

PERSEPSI DAN SIKAP MAHASISWA TENTANG LAYANAN AKADEMIK HUBUNGANNYA DENGAN MOTIVASI BELAJAR

Mardiningsih Puteri Isnaeni
Ali Imron
Raden Bambang Sumarsono

mardiputeri@gmail.com
Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang 65145

Abstract: This study aims to determine the relation of perception and attitude toward academic service with student learning motivation. The method used in this study is quantitative descriptive correlational approach. The instrument used in collecting data in the form of a questionnaire with the respondents students of State University of Malang. Data analysis technique used is descriptive analysis technique and multiple regression analysis technique. Based on the results of the study can be concluded that: the level of student perceptions of academic services into the high category; the level of student attitude of academic services into the high category; the level of students motivation to study into the high category; perception has positive and insignificant effect on students learning motivation; attitudes have a positive and significant impact on student learning motivation; perceptions and attitudes toward academic services with motivation to learn have significant effect simultaneously.

Keywords: Perception, attitude, academic services, motivation to learn

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi dan sikap terhadap layanan akademik dengan motivasi belajar mahasiswa. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan rancangan penelitian deskriptif korelasional. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket dengan responden mahasiswa Universitas Negeri Malang. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dan teknik analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: tingkat persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik masuk dalam kategori tinggi; tingkat sikap mahasiswa terhadap layanan akademik masuk dalam kategori baik; tingkat motivasi belajar mahasiswa masuk dalam kategori tinggi; persepsi berhubungan positif dan tidak signifikan terhadap motivasi belajar mahasiswa; sikap berhubungan positif dan signifikan terhadap motivasi belajar mahasiswa; persepsi dan sikap terhadap layanan akademik dengan motivasi belajar berhubungan signifikan secara simultan.

Kata kunci: Persepsi, sikap, layanan akademik, motivasi belajar

Pendidikan memiliki kontribusi yang besar terhadap pembangunan dan kemajuan bangsa. Pendidikan diharapkan mampu membentuk Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas baik dan unggul serta berdaya saing. Di era globalisasi seperti sekarang ini yang semakin ketat, lembaga pendidikan dituntut agar terus-menerus meningkatkan kinerja dan jasa agar mampu bersaing dengan lembaga pendidikan yang lainnya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kotler (dalam Jaya dan Soetopo, 2007:121), bahwa “jasa merupakan suatu perlakuan seseorang atau kelompok menawarkan kepada orang lain suatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk”.

Perguruan tinggi yang merupakan lembaga pendidikan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan layanan yang ada untuk memenuhi semua kebutuhan dan memberikan kepuasan mahasiswanya. Seperti yang diungkapkan oleh Jaya dan Soetopo (2007:119), bahwa: Era pasar bebas pada abad ke-21, perguruan tinggi harus bisa mengantisipasi berbagai macam tuntutan. Perguruan tinggi harus mampu menyiapkan peserta didik memiliki kompetensi pada penguasaan pengetahuan dan juga keterampilan, penguasaan sikap dan semangat kerja, kemampuan berkomunikasi, interpersonal, kepemimpinan, kerjasama tim, analisis permasalahan maupun pemecahan masalah, disiplin, dan teknologi informasi.

Sama halnya dengan pernyataan Jaya dan Soetopo diatas, Sunarni, dkk (2011:217) menyatakan bahwa, Loyalitas sangat diperlukan oleh pihak universitas. Karena dari sini, mahasiswa dapat menjadi salah satu informan bagi calon-calon mahasiswa yang lain, untuk masuk ke perguruan tinggi. Biasanya teman atau tetangga sebelum memutuskan untuk mendaftar ke perguruan tinggi yang diinginkan, mereka akan menanyakan kepada seseorang yang kuliah atau alumni dari suatu perguruan tinggi tentang sesuatu hal yang bersangkutan dengan perkuliahan. Hal tersebut seperti: biaya, layanan dosen, fasilitas, dan lain sebagainya.

