

## PENGARUH *PSYCHOLOGICAL WELL BEING* TERHADAP PERILAKU MELAYANI MAHASISWA DI UNIVERSITAS “X” DI SURABAYA

Oleh: Eva Nur Rachmah<sup>1</sup>, Fahyuni Baharuddin<sup>2</sup>, Prakrisno Satrio<sup>3</sup>, dan Setiabudhi<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Fakultas Psikologi Universitas 45 Surabaya

### Abstrak

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *psychological well being* terhadap perilaku melayani mahasiswa di Universitas X di Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah dosen di lingkungan Universitas X Surabaya dan subjek dalam penelitian ini berjumlah 75 orang dengan menggunakan sample jenuh. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan 5 (lima) skala Likert. Reliabilitas *psychological well being* sebesar .876, dan reliabilitas perilaku melayani sebesar .917. Sedangkan nilai pengaruh *psychological well being* terhadap perilaku melayani mahasiswa sebesar .488.

**Kata Kunci:** Pendidikan Tinggi, Perilaku Sosial, *Psychological Well Being*.

---

### PENDAHULUAN

Institusi di perguruan tinggi atau universitas disebut dengan tempat penyediaan layanan pendidikan untuk masyarakat. Dalam dunia akademis, dosen atau pendidik yang memiliki emosi dan pelayanan yang baik kepada mahasiswa dapat melakukan sesuatu yang terbaik dalam karyanya. Dalam hal yang berkaitan dengan rutinitas pekerjaan sehari-hari, seorang dosen harus mampu dan dapat menyelaraskan dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Di dalam era globalisasi seperti sekarang ini setiap perguruan tinggi dituntut untuk selalu dapat bersaing dengan perguruan tinggi yang lain. Perguruan tinggi yang memiliki kinerja yang baik akan selalu terus dapat bertahan, sebaliknya perguruan tinggi yang tidak mampu menunjukkan atau menampilkan kinerja yang bagus, tidak akan mampu bertahan dalam persaingan. Semakin tajamnya tingkat persaingan pada bidang industri jasa pendidikan tidak hanya dikarenakan oleh tumbuhnya pesaing, tetapi juga sikap konsumen pengguna jasa perguruan tinggi yang semakin kritis. Perguruan tinggi di Surabaya yaitu Universitas X Surabaya yang bergerak dalam bidang jasa layanan pendidikan bertujuan memberikan layanan pendidikan kepada masyarakat dengan biaya kuliah yang sangat terjangkau. Lokasi yang strategis yang letaknya berdekatan dengan jantung kota Surabaya dan fasilitas umum. Selain itu akses transport umum pun mudah dijangkau. Namun masih banyaknya mahasiswa yang mengeluh terhadap kinerja dosen terhadap kinerja perguruan tinggi yang belum menunjukkan hasil yang optimal.

Di bidang pelayanan jasa pendidikan seperti sebuah perguruan tinggi dituntut memiliki kinerja yang baik. Perguruan tinggi dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang baik pada semua pengguna dalam pelaksanaan operasionalnya. Mahasiswa sebagai pengguna jasa selalu melihat kualitas layanan yang diberikan oleh

sebuah institusi perguruan tinggi. Sebagai sebuah lembaga yang berkaitan dengan jasa pendidikan, perguruan tinggi memiliki tanggung jawab yang besar menyangkut sikap, moral, dan tingkah laku pengajarnya. Namun, pada kenyataannya beberapa layanan jasa pendidikan pada mahasiswa masih belum memberikan kepuasan. Hal tersebut terbukti masih banyaknya keluhan ketidakpuasan yang dirasakan mahasiswa terhadap perilaku dan sikap dosen di dalam memberikan layanan maupun dalam bentuk proses belajar mengajar. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan di Universitas X Surabaya pada tanggal 10 Oktober 2019, mengatakan bahwa masih ada beberapa dosen dalam melakukan proses belajar mengajar di kelas terkadang mengumpat, menghina dan menyindir mahasiswa dengan perilaku yang sebenarnya tidak selayaknya ditampilkan ketika dosen mengajar. Hal inilah yang membuat banyak mahasiswa ketakutan, merasa tidak nyaman bahkan ada yang mengundurkan diri. Hasil wawancara juga dilakukan oleh dosen, yang mengatakan bahwa dedikasi dan layanan masih kurang karena banyak dosen yang hanya model pengajarnya habis mengajar langsung pulang.

Maka dari itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh *psychological well being* terhadap perilaku melayani mahasiswa di lingkungan Universitas X Surabaya. Manfaat penelitian bagi akademisi diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Selain itu penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi peneliti yang lain di Indonesia. Bagi peneliti diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pengaruh *psychological well being* terhadap perilaku melayani mahasiswa. Bagi pihak Universitas diharapkan dapat memperbaiki layanan agar sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa.

