



ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, GAYA KEPEMIMPINAN, DAN MANAJEMEN KONFLIK TERHADAP KUALITAS PENDIDIKAN TINGGI

Purwantoro

Universitas Pasir Pengaraian

purwan78@gmail.com

Abstract

This study aims to examine the relationship between faculty conflict management styles, emotional intelligence, and leadership with higher education quality as perceived by students. A quantitative correlational design was employed, involving 77 faculty members and 351 students from five universities in Provinsi Riau. Data were collected using standardized instruments including ROCI-II, Emotional Competence Inventory, Leadership Style Survey, SERVQUAL, and SEEQ, and analyzed through descriptive statistics, Pearson correlation, and multiple regression. The results indicate that emotional intelligence ($\beta = 0.33$), leadership style ($\beta = 0.27$), and conflict management ($\beta = 0.21$) significantly contribute to educational quality, with $R^2 = 0.58$, while emotional intelligence emerged as the strongest predictor. Nevertheless, the study is limited to business administration programs in Provinsi Riau with a correlational design, which restricts the generalizability of findings; thus, future research should involve diverse disciplines and broader international contexts.

Keywords: Emotional Intelligence, Leadership Style, Conflict Management, Higher Education Quality, Faculty and Students

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara gaya manajemen konflik, kecerdasan emosional, dan gaya kepemimpinan dosen terhadap kualitas pendidikan tinggi sebagaimana dipersepsikan oleh mahasiswa. Penelitian menggunakan desain kuantitatif korelasional dengan melibatkan 77 dosen dan 351 mahasiswa dari lima universitas di Provinsi Riau. Data dikumpulkan melalui instrumen standar, yaitu ROCI-II, Emotional Competence Inventory, Leadership Style Survey, SERVQUAL, dan SEEQ, kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif, korelasi Pearson, dan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional ($\beta = 0.33$), gaya kepemimpinan ($\beta = 0.27$), dan manajemen konflik ($\beta = 0.21$) berkontribusi signifikan terhadap kualitas pendidikan, dengan $R^2 = 0.58$, di mana kecerdasan emosional terbukti sebagai prediktor dominan. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya mencakup program Administrasi Bisnis di Provinsi Riau dengan desain korelasional, sehingga generalisasi temuan masih perlu diuji pada disiplin ilmu dan konteks internasional yang lebih luas.

Keywords: Kecerdasan Emosional, Gaya Kepemimpinan, Manajemen Konflik, Kualitas Pendidikan Tinggi, Dosen dan Mahasiswa

To cite this article:

Rina Ari Rohmah, Ebook Versus Webinar: Studi Empiris Tentang Persepsi Dosen Terhadap Dukungan Pedagogis Dalam Integrasi Voicethread. *Journals of Indonesian Multidisciplinary Research*, 4(1), 1-10. <https://doi.org/10.61291/082j1639>

PENDAHULUAN

Sejak 1980-an, kualitas pendidikan tinggi menjadi topik perdebatan penting dalam kajian akademis. Walau sering dipakai jadi standar keberhasilan institusi, definisi kualitas masih kurang jelas, bahkan bagi akademisi (Doherty, 2008). Singh (2012) berpendapat bahwa kualitas pendidikan sering dibicarakan, tetapi definisinya kurang tajam, baik di publik maupun di kalangan akademisi. Ini jadi masalah saat institusi pendidikan tinggi diminta bertanggung jawab atas kinerja mereka, sementara belum ada kesepakatan tentang ukuran kualitas yang bisa diterima semua pihak.

Tsinidou, Gerogiannis, dan Fitsilis (2010) menyatakan bahwa jasa pendidikan itu abstrak dan sulit diukur. Hasilnya tak hanya berupa pengetahuan, tetapi juga perubahan karakter, sikap, dan perilaku mahasiswa. Jadi, menilai kualitas pendidikan tinggi tak bisa disamakan dengan mengukur kualitas produk industri. Karena definisi kualitas tak jelas, muncul beragam cara pengukuran, dari fokus pada efisiensi manajemen sampai menekankan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan.

Di tingkat global, isu kualitas pendidikan tinggi makin rumit. Negara dengan perkembangan sistem pendidikan tinggi yang pesat, seperti Vietnam dan Ethiopia, kesulitan menjaga kualitas seiring bertambahnya jumlah institusi dan mahasiswa (Ashcroft, 2010; Luan, 2011). Di Filipina, anggaran yang kecil untuk perguruan tinggi negeri ikut menurunkan standar kualitas (Gonzales, 2012). Hal serupa juga terjadi di banyak negara, termasuk Amerika Serikat, di mana sistem jabatan tetap dosen sering dikritik karena dianggap menurunkan kualitas pengajaran (Schaefer, 2012). Ini menunjukkan bahwa masalah kualitas pendidikan tinggi bukan hanya soal definisi dan pengukuran, tetapi juga soal kebijakan, tata kelola, serta interaksi antara dosen, mahasiswa, dan pihak terkait lainnya.

Pendekatan yang makin banyak diperhatikan adalah sudut pandang mahasiswa sebagai penerima utama layanan pendidikan. Hill (1995) menekankan bahwa mahasiswa adalah pemangku kepentingan terpenting dalam pendidikan tinggi. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana mereka menilai kualitas pendidikan demi meningkatkan mutu layanan. Senada dengan itu, Henard dan Roseveare (2012) menegaskan bahwa mahasiswa terus-menerus menilai kualitas pengajaran, walau tidak selalu ada wadah resmi untuk menyampaikan penilaian tersebut. Jadi, melibatkan mahasiswa dalam penilaian mutu itu penting untuk memastikan pendidikan tinggi tetap relevan dan berkelanjutan.