Hal tersebut dibutuhkan agar bisa bersaing dengan perguruan tinggi lainnya yang semakin banyak di Indonesia. Bahkan di era ini, persaingan tidak hanya terjadi diantara perguruan tinggi yang satu dengan yang lainnya, namun juga diantara fakultas yang ada didalam ruang lingkup universitas.

Pelayanan adalah satu kegiatan dan tata urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara mahasiswa dengan tenaga kependidikan pada bagian akademik pada setiap fakultas di Universitas Negeri Malang. Selain itu, pelayanan akademik di setiap fakultas juga berguna sebagai usaha untuk melayani kebutuhan para mahasiswa agar proses belajar mengajar didalamnya berjalan dengan baik, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (mengurus) apa saja yang diperlukan oleh mahasiswa. Adanya kerja sama dan komunikasi dua arah antara mahasiswa dan pegawai pelayanan akademik dapat lebih memudahkan adanya suatu hubungan yang sejalan seperti pelayanan akademik yang memuaskan untuk mahasiswa. Layanan akademik yang baik kepada mahasiswa akan meningkatkan motivasi belajar dari mahasiswa tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh Uno (2011:23), bahwa “motivasi dan belajar adalah dua hal yang saling berpengaruh. Belajar merupakan perubahan tingkah laku secara relatif permanen dan secara potensial terjadi sebagai hasil dari praktik atau penguatan (*reinforced practice*) dengan dilandasi tujuan untuk mencapai tujuan tertentu”. Dan apabila motivasi belajar meningkat maka prestasi mahasiswa juga akan ikut meningkat.

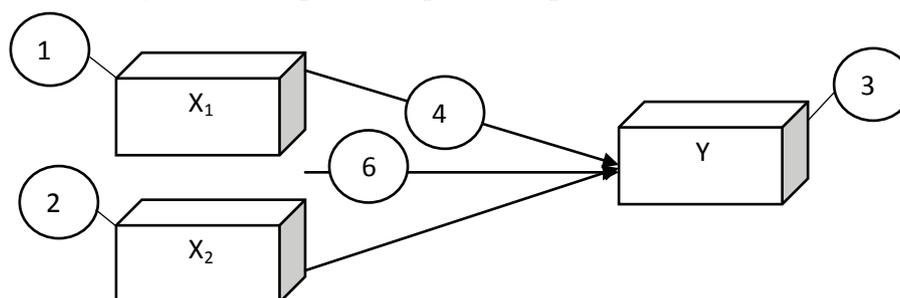
Universitas Negeri sebagai lembaga pendidikan melalui fakultas-fakultas yang ada didalamnya diharapkan mampu memberikan layanan akademik yang memuaskan terhadap para mahasiswanya. Seperti yang diungkapkan oleh Hamzah (2015), Pelayanan akademik merupakan suatu kegiatan atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang bisa saja terjadi akibat adanya interaksi antara mahasiswa dengan pegawai bagian layanan akademik atau hal lain yang disediakan oleh perguruan tinggi yang dimaksud sebagai cara memecahkan permasalahan mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian di Universitas Negeri diketahui persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik masuk dalam kategori tinggi, sikap mahasiswa terhadap layanan akademik masuk dalam kategori baik, dan motivasi belajar mahasiswa masuk dalam kategori tinggi. Selain persepsi dan sikap mahasiswa dalam layanan akademik di Universitas Negeri Malang, motivasi belajar tentunya juga sangat diperlukan. Karena motivasi belajar juga dapat mempengaruhi persepsi dan sikap mahasiswa dalam layanan akademik. Motivasi merupakan usaha yang disadari untuk menggerakkan, mengarahkan dan menjaga tingkah laku orang agar terdorong untuk bertindak untuk melakukan sesuatu hingga mencapai hasil atau tujuan tertentu. Motivasi belajar merupakan suatu perubahan tenaga didalam diri seseorang yang ditandai dengan timbulnya perasaan dan reaksi untuk mencapai tujuan (Frederick J. Mc Donald dalam Nashar, 2004:39). Menurut Clayton Alderfer dalam Nashar (2004:42), motivasi belajar merupakan kecenderungan siswa untuk melakukan kegiatan belajar yang didorong oleh hasrat untuk mencapai prestasi atau hasil belajar sebaik mungkin. Imron (1995:109), menyatakan bahwa motivasi

