muka di UPBJJ Bandung, dengan jumlah sampel sebanyak 100 mahasiswa. Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang mengikuti tutorial online di UPBJJ-UT Ternate dengan jumlah sampel sebanyak 351 Mahasiswa. Alasan menggunakan mahasiswa tahun masa registrasi 2019.2, yaitu: hampir sebagian besar mahasiswa memiliki pengetahuan yang minim terkait dengan tata cara layanan tercepat untuk memperoleh LIP registrasi dari UPBJJ-UT untuk mengaktifkan masa registrasinya dan budaya lingkungan kerja yang masih minim dalam mendukung peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Perbedaan kedua, penelitian Herman menggunakan variabel kinerja tutor sebagai variabel dependen, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan variabel kinerja tutor sebagai variabel moderasi. Perbedaan ketiga; dalam penelitian ini, peneliti menambah variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* sebagai variabel independen.

Bertitik tolak dari permasalahan yang ditemukan dalam penelitian Herman di atas, maka dirumuskan masalah dalam penelitian adalah: pertama; bagaimana peran layanan akademik (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty*) berpengaruh terhadap prestasi belajar mahasiswa? Kedua; bagaimana peran kinerja tutor *online* memoderasi layanan akademik (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty*) terhadap prestasi belajar mahasiswa?

Dari penelitian ini, peneliti berupaya membangun gagasan baru mengenai konsep kinerja tutor, melalui sintesis kontemplasi akademik terhadap teori-teori yang dapat menunjang. Dalam penelitian ini konsep baru yang diusulkan, yaitu pada teori kualitas dan teori layanan. Konsep ini diharapkan berperan dalam meningkatkan kualitas kerja tutor maupun peningkatan prestasi belajar mahasiswa Universitas Terbuka di UPBJJ-UT Ternate.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menguji pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* terhadap prestasi belajar mahasiswa dan menguji pengaruh mediasi kinerja tutor *online* terhadap layanan akademik dan prestasi belajar mahasiswa. Penentuan jumlah sampel menggunakan metode *non-probability sampling*. Dimana sampel ditentukan berdasarkan beberapa pertimbangan responden yang digunakan. Kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu menentukan 20-25% dari total populasi yakni sebanyak 1.719 dengan jumlah sampel sebanyak 351.

Metode pengumpulan data yaitu melalui kuesioner yang akan dijawab oleh responden. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier

berganda (*multiple regression linear*) yang dapat dirumuskan dengan persamaan regresi:

$$Y = \beta\alpha + \beta_1X_{1a} + \beta_2X_{1b} + \beta_3X_{1c} + \beta_4X_{1d} + \beta_5X_{1e} + \beta_6[X_{1a} - X_5] + \beta_7[X_{1b} - X_5] + \beta_8[X_{1c} - X_5] + \beta_9[X_{1d} - X_5] + \beta_{10}[X_{1e} - X_5] + \beta_{14}[X_2 - X_5] + \beta_{n..} + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Prestasi Belajar

α = Konstanta

X_{1a} = *Tangible*

X_{1b} = *Reliability*

X_{1c} = *Responsiviness*

X_{1d} = *Assurance*

X_{1e} = *Empaty*

X_3 = Kinerja Tutor *Online*

$X_1 - X_5$ = Mediasi yang diukur dengan nilai mutlak perbedaan antara X_i dan X_4

e = eror

$\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4 \beta_5 \beta_6 \beta_7 \beta_8 \beta_9 \beta_{n....}$ = Koefisien Regresi

3. Hasil Penelitian

3.1 Respon Rate

Dari hasil penyebaran kuisisioner di lapangan sebanyak 350 kuisisioner. Kuisisioner yang dikembalikan sebanyak 236 kuisisioner.

Tabel 1. Respon Rate

| Keterangan | Jumlah Kuisisioner | Persentase |
|--------------------------------------|--------------------|------------|
| Jumlah kuisisioner yang disebarkan | 351 | 100% |
| Kuisisioner yang tidak kembali | (115) | (33%) |
| Kuisisioner yang diisi tidak lengkap | (0) | (0%) |
| Total sampel akhir pengamatan | 236 | 67% |

Sumber: Data primer diolah, 2020

3.2. Statistik Deskriptif

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah pengamatan (N) penelitian ini yakni sebanyak 61. Standar deviasi tiap variabel memiliki nilai yang lebih kecil dibanding dengan nilai mean. Artinya bahwa data dalam penelitian ini menyebar di sekitar rata-rata hitungnya.