Ryff (1989), menggambarkan kesehatan psikologis individu berdasarkan pemenuhan kriteria fungsi psikologi positif merupakan istilah yang digunakan *psychological well being*. *Psychological well-being* berhubungan dengan, *engagement*, 32 harapan, pemaknaan terhadap diri sendiri, kepuasan pribadi stabilitas suasana hati, rasa syukur, kegembiraan, harga diri, kepuasan dan optimisme, termasuk juga mengenali kekuatan dan mengembangkan bakat dan minat yang dimiliki. Menurut Bartram dan Boniwel bahwa *psychological well-being* memimpin individu untuk menjadi kreatif dan memahami apa yang sedang dilaksanakannya (Ismawati, 2013). dkk. menyebutkan bahwa *psychological well-being* adalah refleksi dari *happiness*, *positive mental health* dan *emotional well being*

Robinson, dkk. mendefinisikan *psychological well-being* sebagai evaluasi terhadap bidang-bidang kehidupan tertentu (misalnya evaluasi terhadap kehidupan keluarga, masyarakat dan pekerjaan) atau dengan kata lain seberapa baik seseorang dapat memberikan peramalan yang baik terhadap *well-being* dan menjalankan peran-perannya (Ismawati, 2013).

Flouri & Buchaman juga menyampaikan bahwa *psychological well-being* merujuk kepada bagaimana individu mengevaluasi diri mereka sendiri dan mengevaluasi kemampuan mereka untuk memenuhi aspek-aspek tertentu di dalam kehidupan

mereka, seperti dukungan, hubungan dengan orang lain maupun pekerjaan (Ismawati, 2013).

Ryff merumuskan *psychological well-being* sebagai salah satu kriteria kesehatan mental, yang dirumuskan lebih lanjut dalam enam aspek (dimensi) yaitu: penerimaan diri, otonomi, hubungan positif dengan orang lain, penguasaan terhadap lingkungan, pertumbuhan pribadi dan tujuan hidup. Ryff juga berpendapat bahwa mereka sadar akan keterbatasan-keterbatasan dirinya (penerimaan diri) dan berusaha berpikiran positif tentang dirinya. Mereka juga mencoba mengembangkan rasa percaya dalam hubungan interpersonal (hubungan yang positif dengan orang lain) dan menjaga kehangatan dan membentuk lingkungan mereka, sehingga kebutuhan pribadi (*personal needs*) dengan keinginannya dapat terpenuhi (penguasaan lingkungan). Ketika mempertahankan individualitas dalam konteks sosial yang lebih besar, individu juga mengembangkan *self determination* dan kewibawaan (otonomi). Upaya yang paling penting adalah menemukan makna dari tantangan yang telah dilalui dan dari upaya-upaya yang dilakukan dalam menghadapinya (tujuan hidup). Terakhir, mengembangkan kemampuan secara optimal (pertumbuhan pribadi) dan bakat merupakan yang paling utama dalam kesejahteraan psikologis (Sarungallo, E. 2009).

Organisasi akan sukses karena individunya, bukan karena satu satunya kekayaan organisasi. Organisasi yang bergerak dalam layanan jasa, individu yang menjadi karyawan harus memiliki jiwa dan sikap melayani, sementara itu tidak semua orang memiliki jiwa dan sikap melayani. Dalam memberikan asuhan kependidikan yang berhubungan langsung dengan mahasiswa, interaksi, komunikasi untuk membangun rasa percaya diri konsumen diperlukan juga kinerjadosen yang baik dan rasa percaya diri. Begitu banyak faktor internal dan eksternal dari dimensi masa lalu, sekarang, dan masa yang akan datang yang ikut mempengaruhi dalam memahami perilaku konsumen yang tidak lepas dari memahami perilaku manusia secara umum dan perilaku manusia tidaklah sederhana untuk dipahami dan diprediksi.

Interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap dan tindakan adalah perilaku manusia yang merupakan hasil dari segala macam pengalaman-pengalamannya. Dengan kata lain, stimulus yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya yang merupakan respon atau reaksi seorang individu. Respon tersebut dapat bersifat aktif (melakukan tindakan) dan bersifat pasif (tanpa tindakan : berpikir, berpendapat, bersikap). Perilaku pasif tidak tampak, seperti pengetahuan, persepsi, atau motivasi, sedangkan perilaku aktif dapat dilihat. Beberapa ahli membedakan bentuk bentuk perilaku ke dalam tiga domain yaitu pengetahuan, sikap dan tindakan atau sering kita dengar dengan istilah *knowledge, attitude, practice* (Sarwono, 2005).