belajar juga dipengaruhi oleh banyak unsur antara lain: cita-cita atau aspirasi, kemampuan pembelajar, kondisi pembelajar, kondisi lingkungan belajar, unsur-unsur dinamis belajar dan pembelajaran, serta upaya-upaya guru dalam membelajarkan pembelajar. Maka dari itu, unsur yang mempengaruhi tersebut perlu diketahui dan diperhatikan oleh tenaga pendidik yang membelajarkan pembelajar, supaya dapat mendukung lebih optimal terhadap motivasi belajar. Jika unsur-unsur yang mempengaruhi tersebut tidak diketahui dan tidak diperhatikan, bisa menjadi penyebab rendahnya motivasi belajar para pembelajar. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi dan sikap terhadap layanan akademik dengan motivasi belajar mahasiswa.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif dimaksudkan untuk mendeskripsikan suatu fenomena sebagaimana adanya pada waktu penelitian dilakukan (Wiyono, 2007:28). Penelitian ini juga menggunakan penelitian deskriptif, Setyadin (2005:11) mengemukakan bahwa, “penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk menggambarkan secara tepat karakteristik suatu gejala frekuensi dan distribusinya”. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena dan karakteristik yang sedang diteliti. Pengumpulan data dalam penelitian ini memakai instrumen atau angket. Analisis data kuantitatif atau statistik yang memiliki tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Adapun kerangka pemikiran yang dibuat oleh peneliti dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Rancangan Penelitian

Keterangan:

X1 = Persepsi terhadap layanan akademik;

X2 = Sikap terhadap layanan akademik;

Y = Motivasi belajar;

(1) = Tingkat persepsi terhadap layanan akademik;

(2) = Tingkat sikap terhadap layanan akademik;

(3) = Tingkat motivasi belajar;

(4) = Persepsi terhadap layanan akademik dengan motivasi belajar;

(5) = Sikap terhadap layanan akademik dengan motivasi belajar;

(6) = Persepsi dan sikap terhadap layanan akademik dengan motivasi belajar.

Penelitian ini menggunakan sampel sejumlah 388 mahasiswa dari populasi sejumlah 12.885 mahasiswa dengan lokasi penelitian di Universitas Negeri Malang. Instrumen yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini berupa angket. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) for Windows versi 24.0.

HASIL

Analisis Deskriptif

Deskriptif Variabel Persepsi terhadap Layanan Akademik (X1)

Berdasarkan hasil analisis didapatkan deskripsi data variabel X1 yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	55,28 - 68,03	Sangat Tinggi	196	50,52
2	42,52 - 55,27	Tinggi	177	45,62
3	29,76 - 42,51	Rendah	15	3,87
4	17 - 29,75	Sangat Rendah	0	0
TOTAL			388	100

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 1, diinformasikan pada interval 55,28 - 68,03 didapat sebanyak 196 responden (50,52%) yang menyatakan bahwa persepsi terhadap layanan akademik mahasiswa di Universitas Negeri Malang masuk dalam kategori sangat tinggi. Interval 42,52 - 55,27 didapat sebanyak 177 responden (45,62%) yang menyatakan bahwa persepsi terhadap layanan akademik mahasiswa di Universitas Negeri Malang masuk dalam kategori tinggi. Interval 29,76 - 42,51 didapat sebanyak 15 responden (3,87%) yang menyatakan bahwa persepsi terhadap layanan akademik mahasiswa di Universitas Negeri Malang masuk dalam kategori rendah. Sedangkan pada interval 17 - 29,75 didapat sebanyak 0 responden yang artinya tidak ada responden yang menyatakan bahwa persepsi terhadap layanan akademik sangat rendah. Mean (rata-rata) pada variabel persepsi terhadap layanan akademik diperoleh hasil sebesar 54,10 dan berada pada interval 42,52 - 55,27 sehingga masuk dalam kategori tinggi. Untuk lebih jelasnya rincian deskripsi kategori dan interval nilai X1 dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Kriteria Panjang Interval Variabel X1