Tabel 2. Statistik Deskriptif

| Variabel | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|-------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| Tangible | 236 | 2,63 | 5,00 | 3,9754 | 0,49037 |
| Reliability | 236 | 3,20 | 5,00 | 4,0305 | 0,41983 |

| | | | | | |
|-----------|-----|------|------|--------|---------|
| Datang | 236 | 3,00 | 5,00 | 4,0085 | 0,52484 |
| Assurance | 236 | 3,00 | 5,00 | 3,9525 | 0,36172 |
| Empaty | 236 | 3,00 | 5,00 | 3,9466 | 0,52644 |
| MotBel | 236 | 3,33 | 5,00 | 4,0944 | 0,34634 |

Sumber: Olah Data, 2020

Tabel 3. Hasil Ujian Hipotesis-Parsial

| Kegerakan | Constants | B | t Tabel | Sig |
|-------------|-----------|-------|---------|-------|
| Tangible | 2,573 | 0,182 | 2,323 | 0,021 |
| Reliability | 2,509 | 0,196 | 2,129 | 0,034 |
| DaTang | 2,726 | 0,143 | 1,939 | 0,054 |
| Assurance | 2,479 | 0,207 | 1,940 | 0,054 |
| Empaty | 2,727 | 0,145 | 1,973 | 0,050 |

Sumber: Olah Data SPSS, 2020

Tabel 4. Hasil Ujian Hipotesis-Moderasi

| Kegerakan | Constants | B | t Tabel | Sig |
|-----------|-----------|-------|---------|---------|
| X1a-X5 | 3,244 | 0,074 | 1,200 | 0,231 |
| X1b-X5 | 3,250 | 0,069 | 1,081 | 0,281 |
| X1c-X5 | 3,220 | 0,103 | 1,698 | 0,091** |
| X1d-X5 | 3,284 | 0,013 | 0,252 | 0,802 |
| X1e-X5 | 3,218 | 0,116 | 1,875 | 0,062** |

Adjusted Square= 0,002

R Square = 0,006

F 0,033

Sig= *0,05 dan ** 0,10

Dari hasil uji statistik diperoleh persamaan regresi :

$$Y = \beta\alpha + 0,182X_{1a} + 0,196X_{1b} + 0,143X_{1c} + 0,207X_{1d} + 0,145X_{1e} + 0,074[X_{1a} - X_5] + 0,069[X_{1b} - X_5] + 0,103[X_{1c} - X_5] + 0,013[X_{1d} - X_5] + 0,116[X_{1e} - X_5] + \beta_{n..} + \varepsilon$$

Berdasarkan persamaan regresi tabel di atas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal, antara lain:

- 1) Variabel *Tangible* mempunyai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,182. Hal ini menunjukkan bahwa jika mengalami peningkatan *Tangible* sebesar 1 Persen, maka Prestasi Belajar akan ikut meningkat juga sebesar 0,182, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap (konstan).
- 2) Variabel *Reliability* mempunyai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,196. Hal ini menunjukkan bahwa jika mengalami peningkatan *Reliability*

sebesar 1 Persen, maka Prestasi Belajar akan ikut meningkat juga sebesar 0,196, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap (konstan).

