

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kampus terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Pamulang

Prima Sadewa¹, Eka Rima Prasetya²

Universitas Pamulang, Indonesia

dosen01466@unpam.ac.id¹, ekarima@unpam.ac.id²

Submitted: 13th February 2024 | **Edited:** 26th April 2024 | **Issued:** 01st May 2024

Cited on: Sadewa, P., & Prasetya, E. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kampus terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Pamulang. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 4(2), 428-440.

ABSTRACT

The aims of this research are (1) to determine the effect of service quality on student learning motivation, (2) to determine the effect of the campus environment on student learning motivation, and (3) to determine the effect of service quality and the campus environment simultaneously on student learning motivation. This research is research that uses a quantitative approach. Furthermore, this research is a type of associative research. The data collection technique is in the form of a questionnaire. The data analysis methods in this research are data quality testing, classical assumption testing, regression testing and hypothesis testing. The results of this research are as follows: (1) there is an influence of service quality on student learning motivation, (2) there is an influence of the campus environment on student learning motivation, (3) there is a simultaneous influence of service quality and campus environment on student learning motivation.

Keywords: Service Quality, Environment, Learning Motivation

PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi merupakan sebuah institusi yang sengaja dirancang untuk melaksanakan pendidikan. Perguruan Tinggi sebagai pusat pendidikan harus mampu melaksanakan fungsi pendidikan secara optimal yaitu mengembangkan kemampuan, meningkatkan mutu pendidikan dan martabat bangsa Indonesia. Pendidikan tinggi adalah pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi dari pada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah.

Mahasiswa merupakan salah satu asset yang sangat vital bagi sebuah lembaga pendidikan tinggi, untuk itu perlu terus diupayakan agar mahasiswa memperoleh pendidikan dan pengajaran agar dapat mencapai prestasi yang diinginkan. Keberhasilan dari sebuah lembaga pendidikan tinggi salah satu indikatornya dapat dilihat dari lulusannya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Rosyidi (2011), bahwa indikator kesuksesan universitas salah satunya dari lulusan sarjana yang berkualitas. Sehingga perguruan tinggi berperan untuk terus mendorong kreativitas mahasiswa dalam berbagai bidang keilmuan

untuk mencapai prestasinya baik di bidang akademik maupun non-akademik.

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kesan yang baik kepada pengguna jasa. Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan serta berusaha untuk memberikan nilai lebih. Perguruan tinggi negeri juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas, karena kualitas pelayanan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra yang baik bagi kampus.

Kualitas layanan pendidikan yang baik kepada para mahasiswa, tentunya akan meningkatkan motivasi belajar. Pemberian layanan pendidikan yang berkualitas maka akan berdampak pada kepuasan mereka dan tentunya secara tidak langsung akan mempengaruhi motivasi belajarnya. Apabila mahasiswa merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterimanya, maka tentu saja pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak bagus. Hal ini bahwa lembaga pendidikan yang baik tentunya akan selalu menjaga kualitas layanannya, sehingga pelanggan dalam hal ini mahasiswa akan termotivasi dalam belajar.

Pelayanan yang terhadap mahasiswa pada program studi S1 Akuntansi Universitas Pamulang sudah berjalan dengan baik, tetapi perlu ditingkatkan. Permasalahan yang sering muncul ialah karena jumlah staf prodi yang sedikit ketika kebutuhan layanan akademik bagi mahasiswa meningkat maka perlu membutuhkan waktu yang lebih agar bisa terlayani semua. Selain itu akses mahasiswa untuk mendapatkan informasi akademik juga kurang terbuka.

Lingkungan di kampus yang kondusif akan banyak berpengaruh pada hasil belajar mahasiswa. Lingkungan kerja yang kondusif sangat dibutuhkan bagi dosen untuk menumbuhkan dorongan dari dalam diri dosen tersebut untuk bekerja lebih bersemangat. Ini berarti bahwa lingkungan kerja di kampus berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan bagi semua orang yang ada di kampus khususnya para mahasiswa yang selalu melakukan pembelajaran di lingkungan kampus.