Variabel	Kriteria	Interval (i)
Persepsi (X1)	Sangat Tinggi	55,28 – 68,03
	Tinggi	42,52 – 55,27
	Rendah	29,76 – 42,51
	Sangat Rendah	17 – 29,75

Dari Tabel 2, variabel X1 persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik di Universitas Negeri Malang masuk dalam kategori tinggi dalam rentang angka 54,10.

Deskriptif Variabel Sikap terhadap Layanan Akademik (X2)

Berdasarkan hasil analisis didapatkan deskripsi data variabel X2 yang dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel X2

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	45,8 - 56,3	Sangat Baik	167	43,04
2	35,2 - 45,7	Baik	203	52,32
3	24,6 - 35,1	Kurang	18	4,64
4	14 - 24,5	Sangat Kurang	0	0
TOTAL			388	100

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 3, diinformasikan bahwa pada interval 45,8 - 56,3 didapat sebanyak 167 responden (43,04%) yang menyatakan bahwa sikap terhadap layanan akademik mahasiswa di Universitas Negeri Malang masuk dalam kategori sangat tinggi. Interval 35,2 - 45,7 didapat sebanyak 203 responden (52,32%) yang menyatakan bahwa sikap terhadap layanan akademik mahasiswa di Universitas Negeri Malang masuk dalam kategori tinggi. Interval 24,6 - 35,1 didapat sebanyak 18 responden (4,64%) yang menyatakan bahwa sikap terhadap layanan akademik mahasiswa di Universitas Negeri Malang masuk dalam kategori rendah. Sedangkan pada interval 14 - 24,5 didapat sebanyak 0 responden yang artinya tidak ada responden yang menyatakan bahwa sikap terhadap layanan akademik sangat rendah. Mean (rata-rata) pada variabel sikap terhadap layanan akademik diperoleh hasil sebesar 44,48 dan berada pada interval 35,2 - 45,7 sehingga masuk dalam kategori baik. Untuk lebih jelasnya rincian deskripsi kategori dan interval nilai X2 dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 Kriteria Panjang Interval Variabel X2

Variabel	Kriteria	Interval (i)
Sikap (X2)	Sangat Tinggi	45,8 – 56,3
	Tinggi	35,2 – 45,7
	Rendah	24,6 – 35,1
	Sangat Rendah	14 – 24,5

Dari Tabel 4, variabel X2 sikap mahasiswa terhadap layanan akademik di Universitas Negeri Malang masuk dalam kategori baik dalam rentang angka 44,48.

Deskriptif Variabel Motivasi Belajar (Y)

Berdasarkan hasil analisis didapatkan deskripsi data variabel Y yang dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Y

No.	Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	61,78 - 76,03	Sangat Tinggi	203	52,32
2	47,52 - 61,77	Tinggi	182	46,91
3	33,26 - 47,51	Rendah	3	0,77
4	19 - 33,25	Sangat Rendah	0	0
TOTAL			388	100