- 3) Variabel Daya Tangkap mempunyai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,143. Hasil ini memberikan gambaran bahwa jika Daya Tangkap meningkat sebesar 1 Persen, maka Prestasi Belajar akan ikut meningkat juga sebesar 0,143, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap (konstan).
- 4) Variabel *Assurance* mempunyai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,207. Hasil ini memberikan gambaran bahwa jika *Assurance* meningkat sebesar 1 Persen, maka Prestasi Belajar akan ikut meningkat juga sebesar 0,207, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap (konstan).
- 5) Variabel *Empaty* mempunyai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,145. Hasil ini memberikan gambaran bahwa jika *Empaty* meningkat sebesar 1 Persen, maka Prestasi Belajar akan ikut meningkat juga sebesar 0,145, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap (konstan).
- 6) Variabel Interaksi *Tangible* dan Kinerja Tutor *Online* memiliki koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,074. Hasil ini memberikan gambaran bahwa jika variabel Interaksi *Tangible* dan Kinerja Tutor *Online* meningkat sebesar 1 persen, maka Prestasi Belajar akan ikut meningkat juga sebesar 0,074, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap (konstan).
- 7) Variabel Interaksi *Reliability* dan Kinerja Tutor *Online* memiliki koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,069. Hasil ini memberikan gambaran bahwa jika variabel Interaksi *Reliability* dan Kinerja Tutor *Online* meningkat sebesar 1 persen, maka Prestasi Belajar akan ikut meningkat juga sebesar 0,069, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap (konstan).
- 8) Variabel Interaksi Daya Tangkap dan Kinerja Tutor *Online* memiliki koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,103. Hasil ini memberikan gambaran bahwa jika variabel Interaksi Daya Tangkap dan Kinerja Tutor *Online* meningkat sebesar 1 persen, maka Prestasi Belajar akan ikut meningkat juga sebesar 0,103, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap (konstan).
- 9) Variabel *Assurance* dan Kinerja Tutor *Online* memiliki koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,013. Hasil ini memberikan gambaran bahwa jika variabel *Assurance* dan Kinerja Tutor *Online* meningkat sebesar 1 persen, maka Prestasi Belajar akan ikut meningkat juga sebesar 0,013 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap (konstan).
- 10) Variabel Interaksi *Empaty* dan Kinerja Tutor *Online* memiliki koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,116. Hasil ini memberikan gambaran bahwa jika variabel Interaksi *Empaty* dan Kinerja Tutor *Online* meningkat sebesar 1 persen, maka Prestasi Belajar akan ikut meningkat juga sebesar 0,116 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap (konstan).

3.3. Hasil Penelitian

- 1) Hasil uji hipotesis pada Variabel *Tangible* menunjukkan nilai P Value (0,021) lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukan Bahawa

Variabel *Tangible* Berpengaruh terhadap Perstasi Belajar Mahasiswa. Maka Hipoetsis 1a₁ diterima.

- 2) Hasil uji hipotesis pada Variabel *Reliability* menunjukkan nilai P Value (0,034) lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukan Bahawa Variabel *Reliability* Berpengaruh terhadap Perstasi Belajar Mahasiswa. Maka Hipoetsis 1a₂ diterima.
- 3) Hasil uji hipotesis pada Variabel Daya Tangkap menunjukkan nilai P Value (0,054) lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukan Bahawa Variabel Daya Tangkap berpengaruh terhadap Perstasi Belajar Mahasiswa. Maka Hipoetsis 1a₃ diterima.
- 4) Hasil uji hipotesis pada Variabel *Assurance* menunjukkan nilai P Value (0,054) lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukan Bahawa Variabel *Assurance* berpengaruh terhadap Perstasi Belajar Mahasiswa. Maka Hipoetsis 1a₄ diterima.
- 5) Hasil uji hipotesis pada Variabel *Empaty* menunjukkan nilai P Value (0,050) lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukan Bahawa Variabel *Empaty* berpengaruh terhadap Perstasi Belajar Mahasiswa. Maka Hipoetsis 1a₅ diterima.
- 6) Hasil Pengujian Hipotesis pada Interaksi Variabel *Tangible* dan Kinerja Tutor *Online* memiliki Nilai P-Value sebesar 0,231 Lebih besar dari tingkat singinifikansi 0,05. Hal ini menggambarkan bahwa Kinerja Tutor *Online* tidak memoderasi Pengaruh Variabel *Tangible* terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa. Maka Hipotesis Hb₁ ditolak.
- 7) Hasil Pengujian Hipotesis pada Interaksi Variabel *Reliability* dan Kinerja Tutor *Online* memiliki Nilai P-Value sebesar 0,281 Lebih besar dari tingkat singinifikansi 0,05. Hal ini menggambarkan bahwa Kinerja Tutor *Online* tidak memoderasi Pengaruh Variabel *Reliability* terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa. Maka Hipotesis Hb₂ ditolak.
- 8) Hasil Pengujian Hipotesis pada Interaksi Variabel Daya Tangkap dan Kinerja Tutor *Online* memiliki Nilai P-Value sebesar 0,091 Lebih Kecil dari tingkat singinifikansi 0,10. Hal ini menggambarkan bahwa Kinerja Tutor *Online* dapat memoderasi Pengaruh Variabel Daya tangkap terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa. Maka Hipotesis Hb₃ dterima.
- 9) Hasil Pengujian Hipotesis pada Interaksi Variabel *Assurance* dan Kinerja Tutor *Online* memiliki Nilai P-Value sebesar 0,802 Lebih Besar dari tingkat singinifikansi 0,10. Hal ini menggambarkan bahwa Kinerja Tutor *Online* tidak memoderasi Pengaruh Variabel *Assurance* terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa. Maka Hipotesis Hb₄ ditolak.
- 10) Hasil Pengujian Hipotesis pada Interaksi Variabel *Empaty* dan Kinerja Tutor *Online* memiliki Nilai P-Value sebesar 0,062 Lebih Kecil dari tingkat singinifikansi 0,10. Hal ini *Empaty* terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa. Maka Hipotesis Hb₅ diterima.

4. Pembahasan

Tangible Berpengaruh terhadap Perstasi Belajar Mahasiswa

Hasil pengujian hipotesis penunjukan bahwa, *tangible* berpengaruh terhadap prestasi belajar mahasiswa, maka hipotesis 1a₁ ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk bukti langsung, seperti penampilan fisik dan perlengkapan yang berupa kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan. Penataan ruang kelas maupun kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai untuk belajar dapat berpengaruh terhadap prestasi belajar mahasiswa. Hasil penelitian ini sejalan dengan data deskriptif yang menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa menjawab dengan setuju bahwa fasilitas tutorial *online* (Website), buku materi pokok, kemudahan dalam mengakses toko buku *online* (TBO) dan akses naskah serta fasilitas ujian akhir sangat mempengaruhi prestasi belajar mahasiswa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Susanto (2014) yang menunjukkan bahwa *tangible* dapat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Demikian juga dengan penelitiannya Zulganef (2002) dan Samosir (2005) menunjukkan bahwa *tangible* merupakan dimensi kualitas layanan yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Reliability Berpengaruh terhadap Perstasi Belajar Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh terhadap prestasi belajar mahasiswa. Hasil deskriptif menunjukkan bahwa pada umumnya mahasiswa setuju pelayanan mahasiswa dapat diandalkan, bentuk pelayanan tersebut berupa; layanan pra registrasi, *kemudahan* akses informasi terkait dengan LIP, buku materi pokok dapat diterima sebelum proses pembelajaran dimulai, dan layanan pelaksanaan tutorial maupun ujian akhir dilaksanakan secara baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Samosir (2005) yang menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Responsiviness Berpengaruh terhadap Perstasi Belajar Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tangkap berpengaruh terhadap prestasi belajar mahasiswa. Hasil ini sesuai dengan hasil deskripsi yang menunjukkan bahwa setiap kebutuhan mahasiswa yang terkait dengan kebutuhan administrasi, layanan tutorial, tutor cepat tanggap dalam memberikan solusi kepada mahasiswa. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitiannya Samosir (2005) yang menunjukkan bahwa daya tangkap berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Assurance Berpengaruh terhadap Perstasi Belajar Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *assurances* berpengaruh terhadap prestasi belajar mahasiswa. Hasil ini diperkuat dengan hasil deskripsi yang menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa setuju terhadap bentuk layanan akademik dari pihak pegawai maupun tutor dan dapat dipercaya. Pegawai dan tutor dapat mengupdate informasi terbaru kepada mahasiswa dan mahasiswa

mudah memperoleh informasi tentang kegiatan akademik. Hasil Penelitian inipun sejalan dengan penelitian Samosir (2005) yang menunjukkan bahwa *assurances* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Empaty Berpengaruh terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *empaty* yang diberikan tutor berpengaruh terhadap prestasi belajar mahasiswa. Hasil ini diperkuat dengan hasil deskripsi yang menunjukkan bahwa dalam bentuk layanan akademik, tutor tidak membedakan antara mahasiswa yang satu dengan mahasiswa yang lainnya. Tutor memiliki inisiatif dalam memberikan informasi terbaru kepada mahasiswa dan tutor tanggap terhadap persoalan yang ditanyakan oleh mahasiswa. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Samosir (2005), menunjukkan bahwa *empaty* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Kinerja Tutor Memoderasi *Tangible*, *Reliability*, *Daya Tangkap*, *Assurance*, *Empaty*, Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa

Hasil pengujian hipotesis pada variabel moderasi menunjukkan, kinerja tutor tidak terbukti memoderasi pengaruh *tangible*, *reliability*, *assurance*, terhadap prestasi belajar mahasiswa, namun kinerja tutor terbukti memoderasi pengaruh daya tangkap terhadap prestasi belajar mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja tutor dapat memperkuat pengaruh daya tangkap, *empaty* dan lingkungan kerja terhadap prestasi belajar mahasiswa.

4. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa: *tangible*, *reliability*, daya tangkap, *assurance* dan *empaty*, berpengaruh terhadap prestasi belajar mahasiswa. Kinerja tutor *online* tidak memoderasi pengaruh *tangible*, *reliability*, *assurance* terhadap prestasi belajar mahasiswa. Namun kinerja tutor dapat memoderasi pengaruh daya tangkap dan *empaty* terhadap prestasi belajar mahasiswa.

Untuk itu, dalam pelaksanaan tuton, *empaty* dan kemampuan daya tangkap tutor menjadi penting ditingkatkan. Apalagi dalam pelaksanaan tuton, tutor dan mahasiswa tidak bertatap muka langsung, maka disini daya tangkap tutor penting untuk melihat lebih jeli, sejauhmana mahasiswa puas dengan layanan tutorial yang diberikan. Setiap ada kendala yang dihadapi mahasiswa, *empaty* dari tutor harus ada dan segera tanggap, memberikan solusi agar mahasiswa dapat mengikuti tuton dengan baik dan lancar. Dengan adanya *empaty* dan daya tangkap dari tutor, maka akan meningkatkan prestasi belajar mahasiswa.

Referensi

- Alam, A. M. (2016). Pengaruh Motivasi Belajar Dan Metode Pembelajaran Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Program Studi Komputerisasi Akuntansi. *Bijak-Majalah Ilmiah Ilmu Administrasi, Volume XII*(No. 02).
- Andriani, D. (2005). Mahasiswa S2 pada Sistem Pendidikan Jarak Jauh: Pemanfaatan Internet dan Bantuan Belajar. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 6(2), 77–91. <http://www.lppm.ut.ac.id/ptjj/PTJJ> Vol 6.2 september

2005/ptij62durri.pdf

- Caroline, M. (2008). *Motivasi Mengikuti Perkuliahan pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Ditinjau dari Persepsi terhadap Kinerja Mengajar Dosen*.
- Frans, Y. A., & Aisyah, S. (2018). Effect of the quality of *online* tutorial services on the satisfaction and loyalty of students FISIP - "University X ". *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 19(1), 1–12.
- Herman. (2010). Penilaian Peserta Terhadap Kinerja Tutor, dan Hasil Tutorial dan Biaya Tutorial Pada Tutorial Tatap Muka Di Universitas Terbuka. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 11(2), 84–98.
- Holtzclaw, L. R. (1986). Human development and the distance learner. *I.C.D.E Bulletin*, 10, 17 – 19.
- Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, 1(1), 28–36.
- Susanto, H. (2014). Pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program pascasarjana Universitas Terbuka Pada unit program belajar jarak jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 15(2), 1–98.
- Wardani, I. (2000). Program Tutorial Dalam Sistem Pendidikan Tinggi terbuka dan Jarak Jauh,. *Jurnal Pendidikan Tinggi Jarak Jauh*, 1(2), 41–52.
- Zeithalm, P. dan B. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*.
- Zulganef. (2007). Hubungan Antara Sikap Terhadap Bukti Fisik, Proses, dan Karyawan Dengan Kualitas Keterhubungan, Serta Perannya Dalam Menimbulkan Niat Ulang Membeli dan Loyalitas. *Jurnal Riset Dan Manajemen*, 2(3), 98 – 115.