Perguruan tinggi akan berkembang dengan baik jika ditunjang dengan lingkungan kerja yang kondusif. Lingkungan kerja atau kondisi kerja merupakan semua aspek fisik kerja, psikologis kerja, dan peraturan-peraturan kerja yang dapat mempengaruhi

kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas. Pimpinan perguruan tinggi sebagai manajer di kampus harus berusaha mengelola lingkungan kampus agar dapat menciptakan suasana yang menimbulkan semangat dan gairah mahasiswa dalam belajar sehingga prestasinya meningkat.

Permasalahan yang dihadapi mahasiswa terhadap lingkungan kampus diantaranya ruang kelas untuk belajar yang kadang masih dijumpai sampah yang belum terbuang. Akses menuju ruang kelas ketika masuk kuliah, masih dijumpai mahasiswa yang harus antri lama di lift mengingat gedungnya bertingkat sampai lantai 6. Hal tersebut tentu bisa berdampak terhadap motivasi mahasiswa dalam perkuliahan.

Pada salah satu prinsip ISO bahwa pengukuran kepuasan pelanggan wajib dilakukan sebagai umpan balik dari pelanggan terhadap system yang diterapkan. Ini berarti bahwa keberhasilan sebuah lembaga sangat ditentukan oleh mutu layanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan. Sebagai lembaga pendidikan maka proses akademik merupakan proses inti, oleh karena itu pengukuran kepuasan pelanggan pada proses ini wajib dilakukan secara periodik. Berlandaskan pemahaman mutu di atas, dapat dikatakan bahwa saat ini pendidikan bukan lagi sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang diukur secara akademik, tetapi sudah mengarah pada suatu bentuk kualitas pendidikan secara menyeluruh (Total Quality Education) yang berorientasi pada kepuasan pelanggan diantaranya mahasiswa.

Suatu penelitian yang dilakukan oleh Abbasi, Malik, Chaudhry, dan Imdadullah (2011), mereka mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dengan layanan yang sedang disediakan oleh universitas. Hasil analisis mencerminkan mahasiswa tidak puas dengan banyak layanan inti & fasilitas seperti pengajaran, dukungan administrasi, perpustakaan, laboratorium, akomodasi, kesehatan, dan olahraga, sedangkan kepuasan telah dilaporkan hanya terdapat tiga bidang tambahan seperti transportasi, ruang kelas dan fasilitas doa.

Kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan kampus yang diterima tentu akan berdampak pada tingkat motivasi belajar dan berdampak pula pada capaian prestasi belajarnya. Hal ini apabila mahasiswa merasa puas atas layanan kampus yang diterima, maka mahasiswa akan lebih aktif dalam mengikuti perkuliahan, maupun dalam mengikuti kegiatan-kegiatan kemahasiswaan lainnya. Namun sebaliknya, apabila mahasiswa merasa tidak puas atas layanan yang diterimanya, maka ia akan tidak termotivasi dalam berbagai aktivitas dalam kampus. Berdasarkan penjelasan di atas ada peran yang sangat

penting dari kualitas layanan dan lingkungan kampus dalam meningkatkan motivasi dalam belajar mahasiswa di kampus.

Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa orang mahasiswa dan menanyakan tentang yang mereka rasakan terkait kualitas layanan dan lingkungan kampus pada program studi S1 Akuntansi Universitas Pamulang. Keluhan yang disampaikan para mahasiswa terkait kualitas pelayanan dosen dalam hal pembimbing akademik (dosen PA) belum berjalan dengan maksimal, dan pelayanan dosen dalam proses pembelajaran yaitu kadang masih ditemukan dosen yang terlambat masuk perkuliahan, sedangkan pelayanan dosen membimbing skripsi yaitu kadang ditemukan dosen yang susah ditemui karena kesibukannya. Mengenai fasilitas belajar yang disediakan mereka mengeluhkan kurang memadainya tempat ibadah yang disediakan, kotornya kamar mandi, ketersediaan lift yang terbatas sedangkan ruang kuliah banyak terletak di lantai yang tinggi, serta perpustakaan dengan jumlah buku yang sangat terbatas tidak sesuai dengan kebutuhan jumlah mahasiswa yang banyak.