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 5, diinformasikan bahwa diketahui pada interval 61,78 - 76,03 didapat sebanyak 203 responden (52,32%) yang menyatakan bahwa motivasi belajar mahasiswa di Universitas Negeri Malang masuk dalam kategori sangat tinggi. Interval 47,52 - 61,77 didapat sebanyak 182 responden (46,91%) yang menyatakan bahwa motivasi belajar mahasiswa di Universitas Negeri Malang masuk dalam kategori tinggi. Interval 33,26 - 47,51 didapat sebanyak 3 responden (0,77%) yang menyatakan bahwa motivasi belajar mahasiswa di Universitas Negeri Malang masuk dalam kategori rendah. Sedangkan pada interval 19 - 33,25 didapat sebanyak 0 responden yang artinya tidak ada responden yang menyatakan bahwa motivasi belajar mahasiswa sangat rendah. Mean (rata-rata) pada variabel motivasi belajar diperoleh hasil sebesar 61,68 dan berada pada interval 47,52 - 61,77 sehingga masuk dalam kategori tinggi. Untuk lebih jelasnya rincian deskripsi kategori dan interval nilai Y dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6 Kriteria Panjang Interval Variabel Y

Variabel	Kriteria	Interval (i)
Motivasi Belajar (Y)	Sangat Tinggi	61,78 – 76,03
	Tinggi	47,52 – 61,77
	Rendah	33,26 – 47,51
	Sangat Rendah	19 – 33,25

Dari Tabel 6, variabel Y motivasi belajar mahasiswa di Universitas Negeri Malang masuk dalam kategori tinggi dalam rentang angka 61,68.

Analisis Deskriptif Identitas Responden

Responden pada penelitian ini yaitu mahasiswa Universitas Negeri Malang. Karakteristik responden dibagi menjadi empat kategori berdasarkan: 1) jenis kelamin; 2) fakultas; 3) jurusan; dan 4) angkatan. Hasil analisis deskriptif identitas responden dapat dilihat pada Tabel 7, 8, 9, dan 10.

Tabel 7 Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	F	Persentase
1	Laki-laki	117	30
2	Perempuan	271	70
Total		388	100

Tabel 8 Karakteristik Fakultas

No.	Fakultas	F	Persentase
1	Fakultas Ilmu Pendidikan	60	15
2	Fakultas Sastra	56	14
3	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	51	13
4	Fakultas Ekonomi	76	20
5	Fakultas Teknik	63	16
6	Fakultas Ilmu Keolahragaan	27	7
7	Fakultas Ilmu Sosial	44	11
8	Fakultas Pendidikan Psikologi	11	3
Total		388	100

Tabel 9 Karakteristik Jurusan

No.	Jurusan	Fakultas	F	Persentase
1	Pendidikan Luar Sekolah (PLS)	FIP	30	8
2	Pendidikan Luar Biasa (PLB)	FIP	10	3
3	Administrasi Pendidikan (AP)	FIP	20	5
4	Pendidikan Bahasa Jerman (PJER)	FS	41	11
5	Pendidikan Bahasa, Sastra Indonesia, dan Daerah (PBSID)	FS	15	4
6	Matematika (MAT)	FMIPA	42	11
7	Pendidikan Fisika (PFIS)	FMIPA	9	2
8	Manajemen (MNJ)	FE	23	6
9	Ekonomi Pembangunan (EKP)	FE	36	9
10	Pendidikan Akuntansi (PAKT)	FE	17	4
11	Pendidikan Teknik Mesin (PTM)	FT	20	5
12	Pendidikan Teknik Elektro (PTE)	FT	18	5
13	Pendidikan Teknik Informatika (PTI)	FT	18	5
14	Teknik Sipil (TS)	FT	7	2
15	Pendidikan Jasmani dan Keolahragaan (PJK)	FIK	27	7
16	Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (PIPS)	FIS	30	8
17	Pendidikan Geografi (PGEO)	FIS	14	4
18	Pendidikan Psikologi (PPsi)	FPPsi	11	3
Total			388	100

Tabel 10 Karakteristik Angkatan

No.	Angkatan	F	Persentase
1	2015	283	73
2	2016	105	27
Total		388	100

Uji Asumsi

Asumsi Multikolinieritas

Kriteria pengujian menyatakan apabila nilai VIF lebih kecil dari 10 atau nilai tolerance lebih besar dari 0.1 maka dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinier. Adapun ringkasan hasil VIF dan Tolerance sebagaimana Tabel 11.