Kwick (1974), sebagaimana dikutip oleh Notoatmodjo (2003) perilaku adalah tindakan suatu organisme yang dapat di amati dan bahkan dapat di pelajari. Perilaku manusia pada hakekatnya adalah proses interaksi individu dengan lingkungannya sebagai manifestasi hayati bahwa dia adalah makhluk hidup. Menurut penulis yang

disebut perilaku manusia adalah stimulus dan respons serta dapat diamati secara langsung maupun tidak langsung yang ditimbulkan karena adanya aktivitas.

Luthan (2005) mengatakan bahwa perilaku adalah tingkah laku, perbuatan kelakuan, sedangkan melayani adalah menolong dan menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain atau konsumen. Luthan (2005) berpendapat pada beberapa bentuk perilaku bahwa perilaku melayani dapat dijabarkan, diantaranya memberikan perhatian, artinya memberi perhatian tanpa menunggu untuk diminta. Patton (1998) mengatakan bahwa layanan sepenuh hati mengandung 4 (empat) unsur, yaitu (a) kompetensi adalah kewenangan, kekuasaan untuk menentukan sesuatu hal. Kompetensi dalam perilaku melayani adalah bagaimana menjembatani kesenjangan antara emosi dengan memperlihatkan empati dan kepedulian kepada konsumen; (b) memahami emosi diri yang berarti bahwa kunci keberhasilan dalam memberikan layanan adalah memahami penyebab pemicu emosi, mampu mengenali dan menandai serta mengungkapkan perasaan dengan tepat; (c) memotivasi diri dan bersikap kreatif (d) menjadi diri sendiri adalah pengelolaan emosi diri yang merupakan salah satu keterampilan penting dalam perilaku melayani, namun pada saat yang sama mampu mengontrol emosi diri sendiri.

Menurut Luthan (2005), di dalam industri jasa layanan, penyedia jasa layanan perlu menguasai lima unsur, supaya loyalitas pelanggan semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling kepada layanan, maka ada lima hal yang harus diperhatikan yaitu (a) cepat, yang dimaksud kecepatan di sini adalah waktu yang digunakan dalam memberikan layanan kepada konsumen minimal sama dengan batas waktu standar layanan yang ditentukan oleh perusahaan; (b) tepat, kecepatan tanpa ketepatan dalam memberikan layanan tidak menjamin kepuasan konsumen; (c) aman, dalam memberikan layanan kepada konsumen. Konsumen akan berpikir untuk tidak kembali lagi bila tidak diberi perasaan aman; (d) nyaman, seseorang merasa diterima apa adanya apabila rasa nyaman diberikan pada konsumen, dan (e) ramah, petugas harus memberikan layanan yang total dan konsentrasi pada saat bekerja kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa sangat dihargai dan dihormati layaknya seorang raja, bahkan pada saat konsumen menyampaikan keluhan, layanan yang diterima petugas tetap bersikap profesional dan ramah. Tetapi begitu selesai bertugas, petugas akan menjadi diri mereka.

Menurut Poerwadarminto (1983), perilaku adalah tingkah laku, perbuatan, kelakuan, sedangkan melayani adalah menolong dan menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain atau konsumen. Sabarguna (2008) mengemukakan bahwa perilaku melayani dapat diuraikan pada beberapa bentuk perilaku, antara lain memberi perhatian, artinya segera memberi perhatian tanpa menunggu diminta.

Di perguruan tinggi, agar tercapai kepuasan mahasiswa seorang dosen sebaiknya dapat memberikan layanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa. Namun, terbukti dalam hal interaksi antar manusia, emosi seringkali dipandang sebagai sesuatu yang negatif antara mahasiswa dan dosen, seperti misalnya kesalahpahaman yang dapat membuat marah dosen di kelas. Oleh sebab itulah,

semua individu selalu dianjurkan untuk dapat mengontrol emosinya untuk selalu dapat menutupi emosinya dan juga ditabukan untuk memperlihatkan emosinya kepada orang lain. Dalam banyak hal, pekerjaan seorang dosen dapat sangat menantang, pada suatu saat bisa dikatakan menekan (jika mengerjakan suatu penelitian), tetapi pada saat lain dapat dirasa membosankan (semisal mengajar suatu mata kuliah yang sama dari satu semester ke semester lainnya). Dibutuhkan pengelolaan emosi yang terampil untuk menghadapi ketidakseragaman keadaan pekerjaan pastilah dengan demikian setiap emosi yang muncul tidak menurunkan produktivitas kerja tetapi menjadikannya suatu semangat kerja.

Harapan pelanggan diupayakan memenuhi kesesuaian dengan penentuan kualitas layanan. Sedangkan kualitas jasa merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas jasa merupakan perbandingan antara jasa yang mereka rasakan (dipersepsikan) pelanggan dengan kualitas jasa yang mereka harapkan (Handoko, 2010). Kualitas layanan yang mereka harapkan dikatakan berkualitas jika sama dengan kualitas layanan yang dirasakan. Jika diukur dengan rasio antara kualitas layanan yang dirasakan dengan kualitas layanan yang diharapkan, kualitas layanan dikatakan memuaskan jika rasionya satu, dan jika rasionya lebih dari satu, kualitas layanan dikatakan berkualitas.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (X) dan variabel (Y). Variabel X adalah *Psychological Well Being*, sedangkan variabel Y adalah perilaku melayani mahasiswa. Populasi dari sample penelitian ini adalah seluruh dosen Universitas X dengan jumlah 75 responden. Teknik pengambilan sample yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan sampel jenuh karena menggunakan seluruh sample seluruh populasi. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui kuesioner dengan pengukuran skala likert. Untuk pernyataan positif dimulai dari 1 untuk Tidak Sesuai (TS), 2 Kadang Kadang sesuai (KS), 3 Cukup Sesuai (CS), 4 Sesuai (S), dan 5 Sangat Sesuai (SS). Sedangkan untuk menganalisis data, dalam penelitian ini digunakan analisis regresi.

## **PEMBAHASAN**

Hasil uji reliabilitas pada masing-masing alat ukur diperoleh nilai pada angket *Psychological Well Being* 0.876 dan untuk perilaku melayani mahasiswa diperoleh nilai sebesar 0,917. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi sederhana dengan tujuan untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh yang terjadi antara variable X dan Variabel Y.

Hasil analisis data dari pengolahan SPSS dapat disimpulkan bahwa *Psychological Well Being* berpengaruh terhadap perilaku melayani mahasiswa sebesar 48.8 persen. Hal ini terlihat dari koefisien determinan kuadrat  $R^2 = .488$ . Hasil penelitian ini mendukung hipotesis penelitian bahwa *Psychological Well Being* berpengaruh terhadap perilaku melayani mahasiswa. Nilai pengaruh *Psychological Well Being* sebesar 48,8%

terhadap perilaku melayani mahasiswa, berarti masih ada faktor lain sebesar 51,2 % yang mempengaruhi perilaku melayani mahasiswa.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dosen di Universitas X di Surabaya menunjukkan hasil yang baik dilihat dari *Psychological Well Being*-nya dan perilaku dosen juga menunjukkan kondisi yang baik pula dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi maupun dalam tugas tugas lainnya. Dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, *Psychological Well Being* memegang peranan penting bagi seorang dosen. Oleh karena itu perlu diadakan pelatihan-pelatihan yang dapat lebih meningkatkan *psychological well being*-nya seperti pelatihan *team building*, *anger management* ataupun *character building*.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktik*. Jogjakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2007. *Metode Penelitian*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Hanoko, Hani. 2010. *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*, Edisi kedua, BPFE UGM Yogyakarta.
- Ismawati. 2013. *Peran Perubahan Organisasi Dengan Kesejahteraan Psikologis (Psychological Well-Being) Karyawan di PT. PLN (Persero) Area Malang*. Skripsi. UIN Malang.
- Luthan, Fred. 2005. *Organization Behavior*, Edisi 7, Mac Graw Hill International Edition New York USA.
- Munir, A. 2006. *Spiritual Teaching*. Agar guru semakin mencintai pekerjaan dan anak didiknya. Yogyakarta; Pustaka Insan Madani
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Patton, G. C., Carlin, J. B., Coffey, C., Wolfe, R., Hibbert, M., & Bowes, G. (1998). *Depression, anxiety, and smoking initiation: a prospective study over 3 years. American Journal of Public Health, 88(10), 1518–1522.* doi:10.2105/ajph.88.10.1518
- Poewadarminta W.J.S. 1986. *Kamus Besar Umum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology, 57(6), 1069–1081.* doi:10.1037/0022-3514.57.6.1069
- Sabarguna, B.S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan R.S*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sarungallo, E. 2009. *Hubungan Anatara Dukungan Sosial Dengan Psychological Well-Being Pada Orang Dengan HIV/AIDS (ODHA)*. Skripsi, tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Airlangga
- Sarwono. 2005. *Psikologi Remaja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Seligman, M. 2013. *Beyond Authentic Happiness. Menciptakan Kebahagiaan Sempurna Dengan Psikologi Positif*. Bandung: PT Mizan Pustaka.
- Sulistiana. 2018. *Pengaruh Tingkat Psychological Well-Being Terhadap Tingkat Dedikasi Guru SMAN "X" di Gresik*. Other thesis, Universitas Muhammadiyah Gresik.