Banyak faktor yang mempengaruhi motivasi belajar mahasiswa antara lain yaitu kualitas pelayanan, kualitas dosen, kualitas pengelola, komitmen mahasiswa, dan fasilitas di lingkungan kampus yang tersedia. Faktor tersebut dapat tidak hanya berasal dari dalam diri mahasiswa tetapi bisa dari luar dirinya seperti kualitas pelayanan dan lingkungan kampus. Jika apa yang mereka dapatkan melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut senang sehingga akan termotivasi untuk menjalankannya. Berdasarkan rangkaian latar belakang tersebut, peneliti mengambil judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kampus Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Pamulang”.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kotler dan Keller dalam Dewi (2015) mengatakan pelayanan/jasa (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Komponen pelayanan dalam bisnis tidak dapat dipisahkan baik untuk perusahaan jasa maupun pendidikan. Jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan, tidak seperti barang fisik yang di produksi, kemudian baru di konsumsi.

Kotler dalam Dirwan (2014) mengemukakan bahwa ada lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan yaitu: Pertama; Tangible (berwujud) berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, terawat dan lancar. Kedua; Empathy merupakan kesediaan karyawan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Jika pelanggan mengeluh, harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Ketiga; Responsiveness (cepat tanggap), kemauan dari karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi keluhannya. Keempat; Reliability (keandalan), kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten. Kelima; Assurance (kepastian), berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

Lingkungan Kampus

Purwanto (2014: 28) mengatakan lingkungan meliputi semua kondisi dalam dunia yang mempengaruhi tingkah laku kita, pertumbuhan, perkembangan manusia. Hamalik (2014: 98) menyatakan bahwa antara individu dan lingkungan terjalin proses interaksi atau saling mempengaruhi satu dengan lainnya. Tingkah laku dapat mempengaruhi lingkungan baik positif maupun negatif. Pengaruh dikatakan positif jika tingkah laku tersebut membawa dampak yang baik bagi lingkungan, begitu juga sebaliknya dikatakan negatif karena membawa pengaruh buruk bagi lingkungan. Lingkungan pada sisi lain dapat membawa pengaruh pada pola tingkah laku individu.

Lingkungan belajar merupakan unsur dinamis yang ada di sekitar orang yang sedang belajar. Lingkungan bagi mahasiswa merupakan lingkungan belajar yaitu segala sesuatu yang mempengaruhi proses belajar baik yang ada di kampus maupun yang di luar kampus, antara lingkungan kampus dan dosen akan saling mempengaruhi, lingkungan mempengaruhi mahasiswa dalam pembelajaran dan dosen juga mewarnai lingkungan kampus.

Lawrence & Vimala (2012: 210) mengatakan bahwa *“educational process of development occurs in physical, social, cultural and psychological environment. A proper and adequate environment is very much necessary for a fruitful learning of the child.”* Artinya bahwa proses pendidikan terjadi di lingkungan fisik, sosial, budaya dan psikologis. Lingkungan yang tepat dan memadai sangat diperlukan seseorang untuk

belajar. Lingkungan kerja merupakan salah satu penyebab dari keberhasilan dalam melaksanakan tugas, apabila dosen dan mahasiswa mendapat pengaruh yang positif, maka akan mempunyai moral yang lebih baik dalam melakukan pekerjaannya, dan ini berarti akan meningkatkan efisiensi dalam pencapaian suatu tujuan. Sedangkan apabila dosen dan mahasiswa mendapat pengaruh yang negatif, maka akan mengalami kemerosotan moral dalam menjalankan pembelajaran.

Mangkunegara (2010: 105) menjelaskan bahwa lingkungan kerja atau kondisi kerja adalah semua aspek fisik kerja, psikologis kerja, dan peraturan-peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas kerja. Lingkungan sekolah dibedakan atas dua kelompok, yaitu lingkungan fisik dan lingkungan sosial. Lingkungan pendidikan adalah seperangkat kondisi eksternal yang dirancang untuk membantu seseorang dalam proses pembelajaran. Kondisi tersebutlah yang kemudian disebutkan dengan lingkungan kampus.