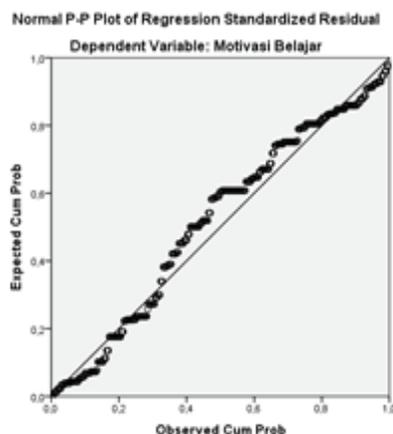
Tabel 11 Asumsi Multikolinieritas

Variabel Independen	Nilai IPS	
	Tolerance	VIF
Persepsi	0.585	1.708
Sikap	0.585	1.708

Berdasarkan hasil pada Tabel 11, dapat diketahui semua variabel independen menghasilkan nilai VIF yang lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0.1. Dengan demikian analisis regresi pada penelitian ini dinyatakan tidak mengandung gejala multikolinier.

Asumsi Normalitas

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh data tentang uji asumsi normalitas sebagaimana disajikan dalam Gambar 2.



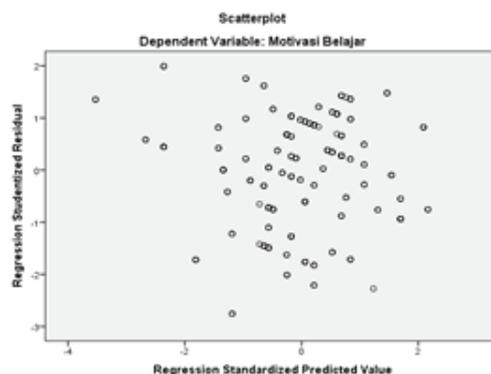
Gambar 2 Pendeteksian Asumsi Normalitas melalui *Probability Plot*

Berdasarkan *probability plot* pada Gambar 2, dapat dilihat bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal. Hal ini mempunyai arti residual dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi normalitas terpenuhi.

Asumsi Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh data tentang uji asumsi heteroskedastisitas sebagaimana disajikan dalam Gambar 3.

Berdasarkan *scatter plot* pada Gambar 3, dapat diketahui bahwa titik-titik residual menyebar dengan acak. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa residual memiliki ragam yang homogen, sehingga asumsi heteroskedastisitas dinyatakan terpenuhi.

Gambar 3 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas melalui *Scatter Plot*

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Simultan

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh data tentang uji hipotesis simultan sebagaimana disajikan dalam Tabel 12.

Tabel 12 Uji Hipotesis Simultan

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,938	2	2,469	36,269	,000b
	Residual	26,211	385	,068		
	Total	31,149	387			

Pengujian hipotesis simultan digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan persepsi dan sikap layanan akademik terhadap motivasi belajar mahasiswa. Kriteria pengujian menyatakan jika nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau probabilitas $< level\ of\ significance$ (\square) maka terdapat hubungan signifikan secara simultan persepsi dan sikap layanan akademik terhadap motivasi belajar mahasiswa.

Uji Hipotesis Parsial

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh data tentang uji hipotesis parsial sebagaimana disajikan dalam Tabel 13.

Tabel 13 Uji Hipotesis Parsial

Coefficients								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,130	,135		15,760	,000		
	Persepsi	,089	,050	,109	1,787	,075	,585	1,708
	Sikap	,264	,051	,319	5,221	,000	,585	1,708

Pengujian hipotesis parsial digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh persepsi terhadap motivasi belajar mahasiswa dan sikap layanan akademik terhadap motivasi belajar mahasiswa. Kriteria pengujian menyatakan jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau probabilitas $< level\ of\ significance$ maka terdapat hubungan signifikan secara individu pengaruh persepsi terhadap motivasi belajar mahasiswa dan sikap layanan akademik terhadap motivasi belajar mahasiswa.