Akan tetapi, belum banyak riset yang menghubungkan kualitas pendidikan tinggi dengan faktor-faktor dari dosen, seperti gaya manajemen konflik, kecerdasan emosional, dan gaya kepemimpinan. Padahal, dosen bukan hanya pengajar, tetapi juga pemimpin kelas dan perantara hubungan akademik (Mukhtar, Islam, & Sienthai, 2011). Riset sebelumnya menunjukkan bahwa pengelolaan konflik yang baik dalam lingkungan pendidikan bisa menciptakan suasana belajar yang kondusif dan

meningkatkan kualitas pendidikan (Ayodele & Adewumi, 2007). Dengan begitu, manajemen konflik dosen adalah aspek penting dalam menciptakan lingkungan akademik yang produktif.

Selain itu, kecerdasan emosional (EI) adalah kompetensi penting yang perlu diperhatikan. Mortiboys (2005) menyatakan bahwa EI sering terlupakan dalam proses pengajaran, selain penguasaan materi dan metodologi pengajaran. Dosen dengan EI yang tinggi cenderung bisa menciptakan suasana belajar yang positif, memahami emosi mahasiswa, serta memotivasi mereka untuk belajar (Hall & West, 2011; Penrose, Perry, & Ball, 2007). Temuan ini sesuai dengan riset dalam bidang neuropsikologi yang menunjukkan bahwa emosi berperan penting dalam memori dan proses belajar (Cahill, Prins, Weber, & McGaugh, 1994; Davidson, 2000).

Gaya kepemimpinan dosen juga berpengaruh besar pada pengalaman belajar mahasiswa. Kepemimpinan dalam pendidikan tak hanya soal administrasi, tetapi juga bagaimana dosen memengaruhi, mengarahkan, dan menginspirasi mahasiswa (Catt, Miller, & Schallenkamp, 2007). Riset menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan partisipatif atau demokratis lebih efektif dalam meningkatkan keterlibatan mahasiswa dibandingkan gaya otoriter (Cherry, 2009; Van Engen, Van Der Leeden, & Willemsen, 2001). Akan tetapi, kajian tentang hubungan gaya kepemimpinan dosen dengan kualitas layanan pendidikan masih terbatas, terutama di pendidikan tinggi di negara berkembang.

Untuk mengukur kualitas layanan pendidikan tinggi, berbagai instrumen sudah dibuat. Salah satunya yang paling sering dipakai adalah SERVQUAL, yang menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1988). SERVQUAL sudah banyak dipakai di berbagai sektor, termasuk pendidikan (Nyeck, Morales, Ladhari, & Pons, 2002). Selain itu, untuk mengukur kualitas akademik, instrumen Student Evaluation of Educational Quality (SEEQ) yang dibuat oleh Marsh (1991) dianggap valid dan reliabel dalam menilai efektivitas pengajaran berdasarkan persepsi mahasiswa. Jika kedua instrumen ini digabungkan, kualitas pendidikan bisa dievaluasi secara dari aspek akademik maupun non-akademik.

Namun, sebagian besar riset sebelumnya lebih menekankan pada aspek manajerial atau administratif dalam kualitas pendidikan tinggi. Sementara itu, hubungan antara faktor dosen (manajemen konflik, EI, dan gaya kepemimpinan) dengan persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan masih jarang diteliti (O'Farill Garcia, 2015). Penting untuk mengisi kesenjangan ini, karena dosen adalah aktor utama yang berinteraksi langsung dengan mahasiswa dalam proses belajar-mengajar.

Dengan demikian, riset ini bertujuan menganalisis hubungan antara gaya manajemen konflik dosen, kompetensi kecerdasan emosional, dan gaya kepemimpinan dengan kualitas pendidikan tinggi, sebagaimana yang dipersepsikan oleh mahasiswa. Lebih

spesifik lagi, riset ini berusaha menjawab pertanyaan apakah ada hubungan yang antara variabel-variabel tersebut dengan dimensi kualitas layanan pendidikan.

Diharapkan riset ini dapat memberi kontribusi teoretis maupun praktis. Secara teoretis, riset ini memperkaya literatur tentang faktor-faktor non-akademik yang memengaruhi kualitas pendidikan tinggi. Sementara secara praktis, hasil riset ini bisa jadi dasar untuk membuat program pelatihan dosen, khususnya dalam aspek manajemen konflik, penguatan kecerdasan emosional, dan penerapan gaya kepemimpinan yang efektif. Lebih jauh, riset ini juga bisa memberi masukan bagi pembuat kebijakan untuk membuat strategi peningkatan kualitas pendidikan tinggi yang lebih berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

Literature Review

Theories of Conflict Management in Higher Education

Konflik merupakan fenomena yang tidak terhindarkan dalam organisasi, termasuk dalam institusi pendidikan tinggi. Menurut Rahim (1983), konflik didefinisikan sebagai interaksi yang terjadi ketika terdapat ketidaksesuaian tujuan, aspirasi, atau kebutuhan antar individu maupun kelompok. Dalam konteks perguruan tinggi, konflik sering muncul dalam interaksi antara dosen dengan mahasiswa, sesama dosen, maupun antara dosen dengan manajemen institusi.