Dimiyati dan Mudjiono (2013: 249) mengemukakan bahwa prasarana pembelajaran meliputi gedung, ruang belajar, lapangan olahraga, ruang ibadah, ruang kesenian dan peralatan olahraga. Sedangkan sarana pembelajaran meliputi buku pelajaran, buku bacaan, alat dan fasilitas laboratorium dan berbagai media pembelajaran yang lain.

Lingkungan sekolah juga sangat terkait dengan proses pembelajaran, belajar dengan pendekatan lingkungan berarti peserta didik mendapatkan pemahaman dengan cara mengamati secara langsung lingkungan disekitarnya terutama lingkungan sekolah. UNESCO (Mulyasa, 2013: 100) mengemukakan jenis-jenis lingkungan yang dapat didayagunakan oleh peserta didik untuk kepentingan pembelajaran.

1. Lingkungan yang meliputi faktor-faktor fisik, biologi, sosio ekonomi, dan budaya yang berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung dan berinteraksi dengan kehidupan mahasiswa.
2. Sumber masyarakat yang meliputi setiap unsur atau fasilitas yang ada dalam suatu kelompok masyarakat.
3. Ahli-ahli setempat yang meliputi tokoh-tokoh masyarakat yang memiliki pengetahuan khusus dan berkaitan dengan kepentingan pembelajaran.

Lingkungan fisik sekolah juga diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 49 Tahun 2014 bagian ketujuh yang merupakan kriteria minimal tentang sarana dan

prasarana sesuai dengan kebutuhan isi dan proses pembelajaran dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran lulusan.

Lingkungan sosial kampus adalah semua orang atau manusia lain yang dapat mempengaruhi manusia lain dalam lingkungan kampus. Pengaruh lingkungan sosial itu ada yang diterima secara langsung dan ada yang tidak langsung. Pengaruh secara langsung seperti dalam pergaulan sehari-hari dengan orang lain, keluarga, teman-teman, kawan kuliah, sepekerjaan, dan lain sebagainya. Pengaruh yang tidak langsung yaitu: melalui radio, TV majalah, buku-buku, surat kabar dan lain sebagainya (Purwanto, 2014: 29). Lingkungan sosial dalam hal ini masyarakat dapat menjadi bahan pelajaran bagi mahasiswa. Hamalik (2014: 99) mengatakan ada banyak manfaat mempelajari masyarakat sebagai lingkungan pendidikan bagi peserta didik antara lain: (1) menanamkan pengertian yang realistik tentang proses-proses sosial dalam kehidupan; (2) mengembangkan kesadaran dan sensitif terhadap masalah - masalah sosial; (3) merupakan latihan berfikir ilmiah berdasarkan fakta yang ada di masyarakat; (4) mendorong rasa tanggung jawab terhadap masyarakat; (5) mempersiapkan peserta didik ke arah kehidupan masyarakat, dan (6) mengembangkan kemampuan dan kebiasaan observasi.

Kampus sebagai lingkungan tempat mahasiswa belajar tentu akan mewarnai masing-masing individu baik antara mahasiswa dengan mahasiswa, dosen dengan mahasiswa maupun mahasiswa dengan staf akademik. Pada proses belajar-mengajar terjadi proses interaksi dengan adanya komunikasi antara dosen (pengajar) dengan mahasiswa (pelajar) sehingga terpadunya dua kegiatan, yakni kegiatan mengajar (usaha dosen) dengan kegiatan belajar (tugas mahasiswa) yang berdaya guna dalam mencapai tujuan pembelajaran. Sudjana (2014: 31-32) mengatakan ada tiga pola komunikasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan interaksi dinamis antara dosen dengan mahasiswa, di antaranya komunikasi sebagai aksi atau komunikasi satu arah, Komunikasi jenis ini kurang banyak menghidupkan kegiatan mahasiswa belajar, komunikasi sebagai interaksi atau komunikasi dua arah, dan komunikasi banyak arah atau komunikasi sebagai transaksi.

Motivasi Belajar Mahasiswa

Motivasi merupakan hasrat di dalam seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan. Proses psikologi timbul diakibatkan oleh faktor di dalam diri

seseorang itu sendiri yang disebut *intrinsic* dan *extrinsic*. Faktor di dalam diri seseorang bisa berupa kepribadian, sikap, pengalaman dan pendidikan, atau berbagai harapan, cita-cita yang menjangkau ke masa depan sedang faktor dari luar diri dapat ditimbulkan oleh berbagai faktor-faktor lain yang sangat kompleks. Danim (2012: 18) mengatakan bahwa motivasi dari luar adalah motivasi yang muncul akibat adanya pengaruh yang ada dari luar pekerjaan dan dari luar diri pekerja itu sendiri.

Heckhausen (Djaali, 2013: 103) mengemukakan bahwa motivasi berprestasi adalah suatu dorongan yang terdapat dalam diri mahasiswa yang selalu berusaha atau berjuang untuk meningkatkan atau memelihara kemampuan setinggi mungkin dalam semua aktivitas dengan menggunakan standar keunggulan. Siagian (2014: 287) mengatakan bahwa dengan motivasi yang tepat para karyawan akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya karena meyakini bahwa dengan keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasarannya, kepentingan-kepentingan pribadi para anggota organisasi tersebut akan terpelihara pula. McClelland (Usman 2011: 265) menjelaskan tentang ciri orang yang mempunyai motivasi berprestasi yang tinggi yaitu sebagai berikut.

1. Bertanggung jawab atas segala perbuatannya, mengaitkan diri pada karier atau hidup masa depan, dan tidak menyalahkan orang lain dalam kegagalannya;
2. Berusaha mencari umpan balik atas segala perbuatannya, dan selalu bersedia mendengarkan pendapat orang lain sebagai masukan dalam memperbaiki dirinya;
3. Berani mengambil resiko dengan penuh perhitungan;
4. Berusaha melakukan sesuatu secara inovatif dan kreatif banyak gagasan, dan mampu mewujudkan gagasannya dengan baik;
5. Pandai mengatur waktu, yang dapat dikerjakan sekarang tidak ditunda hari esok;
6. Bekeja keras dan bangga atas hasil yang telah dicapai.

Hasil penelitian terdahulu yang mendukung hipotesis penelitian ini diantaranya. Penelitian yang dilakukan oleh Dirwan (2014) menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi berprestasi mahasiswa PTS Jakarta. Penelitian yang dilakukan oleh Sadewa (2020) bahwa terdapat pengaruh lingkungan kampus terhadap motivasi belajar mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian jenis asosiatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menggambarkan dalam menganalisis dalam mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang analisisnya berupa data angka-angka yang diolah dengan metode statistika. Maka dengan menggunakan pendekatan ini akan diperoleh signifikasi hubungan antar variabel yang akan diteliti. Penelitian ini meneliti hubungan antar variabel baik secara parsial maupun simultan yang menyangkut kualitas pelayanan terhadap motivasi belajar, lingkungan kampus terhadap motivasi belajar mahasiswa.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi Universitas Pamulang. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 8.724 mahasiswa S1 Akuntansi, karena jumlahnya cukup banyak maka perlu diambil sampel. Penentuan sampel penelitian dilakukan menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan jumlah populasi sebanyak 8.724, maka setelah dihitung dengan rumus Slovin didapatkan sampel sebanyak 385 mahasiswa. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling isidental yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/isidental bertemu dengan peneliti.

Data pada penelitian ini berasal dari data primer yang diambil langsung dari sumbernya. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari mahasiswa dengan menggunakan kuesioner/angket yang disebar pada mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Pamulang.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang dilakukan diketahui bahwa nilai n pada penelitian ini sebanyak 385 (jumlah responden), dengan $\alpha = 5\%$ maka diperoleh nilai $r_{tabel} = 0,179$. Kriteria tiap item pernyataan tiap variabel dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Berdasarkan hasil pengujian validitas untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) sebanyak 10 item, lingkungan kampus (X_2) sebanyak 28 item, dan motivasi belajar (Y) sebanyak 10 item. Hasil semua pengujian dinyatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada instrumen menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,903, lingkungan kampus sebesar 0,895 dan motivasi belajar sebesar 0,773. Dengan demikian disimpulkan bahwa tiap variabel memiliki reliabilitas yang sangat tinggi sehingga layak digunakan.

Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Berdasarkan hasil analisis diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0,371 + 0,128X_1 + 0,735X_2 + e$$

Dimana

Y : Motivasi Belajar Mahasiswa

a : Konstanta (*intercept*)

b₁, b₂ : Koefisien Regresi

X₁ : Kualitas Pelayanan

X₂ : Lingkungan Kampus

e : Kesalahan residu (*error*)

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menjelaskan seberapa besar kemampuan model menjelaskan variasi variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen yang dinyatakan dalam presentase. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,866 = 86,6%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X₁) dan lingkungan kampus (X₂) terhadap variabel dependen motivasi belajar mahasiswa (Y₁) sebesar 86,6% sedangkan sisanya sebesar 13,4% (100% - 86,6% = 13,4%) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain di luar dari variabel yang diteliti.

Uji Parsial Hipotesis Pertama

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan pendekatan teori yang relevan, ditemukan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hasil analisis menggunakan SPSS menunjukkan bahwa nilai t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 2,265, melebihi nilai t-tabel yang relevan (1,966 pada tingkat signifikansi 0,05). Hal ini mengindikasikan adanya pengaruh yang signifikan dari

kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H1) diterima, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap motivasi belajar mahasiswa. Temuan ini mendukung teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi motivasi belajar mereka secara positif.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam konteks manajemen pendidikan, karena menyoroti pentingnya pelayanan yang berkualitas dalam meningkatkan pengalaman dan hasil belajar mahasiswa. Implikasi praktis dari temuan ini adalah pentingnya institusi pendidikan untuk terus meningkatkan standar pelayanan mereka guna memperkuat kualitas belajar dan kepuasan mahasiswa. Dengan memahami bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam memotivasi mahasiswa, institusi dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa dan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pembelajaran yang bermakna dan memuaskan.

Uji Parsial Hipotesis Kedua

Berdasarkan analisis data menggunakan pendekatan teori yang sesuai, penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kampus memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil dari olah data menggunakan SPSS menunjukkan nilai t-hitung untuk variabel lingkungan kampus sebesar 14,960, yang jauh lebih besar daripada nilai t-tabel yang relevan (1,966 pada tingkat signifikansi 0,05). Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh lingkungan kampus terhadap kepuasan mahasiswa sangat signifikan. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H2) diterima, yang menyatakan bahwa lingkungan kampus berpengaruh secara parsial terhadap motivasi belajar mahasiswa.

Temuan ini konsisten dengan teori yang menekankan pentingnya lingkungan fisik dan sosial dalam membentuk pengalaman belajar yang positif bagi mahasiswa. Lingkungan kampus yang baik dapat menciptakan kondisi yang mendukung untuk pembelajaran yang efektif dan memuaskan. Implikasi dari temuan ini adalah pentingnya perhatian terhadap pengelolaan dan perancangan lingkungan kampus, sehingga dapat memperkuat motivasi belajar mahasiswa serta meningkatkan kepuasan mereka terhadap pengalaman pendidikan yang diterima.

Uji Simultan

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai f -hitung sebesar 138,087 yang jauh lebih besar daripada nilai f -tabel yang relevan (3,866 pada tingkat signifikansi 0,05), dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan lingkungan kampus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap motivasi belajar mahasiswa. Hal ini didukung oleh nilai signifikansi yang dilaporkan sebesar 0,000, yang lebih kecil daripada tingkat signifikansi yang ditetapkan (0,05).

Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) diterima, yang menyatakan bahwa baik kualitas pelayanan maupun lingkungan kampus memiliki pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap motivasi belajar mahasiswa. Temuan ini konsisten dengan teori yang mengemukakan bahwa lingkungan dan pelayanan yang baik di kampus dapat secara positif mempengaruhi motivasi dan kepuasan mahasiswa dalam konteks pembelajaran.

KESIMPULAN

Berdasarkan uji parsial dari hipotesis pertama disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap motivasi belajar mahasiswa. Pengaruh kualitas pelayanan sangat berarti dalam memberikan motivasi belajar terhadap mahasiswa. Kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan agar segala administrasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa dapat terlayani dengan baik selama kegiatan perkuliahan di kampus. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dirwan (2014) menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi berprestasi mahasiswa PTS Jakarta.

Berdasarkan uji parsial dari hipotesis kedua disimpulkan lingkungan kampus berpengaruh terhadap motivasi belajar mahasiswa. Lingkungan kampus yang kondusif sangat diharapkan mahasiswa selama kegiatan perkuliahan di kampus. Lingkungan fisik berupa sarana dan prasarana dan lingkungan sosial berupa hubungan mahasiswa dengan semua pegawai yang ada di kampus sangat menentukan motivasi mahasiswa selama perkuliahan. Sehingga lingkungan kampus perlu terus ditingkatkan agar bisa menjamin mahasiswa semakin nyaman berada di kampus. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sadewa (2020) bahwa terdapat pengaruh lingkungan kampus terhadap motivasi belajar mahasiswa.

Berdasarkan uji simultan dari hipotesis ketiga disimpulkan kualitas pelayanan dan lingkungan kampus secara simultan berpengaruh terhadap motivasi belajar mahasiswa

sangat besar yaitu 86,6%. Untuk itu peningkatan kualitas pelayanan sangat perlu terus menerus ditingkatkan agar para mahasiswa semakin merasa termotivasi dalam belajar atas layanan yang diterima. Begitu juga lingkungan kampus juga perlu terus menerus ditingkatkan agar para mahasiswa yang kuliah merasa nyaman dan senang berada di kampus sehingga termotivasi dalam belajar.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbasi, M. N., Malik, A., Chaundhry, I. S., & Imadullah, M. (2011). A Study on Student Satisfaction in Pakistani Universities: The Case of Bahauddin Zakariya University, Pakistan. *Asian Social Science*, 7(7), 209-219.
- Danim, S. (2012). *Motivasi kepemimpinan & efektivitas kelompok*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Djaali. (2015). *Psikologi pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Dewi, Meutia. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudra. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, Vol.4, No.1 Mei 2015. Hal 203 – 2013
- Dimiyati dan Mudjiono. (2013). *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dirwan, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komitmen Mahasiswa terhadap Motivasi Berprestasi Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta. *Cakrawala Pendidikan*, Oktober 2014, Th. XXXIII, No. 3
- Hamalik, O. (2014). *Kurikulum dan pembelajaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Lawrence, A. S. A., & Vimala, A. (2012). School environment and academic achievement of standard ix students. *Journal of Educational and Instructional Studies in the World*, 2, 210-215.
- Mangkunegara, A. P. (2010). *Perilaku dan budaya organisasi*. Bandung: Rafika Aditama.
- Mulyasa, E. (2013). *Manajemen dan kepemimpinan kepala sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Purwanto, N. (2014). *Psikologi pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sadewa, P. (2020). Pengaruh Layanan Akademik dan Lingkungan Kampus Secara Simultan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi Universitas Pamulang. *Prosiding Senantias 2020* Vol. 1 No. 1, Desember 2020.
- Sudjana, Nana. (2014). *Dasar-dasar proses belajar mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Rosyidi, S. A. (2011). Peran Universitas dalam Mendorong Prestasi Mahasiswa. Makalah Disampaikan pada diskusi terbatas di Kampus Terpadu Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. (Online) <http://www.umi.ac.id/peran-universitas-dalam-mendorong-prestasi-mahasiswa.html>. Diakses tanggal 5 Februari 2017.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman, H. (2011). *Manajemen teori, praktik, dan riset pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.