PEMBAHASAN

Persepsi Mahasiswa terhadap Layanan Akademik

Persepsi menurut Setiadi (2006:32), merupakan suatu titik tolak pemikiran yang tersusun dari seperangkat kata-kata yang digunakan sebagai cara memahami kejadian atau gejala dalam kehidupan. Haryanta (2012:196) mengatakan, persepsi merupakan sebuah proses saat individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan. Persepsi seseorang tentang suatu objek atau peristiwa dapat berbeda satu sama lain. Perbedaan tersebut disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor dari dalam diri seseorang yang berkaitan (aspek kognitif) dan faktor dari luar (aspek stimulus visual). Dengan demikian, persepsi seseorang sangat dipengaruhi oleh objek yang diterima panca indera seorang dan oleh cara orang tersebut ‘menterjemahkan’ objek yang berkaitan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik di Universitas Negeri Malang masuk dalam kategori tinggi dalam rentang angka 54,10.

Sikap Mahasiswa terhadap Layanan Akademik

Triandis (dalam Wawan dan Dewi, 2011:30) menyatakan, sikap ialah “*an idea charged with emotion which predisposes a class of action to particular class of social situation*”, yang berarti sikap merupakan ide yang berkaitan dengan emosi untuk mendorong dilakukannya tindakan-tindakan tertentu dalam suatu situasi sosial.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa sikap merupakan sebuah perilaku yang dilakukan oleh individu terhadap objek sikap yang didorong oleh emosi karena terpengaruh oleh kondisi lingkungan dari setiap individu. Sikap akan banyak terpengaruh dengan berbagai objek sikap (perilaku dan situasi).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui sikap mahasiswa terhadap layanan akademik di Universitas Negeri Malang masuk dalam kategori baik dalam rentang angka 44,48.

Motivasi Belajar Mahasiswa

Keberhasilan dosen dan petugas tata usaha fakultas untuk menciptakan kondisi yang optimal di dalam aktivitas belajar mengajar juga dapat mempengaruhi mahasiswa untuk belajar dan menerima stimulus dengan tanggapan positif yang akhirnya akan mempengaruhi motivasi mahasiswa dalam belajar. Dimiyati dan Mudjiono (1994:229) mengatakan, motivasi belajar merupakan kekuatan mental yang mendorong terjadinya proses belajar.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui motivasi belajar mahasiswa Universitas Negeri Malang masuk dalam kategori tinggi dalam rentang angka 61,68.

Hubungan Persepsi terhadap Layanan Akademik dengan Motivasi Belajar Mahasiswa

Alma (2008:22) mengatakan, dosen yang baik harus mempunyai: 1) kompetensi keilmuan; 2) penguasaan metoda belajar; 3) pengendalian emosi; 4) disiplin. Demikianlah pandangan tentang dosen yang baik.

Dari penjelasan faktor yang mempengaruhi perbedaan persepsi tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap orang pasti memiliki persepsi yang berbeda-beda meskipun dalam objek yang sama persis. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh pelaku persepsi, target, dan situasi dari setiap individu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui hubungan persepsi terhadap layanan akademik dengan motivasi belajar mahasiswa Universitas Negeri Malang berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap motivasi belajar mahasiswa. Hal ini berarti semakin baik persepsi maka cenderung dapat meningkatkan motivasi belajar mahasiswa, meskipun peningkatannya tersebut tidak signifikan.