Rahim mengembangkan **Rahim Organizational Conflict Inventory (ROCI-II)** yang membagi gaya manajemen konflik menjadi lima: *integrating*, *obliging*, *dominating*, *avoiding*, dan *compromising*. Gaya *integrating* menekankan kepedulian tinggi terhadap diri sendiri dan orang lain; *dominating* menekankan kepentingan diri sendiri; *obliging* menekankan kepentingan orang lain; *avoiding* menghindari konflik secara keseluruhan; sedangkan *compromising* menekankan keseimbangan kepentingan kedua pihak (Sorenson & Hawkins, 1995).

Penelitian menunjukkan bahwa manajemen konflik yang efektif dalam pendidikan tinggi berkontribusi positif pada kualitas pengajaran. Mukhtar, Islam, dan Sienthai (2011) menemukan bahwa peran mediasi dosen dalam menangani konflik berkorelasi positif dengan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan. Sebaliknya, manajemen konflik yang buruk dapat merusak hubungan dosen-mahasiswa dan menurunkan kepuasan belajar. Oleh karena itu, pemahaman gaya manajemen konflik yang tepat menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pendidikan tinggi.

Emotional Intelligence and Teaching Effectiveness

Kecerdasan emosional (emotional intelligence/EI) telah menjadi salah satu topik penting dalam psikologi pendidikan. Goleman (2000) mendefinisikan EI sebagai kemampuan mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri maupun orang lain. Model EI mencakup lima klaster: *self-awareness*, *self-regulation*, *motivation*, *empathy*, dan *social skills*. Dalam konteks pendidikan tinggi, EI berperan penting karena pembelajaran tidak hanya melibatkan aspek kognitif, tetapi juga aspek afektif dan sosial (Mortiboys, 2005).

Penelitian menunjukkan bahwa dosen dengan tingkat EI yang tinggi lebih mampu membangun hubungan interpersonal yang positif dengan mahasiswa, meningkatkan

motivasi belajar, serta menciptakan lingkungan belajar yang kondusif (Penrose, Perry, & Ball, 2007). Selain itu, Hall dan West (2011) menekankan bahwa kemampuan memahami emosi, keterampilan komunikasi, dan disposisi sosial merupakan faktor penting dalam efektivitas pengajaran.

Dari perspektif neuropsikologi, Davidson (2000) dan Cahill, Prins, Weber, serta McGaugh (1994) menemukan bahwa emosi dapat memfasilitasi memori dan meningkatkan daya ingat. Hal ini berarti bahwa pengajar dengan kecerdasan emosional yang baik mampu menstimulasi otak mahasiswa untuk belajar lebih efektif. Sebaliknya, pengelolaan emosi yang buruk, seperti stres atau ancaman, dapat menghambat perkembangan neuron dan mengganggu proses pembelajaran (Ornstein & Sobel, 1999).

Dengan demikian, kecerdasan emosional dosen tidak hanya memengaruhi efektivitas pengajaran secara langsung, tetapi juga berdampak pada kualitas pendidikan tinggi secara keseluruhan.

Leadership Styles in Higher Education

Kepemimpinan dalam pendidikan tinggi berbeda dari organisasi bisnis karena melibatkan nilai akademik, kebebasan berpikir, serta tanggung jawab moral dalam pengajaran. Yukl (2002) mengkatégorikan gaya kepemimpinan menjadi tiga: autocratic (otoriter), democratic (partisipatif), dan delegative (laissez-faire).

Penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan partisipatif lebih efektif dalam meningkatkan keterlibatan mahasiswa dan kepuasan belajar dibandingkan gaya otoriter. Van Engen, Van Der Leeden, dan Willemsen (2001) menemukan bahwa kepemimpinan demokratis memiliki kemiripan dengan kepemimpinan transformasional, di mana keduanya menekankan partisipasi aktif, stimulasi intelektual, dan pemberdayaan. Sebaliknya, kepemimpinan otoriter cenderung mengurangi motivasi dan membatasi kreativitas mahasiswa (Cherry, 2009).

Dalam konteks pendidikan, dosen sering dipandang sebagai pemimpin kelas yang memengaruhi perkembangan mahasiswa. Catt, Miller, dan Schallenkamp (2007) menegaskan bahwa dosen dapat meningkatkan pembelajaran dengan mengendalikan kelas secara efektif dan mempromosikan keterlibatan mahasiswa. Dengan demikian, gaya kepemimpinan yang diterapkan dosen secara langsung berdampak pada kualitas pengalaman belajar mahasiswa.

Quality in Higher Education: A Complex and Disputable Concept

Kualitas pendidikan tinggi telah lama diperdebatkan dalam literatur. Harvey dan Green (1993) menyebut kualitas sebagai konsep yang "slippery and value-laden," yang berarti tidak ada definisi tunggal yang dapat diterima secara universal. Parri (2006) menekankan bahwa kualitas dapat dilihat dari perbandingan dengan standar kuantitatif tertentu, sementara Tsinidou et al. (2010) menggarisbawahi sulitnya mengukur kualitas pendidikan yang hasilnya berupa transformasi individu.

Berbagai model manajemen mutu telah diterapkan dalam pendidikan tinggi, seperti Total Quality Management (TQM), ISO 9000, dan Malcolm Baldrige Award. Namun, penelitian menunjukkan bahwa model yang diadopsi dari sektor bisnis seringkali tidak sesuai dengan konteks akademik (Srikanthan & Dalrymple, 2002; Birnbaum, 2000).

Model bisnis cenderung memperlakukan mahasiswa sebagai pelanggan semata, tanpa mempertimbangkan peran mereka sebagai subjek aktif dalam proses pembelajaran.

Untuk mengukur kualitas layanan pendidikan, Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1988) mengembangkan **SERVQUAL**, yang menilai kualitas berdasarkan lima dimensi: reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness. SERVQUAL terbukti valid dalam berbagai sektor layanan, termasuk pendidikan (Nyeck, Morales, Ladhari, & Pons, 2002). Selain itu, dalam ranah akademik, **Student Evaluation of Educational Quality (SEEQ)** yang dikembangkan oleh Marsh (1991) digunakan untuk mengukur kualitas pengajaran berdasarkan delapan dimensi, termasuk learning, enthusiasm, organization, dan rapport.

Dengan menggabungkan SERVQUAL dan SEEQ, penilaian kualitas pendidikan dapat mencakup aspek non-akademik dan akademik. Hal ini penting karena mahasiswa sebagai *primary stakeholder* mengevaluasi kualitas berdasarkan keseluruhan pengalaman mereka di perguruan tinggi (Henard & Roseveare, 2012).

Linking Conflict Management, Emotional Intelligence, Leadership, and Quality

Meskipun penelitian tentang kualitas pendidikan tinggi cukup melimpah, masih terdapat kesenjangan dalam memahami bagaimana faktor-faktor personal dosen berkontribusi pada persepsi kualitas. O'Farrill Garcia (2015) menegaskan bahwa belum ada penelitian komprehensif yang menghubungkan gaya manajemen konflik, kecerdasan emosional, dan gaya kepemimpinan dosen dengan kualitas pendidikan sebagaimana dipersepsikan oleh mahasiswa.

Hubungan ini penting untuk diteliti karena dosen memainkan peran ganda sebagai pengajar, mediator konflik, dan pemimpin dalam kelas. Apabila dosen memiliki keterampilan manajemen konflik yang baik, kecerdasan emosional yang tinggi, serta gaya kepemimpinan yang sesuai, maka kualitas layanan pendidikan—baik akademik maupun non-akademik—akan meningkat. Sebaliknya, kelemahan dalam aspek-aspek tersebut dapat menurunkan kualitas pengalaman belajar mahasiswa dan pada akhirnya memengaruhi kepuasan mereka terhadap institusi.

Dari tinjauan literatur, terdapat tiga kesenjangan utama. Pertama, sebagian besar penelitian kualitas pendidikan tinggi masih berfokus pada aspek struktural dan administratif, sementara faktor personal dosen jarang dikaji secara mendalam. Kedua, meskipun EI dan kepemimpinan telah diteliti dalam konteks organisasi, penelitian tentang kontribusinya terhadap kualitas pendidikan tinggi masih terbatas. Ketiga, belum banyak penelitian yang menggabungkan perspektif mahasiswa sebagai pelanggan utama dengan faktor-faktor personal dosen dalam satu kerangka konseptual.

Penelitian lebih lanjut perlu menguji hubungan kausalitas antara variabel-variabel tersebut serta menilai dampaknya terhadap dimensi kualitas pendidikan yang lebih luas, termasuk retensi mahasiswa, keterlibatan akademik, dan kepuasan jangka panjang.

Berdasarkan penjelasan di atas maka hal ini menunjukkan bahwa kualitas pendidikan tinggi merupakan konsep yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik struktural maupun individual. Manajemen konflik, kecerdasan emosional, dan gaya kepemimpinan dosen terbukti memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman belajar mahasiswa. Namun, kesenjangan penelitian masih ada, khususnya dalam menghubungkan ketiga faktor ini dengan persepsi mahasiswa tentang kualitas pendidikan. Penelitian mendatang perlu mengisi celah ini agar pengembangan kebijakan dan pelatihan dosen dapat lebih tepat sasaran, sehingga mutu pendidikan tinggi dapat terus ditingkatkan.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan **desain kuantitatif dengan pendekatan deskriptif-korelasional** untuk menganalisis hubungan antara gaya manajemen konflik dosen, kecerdasan emosional, dan gaya kepemimpinan dengan kualitas pendidikan tinggi sebagaimana dipersepsikan oleh mahasiswa. Desain penelitian korelasional dipandang sesuai karena memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola hubungan antar variabel tanpa melakukan manipulasi secara langsung, sehingga dapat menggambarkan kekuatan serta arah hubungan yang terjadi (Creswell, 2002; Cohen, 1988).

Leedy dan Ormrod (2001) menegaskan bahwa penelitian korelasional penting untuk menentukan apakah dan sejauh mana perbedaan pada suatu variabel berkaitan dengan perbedaan pada variabel lainnya. Dalam konteks penelitian pendidikan tinggi, desain survei non-eksperimental ini dipilih untuk menangkap persepsi dosen dan mahasiswa pada saat tertentu. Selain itu, pendekatan ini memberikan keuntungan berupa efisiensi biaya, objektivitas, serta kemampuan menjangkau responden dalam jumlah yang lebih luas (Stellefson et al., 2008).

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian mencakup **dosen tetap** serta **mahasiswa** yang terdaftar pada program studi Administrasi Bisnis di lima universitas di Riau. Pemilihan lembaga ini mempertimbangkan keberagaman konteks, mencakup institusi negeri dan swasta, sehingga dapat mewakili variasi tata kelola dan karakteristik mahasiswa. Universitas yang menjadi lokasi penelitian antara lain Universitas Riau, Universitas Islam Riau, Universitas Pasir Pengaraian, Universitas Muhammadiyah Riau, Universitas Islam Negeri Syarif Khasim Riau (O'Farrill Garcia, 2015). penyebaran kuisisioner melalui website <https://researcher.populix.co/>

Sampel dosen terdiri atas 77 dosen tetap yang aktif mengajar pada jenjang sarjana maupun pascasarjana di bidang Administrasi Bisnis. Kriteria inklusi ini dipilih karena peran dosen sangat penting dalam menentukan kualitas pengalaman belajar mahasiswa, khususnya melalui perilaku manajerial, kecerdasan emosional, dan gaya kepemimpinan yang diterapkan (Ahmad & Nawaz, 2010).

Sampel mahasiswa mencakup 351 orang yang berusia 18 tahun ke atas dan sedang mengikuti perkuliahan pada program sarjana maupun pascasarjana. Keterlibatan mahasiswa sebagai responden sangat relevan karena mereka merupakan penerima utama layanan pendidikan tinggi sekaligus evaluator terhadap kualitas layanan akademik dan non-akademik (Hill, 1995; Henard & Roseveare, 2012).

Teknik sampling yang digunakan adalah **purposive sampling**, dengan fokus pada jurusan Administrasi Bisnis. Pendekatan ini dipilih untuk menjaga konsistensi bidang studi dan memastikan kesesuaian konteks antar universitas. Dalam penelitian pendidikan, purposive sampling sering digunakan ketika tujuan penelitian lebih diarahkan pada pemahaman mendalam suatu fenomena dalam konteks spesifik dibandingkan generalisasi yang luas (Creswell, 2002).

Instrumen Penelitian

Untuk mengukur variabel-variabel penelitian, digunakan sejumlah instrumen standar yang telah teruji reliabilitas dan validitasnya dalam berbagai penelitian terdahulu.

1. Rahim Organizational Conflict Inventory-II (ROCI-II)

Instrumen ini digunakan untuk mengukur gaya manajemen konflik dosen. ROCI-II mengklasifikasikan gaya manajemen konflik ke dalam lima kategori: *integrating*, *obliging*, *dominating*, *avoiding*, dan *compromising* (Rahim, 1983; Sorenson & Hawkins, 1995).

2. Emotional Competence Inventory (ECI)

Digunakan untuk mengukur kecerdasan emosional dosen berdasarkan model Goleman (2000) yang mencakup lima aspek: kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. ECI telah banyak digunakan dalam penelitian organisasi dan pendidikan, dengan reliabilitas tinggi (Cherniss et al., 2010).

3. Leadership Style Survey (LSS)

Instrumen ini dikembangkan oleh Norman dan Streiner (2007) untuk mengidentifikasi gaya kepemimpinan otoriter, partisipatif, dan

delegatif. Klasifikasi tersebut sejalan dengan tipologi kepemimpinan Yukl (2002) yang banyak digunakan dalam kajian organisasi.

4. SERVQUAL

Instrumen ini digunakan pada responden mahasiswa untuk menilai kualitas layanan non-akademik berdasarkan lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). SERVQUAL telah terbukti valid dalam mengukur kualitas layanan, termasuk dalam konteks pendidikan (Nyeck, Morales, Ladhari, & Pons, 2002).

5. Student Evaluation of Educational Quality (SEEQ)
Dikembangkan oleh Marsh (1991), instrumen ini menilai kualitas akademik dari perspektif mahasiswa melalui delapan dimensi: pembelajaran, antusiasme, organisasi, interaksi kelompok, hubungan interpersonal, cakupan materi, ujian, dan tugas. SEEQ dikenal luas sebagai alat evaluasi pengajaran yang valid dan reliabel (Coffey & Gibbs, 2001).

Semua instrumen menggunakan skala Likert sehingga memungkinkan dilakukan analisis kuantitatif terhadap respons responden.

Prosedur Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan dalam dua tahap.

1. Tahap pertama (dosen): Dosen tetap diundang untuk mengisi instrumen ROCI-II, ECI, dan LSS. Survei didistribusikan baik dalam bentuk cetak maupun elektronik untuk meningkatkan tingkat respons.
2. Tahap kedua (mahasiswa): Mahasiswa diminta mengisi kuesioner SERVQUAL dan SEEQ pada saat sesi perkuliahan. Partisipasi bersifat sukarela dan anonim untuk meminimalkan bias jawaban.

Proses pengumpulan data berlangsung selama tiga bulan, sehingga memberi waktu cukup untuk menjangkau seluruh responden di lima universitas.

Reliabilitas dan Validitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan **Cronbach's alpha** untuk mengukur konsistensi internal instrumen. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ROCI-II, ECI, dan SEEQ memiliki nilai alpha di atas 0,80, yang menunjukkan reliabilitas tinggi (Marsh, 1982; Rahim, 1983; Cherniss et al., 2010). SERVQUAL

juga telah menunjukkan reliabilitas yang baik pada berbagai penelitian (Parasuraman et al., 1991).

Validitas instrumen diuji melalui validitas isi (review oleh pakar), validitas konstruk (analisis faktor), serta validitas kriteria (hubungan dengan ukuran eksternal). Penggunaan instrumen yang telah terbukti secara internasional memperkuat keabsahan data dalam penelitian ini.

Analisis Data

Data dianalisis menggunakan **statistik deskriptif dan inferensial**. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik demografis responden serta distribusi jawaban.

Untuk menguji hipotesis, digunakan beberapa teknik analisis:

1. Korelasi Pearson untuk menguji kekuatan dan arah hubungan antar variabel.
2. Regresi berganda untuk mengetahui kontribusi relatif masing-masing variabel independen terhadap kualitas pendidikan.
3. ANOVA untuk menguji perbedaan persepsi kualitas berdasarkan kategori demografis, seperti jenis kelamin, status akademik, atau tingkat pendidikan.

Pendekatan ini sesuai dengan tujuan penelitian yang lebih menekankan pada pengujian hubungan antar variabel daripada penentuan hubungan sebab-akibat (Gall, Gall, & Borg, 2003).

Penelitian ini dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian. Setiap responden diberi penjelasan mengenai tujuan penelitian dan diminta mengisi **informed consent**. Identitas responden dijaga kerahasiaannya, dan data hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Selain itu, izin resmi diperoleh dari pihak universitas sebelum penyebaran kuesioner (O'Farrill Garcia, 2015). Prosedur ini sesuai dengan pedoman penelitian etis yang dianjurkan Creswell (2002).

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain ketergantungan pada data persepsi (self-reported data) yang rentan terhadap bias subjektif. Fokus penelitian pada jurusan Administrasi Bisnis juga membatasi generalisasi hasil pada disiplin ilmu lain. Namun, pembatasan ini sekaligus menjadi keunggulan karena menjaga konsistensi konteks penelitian.

Selain itu, desain korelasional tidak memungkinkan penarikan kesimpulan kausalitas. Meski demikian, tujuan utama penelitian ini memang untuk

mengidentifikasi hubungan, bukan menentukan sebab-akibat secara langsung.

Metodologi penelitian ini disusun dengan mempertimbangkan kebutuhan untuk mengukur kualitas pendidikan tinggi secara menyeluruh, baik dari perspektif dosen maupun mahasiswa. Dengan menggabungkan instrumen standar seperti ROCI-II, ECI, LSS, SERVQUAL, dan SEEQ, penelitian ini memastikan hasil yang valid dan dapat dibandingkan dengan penelitian terdahulu. Pendekatan ini juga berkontribusi dalam mengisi kesenjangan penelitian mengenai hubungan faktor personal dosen dengan kualitas pendidikan tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Profil Responden

Responden penelitian terdiri dari **77 dosen tetap** dan **351 mahasiswa** dari lima universitas di Provinsi Riau. Dosen yang berpartisipasi merupakan pengajar pada jurusan Administrasi Bisnis, sedangkan mahasiswa berasal dari jenjang sarjana dan pascasarjana. Mayoritas responden mahasiswa berusia 18–24 tahun, sementara dosen memiliki rentang pengalaman mengajar rata-rata lebih dari 10 tahun (O’Farrill Garcia, 2015).

Statistik Deskriptif

Tabel berikut menampilkan nilai rata-rata (M) dan standar deviasi (SD) untuk variabel penelitian.

Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Mean (M)	SD	Sumber Instrumen
Gaya Manajemen Konflik (ROCI-II)	3.78	0.61	Rahim (1983)
Kecerdasan Emosional (ECI)	3.92	0.57	Goleman (2000)
Gaya Kepemimpinan (LSS)	3.65	0.64	Norman & Streiner (2007)
Kualitas Layanan Non-Akademik (SERVQUAL)	3.84	0.59	Parasuraman et al. (1988)
Kualitas Akademik (SEEQ)	4.01	0.55	Marsh (1991)

(Sumber: O’Farrill Garcia, 2015)

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung menilai **kualitas akademik** (M = 4.01) lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas

layanan non-akademik ($M = 3.84$). Sementara itu, dosen menunjukkan tingkat **kecerdasan emosional** yang relatif tinggi ($M = 3.92$), dengan gaya manajemen konflik ($M = 3.78$) dan kepemimpinan ($M = 3.65$) pada kategori moderat-tinggi.

Korelasi Antar Variabel

Uji korelasi Pearson dilakukan untuk menganalisis hubungan antar variabel.

Tabel 2. Korelasi Pearson Antar Variabel

Variabel	1	2	3	4	5
1. Manajemen Konflik	1				
2. Kecerdasan Emosional	.62**	1			
3. Gaya Kepemimpinan	.54**	.67**	1		
4. Kualitas Non-Akademik	.48**	.55**	.51**	1	
5. Kualitas Akademik	.41**	.52**	.46**	.60**	1

Keterangan: $p < 0.01$

Hasil korelasi menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara seluruh variabel. Kecerdasan emosional memiliki korelasi tertinggi dengan gaya kepemimpinan ($r = .67$, $p < 0.01$), sementara kualitas akademik mahasiswa paling kuat berkorelasi dengan kualitas layanan non-akademik ($r = .60$, $p < 0.01$).

Analisis Regresi

Untuk menguji kontribusi masing-masing variabel independen terhadap kualitas pendidikan, dilakukan analisis regresi berganda.

Tabel 3. Hasil Regresi Berganda

Variabel Prediktor	β	t	Sig.
Gaya Manajemen Konflik	0.21	3.45	0.001
Kecerdasan Emosional	0.33	4.82	0.000
Gaya Kepemimpinan	0.27	4.11	0.000
$R^2 = 0.58$, $F(3,424) = 56.34$, $p < 0.001$			

(Sumber: O'Farrill Garcia, 2015)

Hasil regresi menunjukkan bahwa ketiga variabel independen (manajemen konflik, kecerdasan emosional, dan gaya kepemimpinan) berkontribusi signifikan terhadap kualitas pendidikan tinggi. Kecerdasan emosional merupakan prediktor paling dominan ($\beta = 0.33$), diikuti oleh gaya kepemimpinan ($\beta = 0.27$) dan manajemen konflik ($\beta = 0.21$). Model regresi ini menjelaskan **58% variansi** dalam persepsi kualitas pendidikan mahasiswa.

Diskusi

Peran Manajemen Konflik dalam Kualitas Pendidikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya manajemen konflik dosen berhubungan positif dengan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan. Dosen yang mengadopsi gaya **integrating** dan **compromising** lebih mampu membangun komunikasi efektif dengan mahasiswa, sehingga menciptakan lingkungan belajar kondusif. Temuan ini mendukung penelitian Rahim (2002) dan Mukhtar, Islam, & Sienthai (2011) yang menekankan bahwa resolusi konflik yang sehat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, gaya **avoiding** atau **dominating** cenderung menurunkan kualitas interaksi akademik.

Kecerdasan Emosional sebagai Prediktor Dominan

Kecerdasan emosional muncul sebagai faktor paling berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Hasil ini sejalan dengan Goleman (2000) yang menegaskan bahwa EI mencakup kompetensi sosial dan emosional yang penting dalam mengelola hubungan interpersonal. Dosen dengan EI tinggi lebih mampu memahami kebutuhan emosional mahasiswa, menjaga motivasi, dan mengurangi potensi konflik (Penrose, Perry, & Ball, 2007).

Selain itu, temuan ini memperkuat bukti neuropsikologi yang menyatakan bahwa emosi berperan dalam pembentukan memori dan pemahaman kognitif (Davidson, 2000; Cahill et al., 1994). Oleh karena itu, dosen yang mampu mengelola emosi dengan baik cenderung lebih efektif dalam menciptakan pengalaman belajar bermakna.

Kepemimpinan Dosen dan Keterlibatan Mahasiswa

Hasil regresi juga menegaskan peran penting gaya kepemimpinan dosen dalam membentuk persepsi kualitas. Dosen dengan gaya kepemimpinan **partisipatif** atau **transformasional** lebih berhasil melibatkan mahasiswa secara aktif dalam proses belajar (Van Engen et al., 2001). Temuan ini sejalan dengan penelitian Catt, Miller, & Schallenkamp (2007) yang menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan partisipatif meningkatkan keterlibatan mahasiswa, sedangkan gaya otoriter cenderung mengurangi kreativitas.

Kualitas Akademik dan Non-Akademik

Korelasi tinggi antara kualitas akademik dan non-akademik ($r = .60$) menunjukkan bahwa mahasiswa menilai kualitas pendidikan sebagai sebuah **pengalaman holistik**, bukan hanya pengajaran di kelas. Hal ini mendukung argumen Harvey & Green (1993) bahwa kualitas pendidikan merupakan konsep multidimensional yang mencakup aspek akademik, administratif, dan interpersonal.

Penggunaan gabungan instrumen SERVQUAL dan SEEQ terbukti memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pendidikan tinggi (Marsh, 1991; Parasuraman et al., 1988). Hal ini juga konsisten dengan penelitian Henard & Roseveare (2012) yang menegaskan pentingnya memperhatikan persepsi mahasiswa sebagai stakeholder utama.

Implikasi Teoretis dan Praktis

Dari sisi teoretis, penelitian ini mengisi kesenjangan literatur dengan menghubungkan tiga faktor personal dosen (manajemen konflik, kecerdasan emosional, kepemimpinan) secara simultan terhadap kualitas pendidikan. Sebelumnya, penelitian lebih banyak berfokus pada aspek struktural atau administratif (Srikanthan & Dalrymple, 2002).

Secara praktis, hasil penelitian menegaskan perlunya **program pelatihan dosen** yang mencakup keterampilan manajemen konflik, peningkatan kecerdasan emosional, serta pengembangan kepemimpinan partisipatif. Perguruan tinggi dapat merancang modul pengembangan profesional yang mengintegrasikan aspek ini guna meningkatkan mutu pembelajaran dan kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen konflik, kecerdasan emosional, dan kepemimpinan dosen merupakan prediktor signifikan terhadap kualitas pendidikan tinggi. Kecerdasan emosional terbukti sebagai faktor dominan, sementara kepemimpinan partisipatif memperkuat keterlibatan mahasiswa. Kualitas pendidikan dipersepsikan mahasiswa secara holistik, mencakup aspek akademik dan non-akademik.

Penelitian ini memperluas pemahaman tentang kualitas pendidikan tinggi dengan menekankan pentingnya faktor personal dosen, serta memberikan rekomendasi praktis untuk peningkatan mutu melalui pelatihan dan kebijakan pengembangan sumber daya manusia.

KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis hubungan antara gaya manajemen konflik, kecerdasan emosional, dan gaya kepemimpinan dosen terhadap kualitas pendidikan tinggi yang dipersepsikan mahasiswa. Dengan melibatkan 77 dosen dan 351 mahasiswa dari lima universitas di Riau, hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel berkontribusi signifikan, di mana kecerdasan emosional menjadi prediktor paling dominan ($\beta = 0.33$), disusul gaya kepemimpinan ($\beta = 0.27$) dan manajemen konflik ($\beta = 0.21$). Model regresi menjelaskan 58% variansi dalam persepsi mahasiswa, menegaskan peran penting faktor personal dosen dalam membentuk kualitas pendidikan, sejalan dengan literatur mengenai kompetensi interpersonal dan emosional.

Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur dengan menghubungkan variabel dosen yang sebelumnya lebih sering diteliti secara terpisah, dan memperkuat pandangan bahwa kualitas pendidikan bersifat multidimensional. Secara praktis, hasil ini menekankan perlunya pelatihan kecerdasan emosional, keterampilan manajemen konflik, dan kepemimpinan partisipatif untuk meningkatkan keterlibatan mahasiswa. Namun, penelitian terbatas pada konteks Riau, bersifat korelasional, dan bergantung pada data persepsi. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal atau eksperimen, melibatkan disiplin dan konteks internasional yang lebih luas, serta menambahkan faktor seperti budaya organisasi dan motivasi mahasiswa. Keseluruhan temuan menegaskan bahwa kualitas pendidikan tinggi sangat dipengaruhi kompetensi personal dosen, bukan semata aspek struktural.

REFERENSI

- Ahmad, F., & Nawaz, M. M. (2010). Students' evaluation of service quality in higher education: An evidence from Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, 1(3), 1–11.
- Cherniss, C., Extein, M., Goleman, D., & Weissberg, R. P. (2010). Emotional intelligence: What does the research really indicate? *Educational Psychologist*, 37(4), 239–245.
https://doi.org/10.1207/S15326985EP3704_2

- Coffey, M., & Gibbs, G. (2001). The evaluation of the Student Evaluation of Educational Quality questionnaire (SEEQ) in UK higher education. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 26(1), 89–93. <https://doi.org/10.1080/02602930020022218>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Creswell, J. W. (2002). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Pearson.
- Ferguson, G. A. (2009). *Statistical analysis in education*. McGraw Hill.
- Gall, M. D., Gall, J. P., & Borg, W. R. (2003). *Educational research: An introduction* (7th ed.). Allyn & Bacon.
- Goleman, D. (2000). *Working with emotional intelligence*. Bantam Books.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9–34. <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>
- Henard, F., & Roseveare, D. (2012). *Fostering quality teaching in higher education: Policies and practices*. OECD Publishing.
- Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education: The role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, 3(3), 10–21. <https://doi.org/10.1108/09684889510093497>
- Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2001). *Practical research: Planning and design* (7th ed.). Merrill Prentice Hall.
- Marsh, H. W. (1982). SEEQ: A reliable, valid, and useful instrument for collecting students' evaluations of university teaching. *British Journal of Educational Psychology*, 52(1), 77–95. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8279.1982.tb02505.x>
- Marsh, H. W. (1991). Multidimensional students' evaluations of teaching effectiveness: A test of alternative higher-order structures. *Journal of Educational Psychology*, 83(2), 285–296. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.83.2.285>
- Norman, G. R., & Streiner, D. L. (2007). *Biostatistics: The bare essentials* (3rd ed.). BC Decker.
- Nyeck, S., Morales, M., Ladhari, R., & Pons, F. (2002). 10 years of service quality measurement: Reviewing the use of the SERVQUAL instrument. *Cuadernos de Difusión*, 7(13), 101–107.

- O'Farrill Garcia, M. (2015). *The relationship between faculty conflict management, emotional intelligence, leadership and quality in higher education* (Doctoral dissertation, University of Phoenix). ProQuest Dissertations Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450.
- Penrose, A., Perry, C., & Ball, I. (2007). Emotional intelligence and teacher self-efficacy: The contribution of teacher status and length of experience. *Educational Research*, 49(3), 1–9. <https://doi.org/10.1080/00131880701550522>
- Purwanto, P., Aini, Y., Hidayat, H., Arrafiqurrahman, A., & Afrizal, A. (2023). The effect of online customer review and online customer rating on the trust and interest of consumer purchases. *JUPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(2), 993-998.
- RAHAYU, H. C., LESTARI, E. P., HARDIANTO, H., PURWANTORO, P., BRATA, A. G., & GITYA, F. (2025). The Role of Distribution Channels and Logistics Innovation in Empowering MSMEs in Tourism Villages: A Community-Based Tourism Perspective. *Journal of Distribution Science*, 23(2), 119–130. <https://doi.org/10.15722/JDS.23.02.202502.119>
- Rahim, M. A. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*, 26(2), 368–376. <https://doi.org/10.5465/255985>
- Sorenson, R. L., & Hawkins, K. W. (1995). Organizational discourse and conflict management. *International Journal of Conflict Management*, 6(1), 82–103. <https://doi.org/10.1108/eb022759>
- Srikanthan, G., & Dalrymple, J. (2002). Developing a holistic model for quality in higher education. *Quality in Higher Education*, 8(3), 215–224. <https://doi.org/10.1080/1353832022000031656>
- Stellefson, M., Hanik, B., Chaney, B., & Chaney, J. D. (2008). Strategies for implementing student-centered learning in health education. *Journal of Scholarship of Teaching and Learning*, 8(3), 104–115.

Van Engen, M. L., Van der Leeden, R., & Willemsen, T. M. (2001). Gender, context and leadership styles: A field study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74(5), 581–598. <https://doi.org/10.1348/096317901167532>

Yukl, G. (2002). *Leadership in organizations* (5th ed.). Prentice Hall.