Hubungan Sikap terhadap Layanan Akademik dengan Motivasi Belajar Mahasiswa

Triandis (dalam Wawan dan Dewi, 2011:30) menyatakan, sikap adalah “*an idea charged with emotion which predisposes a class of action to particular class of social situation*”, yang berarti sikap merupakan ide yang berkaitan dengan emosi yang dapat mendorong dilakukannya tindakan tertentu dalam suatu situasi sosial.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui hubungan sikap terhadap layanan akademik dengan motivasi belajar mahasiswa Universitas Negeri Malang berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi belajar mahasiswa. Hal ini berarti semakin baik sikap terhadap layanan akademik, maka cenderung dapat meningkatkan motivasi belajar mahasiswa.

Hubungan Persepsi dan Sikap terhadap Layanan Akademik dengan Motivasi Belajar Mahasiswa

Persepsi adalah proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh indera atau individu melalui pengalaman dengan tujuan sebagai pemberi arti bagi lingkungan mereka. Menurut Schiffman dan Kanuk (2002:146), persepsi terhadap sesuatu berasal dari interaksi antara dua jenis faktor, yaitu: (1) stimulus faktor; (2) individual faktor. Umar (2002:50) menyatakan, kepuasan pelanggan ialah tingkat perasaan pelanggan sesuai membandingkan dengan harapannya. Jika seseorang pelanggan menerima produk atau jasa sesuai dengan harapannya, maka pelanggan akan merasa puas.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui hubungan persepsi dan sikap layanan akademik terhadap motivasi belajar berpengaruh signifikan secara simultan. Hal ini memiliki arti terdapat pengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) persepsi dan sikap terhadap layanan akademik terhadap motivasi belajar mahasiswa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: 1) tingkat persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik masuk dalam kategori tinggi; 2) tingkat sikap mahasiswa terhadap layanan akademik masuk dalam kategori baik; 3) tingkat motivasi belajar mahasiswa masuk dalam kategori tinggi; 4) persepsi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap motivasi belajar mahasiswa; 5) sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi belajar mahasiswa; 6) persepsi dan sikap layanan akademik terhadap motivasi belajar berpengaruh signifikan secara simultan.

DAFTAR RUJUKAN

- Dimiyati, dan Mudjiono. 1994. Belajar dan Pembelajaran. Jakarta: Depdikbud.
- Hamzah, A. 2015. Pengaruh Pelayanan Administrasi Kampus Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, (Online), (<http://dhamirtb.blogspot.co.id/2015/01/pengaruhpelayanan-administrasi-kampus.html>), diakses 01 Maret 2017.
- Haryanta, A.T. 2012. Kamus Sosiologi. Surakarta: PT Aksara Sinergi Media.
- Imron, A. 1995. Teori Belajar Pembelajaran. Malang: Proyek IKIP Malang.
- Jaya, A. R. J. K., dan Soetopo, H. 2007. Hubungan Persepsi Kualitas Jasa Pendidikan dengan Kepuasan Mahasiswa. *Manajemen Pendidikan*, Volume 20, Nomor 2, September 2007.
- Nashar. 2004. Peranan Motivasi dan Kemampuan Awal dalam Kegiatan Pembelajaran. Jakarta: Delia Press.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L. L. 2002. *Consumer Behavior*. 7th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Setiadi, E. M. 2006. Ilmu Sosial dan Budaya Dasar. Jakarta: Kencana.
- Setyadin, B. 2005. Modul I: Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah. Malang: Lembaga Penelitian Universitas Negeri Malang.
- Sobur, A. 2011. Psikologi Umum dalam Lintasan Sejarah. Bandung: Pustaka Setia.
- Sunarni, Zulkarnain, W., dan Kusumaningrum, D. E. 2011. Kualitas Pelayanan Dosen Menurut Persepsi Mahasiswa. *Manajemen Pendidikan*, Volume 23, Nomor 3, Maret 2011.
- Uno, H. B. 2011. Teori Motivasi dan Pengukurannya: Analisis di Bidang Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wawan, A dan M. Dewi. 2011. Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Wiyono, B. B. 2007. Metodologi Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Action Research). Malang: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang.