

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Perguruan Tinggi

Setiap perguruan tinggi memiliki harapan pada keunggulan yang khas sesuai visi dan misinya. Konsep 'keunggulan' merujuk kepada kinerja yang sangat baik atau luar biasa. Keunggulan dapat disamakan juga dengan reputasi lembaga. Universitas Negeri Yogyakarta merupakan salah satu lembaga pendidikan tenaga kependidikan di Indonesia. Universitas Negeri Yogyakarta menyelenggarakan program pendidikan akademik dalam sejumlah disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan olahraga. Universitas Negeri Yogyakarta juga menyelenggarakan pendidikan vokasi dan profesi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Universitas Negeri Yogyakarta terus berusaha membenahi dan mengembangkan berbagai program unggulan yang terkait dengan Tridharma Perguruan Tinggi guna meningkatkan mutu dan relevansi lulusan, serta hasil-hasil karya penelitian yang lebih bermanfaat. Dalam beberapa tahun kedepan, Universitas Negeri Yogyakarta diharapkan menjadi *World Class University*, yang memiliki berbagai keunggulan.

Jurusan Pendidikan Teknik Elektro merupakan salah satu jurusan yang ada di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta. Visi jurusan Pendidikan Teknik Elektro pada tahun 2025 adalah menjadi jurusan yang unggul dan kompetitif di tingkat internasional dalam menghasilkan tenaga pendidik yang bertaqwa, mandiri, cendekia serta adaptif terhadap perkembangan ilmu pengetahuan teknologi dan seni (Fakultas Teknik UNY, 2014). Misi jurusan Pendidikan Teknik Elektro antara lain:

menyelenggarakan pendidikan teknik elektro yang berkualitas, mempersiapkan tenaga pendidik teknik elektro yang unggul dan berdaya saing sesuai tuntutan kompetensi dunia kerja, dan mengembangkan sistem pendidikan teknik elektro melalui kerjasama penelitian dengan pemangku kepentingan. Implementasi sistem pendidikan nasional yang dilakukan di Program Studi Pendidikan Teknik Elektro (S1) pada setiap level kualifikasi kerangka kualifikasi nasional indonesia (KKNI) level 6 mencakup proses yang menumbuhkembangkan sikap, pengetahuan, ketrampilan khusus dan ketrampilan khusus umum.

2. Layanan Akademik

Menurut Tjiptono (2014: 17), kata *service* dalam Bahasa Indonesia setidaknya memiliki tiga kata yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, layanan umumnya mencerminkan produk tidak berwujud (*intangible*) atau sektor industri spesifik seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan dan seterusnya. Hakikatnya layanan sebagai jasa memiliki sifat tidak berwujud (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Layanan sangat berkaitan erat dengan dengan upaya penyediaan barang/jasa (Mukarom dan laksana, 2015: 82). Sebagai layanan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu ataupun kelompok) kepada pihak lain (individu ataupun kelompok).

Sebuah perguruan tinggi harus memiliki kesan adanya budaya perguruan tinggi. Budaya tersebut meliputi proses administrasi dan proses pengambilan

keputusan yang mencerminkan keagungan, kelancaran, ketepatan dan kecepatan dari proses manajemen modern. Layanan administrasi yang diberikan oleh perguruan tinggi, meliputi layanan administrasi akademik dan layanan administrasi umum yang disampaikan oleh staf administrasi kepada mahasiswa sebagai pelanggan tetap. Kualitas layanan akademik merupakan salah satu usaha untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam bidang kependidikan maupun non kependidikan (Supriyadi, 2012: 157). Dalam layanan jasa pendidikan, kepuasan pelanggan sangatlah ditentukan oleh staf yang berhubungan langsung dengan mahasiswa.

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan memiliki arti sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2014: 195). Kepuasan merupakan perspektif pengalaman seseorang setelah mengonsumsi atau menggunakan suatu produk maupun jasa (Irawan, 2009: 3). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan dengan harapannya. Jika seorang pelanggan menerima produk atau jasa sesuai dengan harapannya maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pelanggan juga merupakan hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Upaya memuaskan pelanggan adalah pengalaman panjang yang tidak mengenal batas akhir. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Ratminto dan Winarsih (2008: 175) mengemukakan bahwa pengukuran kinerja layanan meliputi: (1) *tangibles*; (2) *reliability*; (3) *responsiveness*, (4) *assurance*, dan (5) *empathy*. Maksud dari kelima ukuran tersebut adalah *tangibles* memiliki maksud ketampakan fisik atau bukti fisik, *reliability* memiliki maksud kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang akurat, *responsiveness* memiliki maksud daya tanggap, *assurance* memiliki maksud pengetahuan dan kesopanan, serta *empathy* memiliki maksud perlakuan atau perhatian yang diberikan. Komponen kualitas pada kinerja layanan tidak cukup hanya sekedar pada macam atau jenis layanan yang diberikan, tetapi juga sangat tergantung kepada bagaimana layanan itu sebaiknya dikelola dan diberikan.

Berdasarkan penyelenggaraannya, pendidikan termasuk kategori layanan jasa (*service*) yang dilaksanakan oleh lembaga penyelenggara pendidikan atau satuan pendidikan bagi dan untuk kepentingan masyarakat (Alfiani, 2016). Layanan (*service*) memiliki arti yang berbeda-beda, tergantung pada konteksnya. Kata jasa (*service*) memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk. Pendidikan merupakan salah satu bentuk layanan yang sifatnya diperuntukan untuk publik, maka orientasi layanan pendidikan mengarah pada masyarakat umum. Keputusan MenPan No.63 (2003) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (*melayani*) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau

tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pendidikan merupakan layanan publik yang memberikan layanan atau menghasilkan jasa bagi publik atau konsumen.

Dilihat dari intensitas hubungan antara pemberi jasa dan yang diberi layanan, penyelenggaraan pendidikan termasuk dalam kategori high contact service karena keterampilan interpersonal staf penyedia jasa merupakan aspek krusial, misalnya performance tenaga didik menjadi penekanan utama bahwa di dalam layanan jasa pendidikan terjadi interaksi yang sangat intens antara mahasiswa sebagai pelanggan dengan dosen. Kegiatan penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi pada dasarnya adalah kegiatan atau industri jasa, yaitu memberikan layanan jasa pendidikan kepada mahasiswa sebagai pelanggan. Penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi, selayaknya mencermati kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa dan atau stakeholders. Kegiatan pendidikan tidak hanya diorientasikan kepada hasil akhir proses pendidikan dengan melahirkan sejumlah lulusan, melainkan juga fokus perhatian harus mulai diarahkan kepada kualitas layanan dalam pelaksanaan proses belajar mengajar. Kualitas layanan pendidikan perlu diperhatikan bukan karena berpengaruh terhadap hasil pendidikan, melainkan juga penting dilihat dari aspek persaingan antar lembaga penyelenggara pendidikan untuk mendapatkan mahasiswa baru.

Mahasiswa harus diperlakukan sebagai suatu aset strategis untuk ditingkatkan prestasinya. Dengan demikian lembaga pendidikan (universitas) penting untuk mengevaluasi sajian jasa dan sumber daya pegawainya. Kualitas pelayanan dapat diuji dengan menaksir kepuasan mahasiswa, sejak mahasiswa tersebut menjadi pelanggan nyata. Proses ini bisa dilaksanakan dengan membandingkan mutu yang diharapkan, mutu yang disajikan dan mutu yang dirasakan.

Sebuah perguruan tinggi akan menarik, dan membentuk citra yang baik terhadap publik perlu adanya dosen bermutu dan mutu akademik yang dapat dibanggakan. Dosen yang bermutu harus memiliki: (1) kompetensi keilmuan, (2) penguasaan metode mengajar, (3) pengendalian emosi, dan (4) disiplin. Mutu akademik yang dimaksudkan adalah muara dari mutu proses pendidikan, alat, kurikulum dan fasilitas, yang tercermin pada mutu mengajar dosen, mutu bahan pelajaran dan mutu hasil belajar, yang pada akhirnya membentuk seperangkat kemampuan.

Menurut Sugiyanti dalam Mahmud (2012: 82), menyatakan bahwa perguruan tinggi bersifat layanan jasa terdapat atribut yang harus mendapat perhatian dalam perbaikan kualitas jasa. Atribut yang dimaksudkan meliputi: (1) ketepatan waktu pelayanan, (2) akurasi pelayanan, (3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan, (4) tanggung jawab, (5) kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya, (6) kemudahan mendapatkan pelayanan, (7) variasi model pelayanan, seperti pola-pola baru serta features dari pelayanan, (8) pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus atau sebagainya, (9) kenyamanan dalam

memperoleh pelayanan, serta (10) atribut pendukung lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC dan lain – lain.

Berdasarkan hak – hak mahasiswa terkait layanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai pelanggan eksternal secara garis besar dikelompokkan menjadi layanan informasi dan layanan sarana prasarana (Mahmud, 2012: 63). Layanan informasi merupakan layanan diberikan dalam bentuk lisan, maupun tertulis, yang dapat diterima melalui kontak langsung atau tatap muka maupun informasi tertulis melalui berbagai buku pedoman, pedoman akademik, pedoman praktik kerja lapangan, spanduk, brosur, mading, ataupun melalui media sosial seperti facebook dan whatsapp. Layanan sarana dan prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau fasilitas fisik yang disajikan oleh perguruan tinggi mulai dari ruang kuliah, sarana pendukung, lahan parkir, ruang terbuka hijau, laboratorium, dan alat–alat pendukung perkuliahan seperti proyektor, LCD, AC dan peminjaman ruang kuliah, peminjaman penunjang belajar, seperti spidol, kabel listrik, proyektor, port kabel HDMI.

3. Pembelajaran

Pendidikan berasal dari bahasa Yunani “*paedagogic*” yang memiliki arti bimbingan yang diberikan pada peserta didik oleh pengajar secara sengaja sehingga peserta didik lebih menjadi dewasa (Purwanto, 2016: 19). Pendidikan merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang untuk membina kepribadiannya sesuai dengan

nilai dalam masyarakat dan kebudayaan. Perkembangan pendidikan yang berlaku memiliki sifat natural-instinktif dan proses yang dilakukan dapat dimanipulasi sehingga mengoptimalkan hasil belajar. Usaha tersebut mendorong berkembangnya pendidikan sebagai ilmu yang sistematis.

Konteks pendidikan berkaitan erat dengan proses belajar. Belajar merupakan suatu proses untuk mencapai berbagai macam kompetensi, keterampilan dan sikap yang terjadi pada manusia dan bersifat seumur hidup (Baharuddin dan Wahyuni, 2015: 13). Salah satu pertanda bahwa seseorang telah belajar adalah adanya perubahan tingkah laku dalam dirinya. Perubahan tingkah laku tersebut menyangkut perubahan yang bersifat pengetahuan (kognitif), keterampilan (psikomotorik), maupun menyangkut nilai dan sikap (afektif). Teori lain menyatakan bahwa pembelajaran merupakan proses yang diselenggarakan oleh pendidik terhadap peserta didik sehingga dapat memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap untuk diterapkan dalam proses belajar mengajar (Dimiyah dan Mudjiono, 2006: 157). Pembelajaran juga dipandang sebagai suatu sistem yang terdiri dari komponen-komponen yang saling bergantung satu sama lain dan terorganisir antara kompetensi yang harus diraih peserta didik, materi pelajaran, pokok bahasan, metode dan pendekatan pembelajaran, media pembelajaran, sumber belajar, pengorganisasian kelas, dan penilaian (Suyono dan Hariyanto, 2011: 17).

Pelaksanaan pembelajaran merupakan implementasi dari rancangan pembelajaran semester (RPS) yang telah disusun sebelum proses pembelajaran berlangsung. Tahapan perancangan pembelajaran dilakukan secara sistematis, logis dan terukur agar dapat menjamin tercapainya capaian pembelajaran lulusan (CPL).

Tahapan perancangan pembelajaran tersebut setidaknya dilakukan dalam tahapan sebagai berikut (Ristekdikti, 2016: 21): (1) mengidentifikasi CPL; (2) merumuskan capaian pembelajaran mata kuliah (CP-MK); (3) merumuskan sub CP-MK; (4) analisis pembelajaran; (5) menentukan indikator dan kreteria; (6) mengembangkan instrument penilaian; (6) memilih model, metode, dan strategi pembelajaran; dan (7) melakukan evaluasi pembelajaran.

a. Merumuskan Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)

CPL yang dibebankan pada mata kuliah masih bersifat umum terhadap mata kuliah, oleh karena itu CPL yang di bebankan pada mata kuliah perlu diturunkan menjadi capaian pembelajaran mata kuliah (CPMK) atau sering disebut *courses learning outcomes*. CPMK diturunkan lagi menjadi beberapa sub capaian pembelajaran mata kuliah (Sub CPMK) sesuai dengan tahapan belajar atau sering disebut *lesson learning outcomes*. Sub CPMK merupakan kemampuan akhir yang direncanakan pada tiap tahap pembelajaran yang berkontribusi terhadap CPL. CPMK maupun Sub CPMK bersifat dapat diamati, dapat diukur dan dinilai, lebih spesifik terhadap mata kuliah, serta dapat didemonstrasikan oleh mahasiswa sebagai capaian CPL. Komponen-komponen CPL yang harus dikaji setidaknya mencakup: (1) tipe kemampuan belajar (*capability verb*); (2) kata kerja tindakan (*action verb*); (3) objek kinerja (*the object of performance*) pembelajaran; (4) perangkat pembelajaran; dan (5) situasi belajar.

b. Merumuskan CPMK

Diketahui sifat CPL yang masih umum, oleh karena itu perlu dirumuskan CPMK yang bersifat lebih spesifik. Rumusan CPMK harus mengandung unsur-

unsur kemampuan dan materi pembelajaran yang dipilih dan ditetapkan tingkat kedalaman dan keluasannya.

c. Merumuskan Sub CPMK

Sub CPMK merupakan rumusan kemampuan akhir yang direncanakan pada tiap tahap pembelajaran yang bersifat spesifik dan dapat diukur. Sub CPMK dirumuskan berdasarkan rumusan CPMK yang diharapkan berkontribusi terhadap pencapaian CPL. Sub CPMK berorientasi pada kemampuan hasil belajar mahasiswa dan memiliki sifat *specific, measurable, achievable, realistic, dan time bound*.

d. Melakukan Analisis Pembelajaran

Analisis pembelajaran dilakukan dengan dasar pemikiran bahwa pembelajaran dalam sebuah mata kuliah terjadi dengan tahapan-tahapan pencapaian kemampuan mahasiswa yang terukur, sistematis dan terencana. Analisis pembelajaran dilakukan untuk mengidentifikasi kemampuan akhir pada tiap tahapan (Sub CPMK) sebagai penjabaran dari CPL yang dibebankan pada mata kuliah tersebut. Struktur penyusunan Sub CPMK yang menyatakan tahapan pembelajaran, yaitu struktur hierarkis (*heirarchical*), struktur prosedural (*procedural*), struktur pengelompokan (*cluster*), dan struktur kombinasi (*combination*).

Proses pembelajaran dikatakan efektif apabila pengajar dapat menyampaikan materi pembelajaran secara keseluruhan dan peserta didik dapat menguasai materi yang bersesuaian dengan tujuan pembelajaran (Supriyadi, dkk, 2017: 235). Pada tingkat perguruan tinggi dosen merupakan pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan

ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dosen memiliki peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak pelaksana keseluruhan proses pendidikan. Dosen harus memiliki serangkaian kompetensi, meliputi kompetensi dalam pembelajaran, penilaian, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, serta pengembangan keilmuan sesuai bidangnya. Kualitas dosen sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pendidikan, termasuk pada program pembelajaran. Pembelajaran merupakan komponen sangat penting karena interaksi antara dosen dan mahasiswa dalam pembahasan materi pelajaran berlangsung sangat intens. Dosen yang berkualitas akan mampu merancang dan melaksanakan pembelajaran dengan baik sesuai karakteristik materi dan mahasiswa sehingga dapat mencapai tujuan pembelajaran secara optimal. Kegiatan pelaksanaan pembelajaran yang berorientasi pada mahasiswa menuntut dosen harus mampu mengamati kemudian membuat mahasiswa untuk berfikir aktif.

Dosen yang kompeten untuk melaksanakan tugas pokok dosen adalah dosen yang memiliki kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian dan sosial yang diperlukan dalam praktek pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (BAN PT, 2011: 7). Pembelajaran yang efektif merupakan pembelajaran yang dapat meningkatkan pencapaian kompetensi mahasiswa sedemikian rupa sehingga dapat menunjang keberhasilan mahasiswa di masa mendatang (Coe et. al., 2014: 9). Proses pembelajaran dikembangkan sesuai dengan karakteristik dan tujuan kurikulum.

Kualitas pembelajaran sangat mempengaruhi hasil belajar. Pembelajaran yang efektif adalah pembelajaran yang dapat meningkatkan pencapaian kompetensi mahasiswa sedemikian rupa sehingga dapat menunjang keberhasilan mahasiswa di masa mendatang. Proses Pembelajaran harus diselenggarakan secara interaktif, menyenangkan, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, sesuai dengan bakat, minat, dan perkembangan psikologis peserta didik.

Peran Dosen sangat penting dalam pembelajaran. Dosen sangat berpengaruh terhadap sikap dan perilaku mahasiswa, serta prestasi akademiknya. Efektivitas pembelajaran lebih tinggi pada dosen yang menyusun rancangan pembelajaran dibanding dosen yang tidak menyusun rencana pembelajaran. Penggunaan strategi dalam pembelajaran berdampak positif terhadap hasil belajar mahasiswa. Hasil kajian terhadap beberapa penelitian tentang motivasi dosen menunjukkan bahwa motivasi dosen merupakan salah faktor utama yang mempengaruhi motivasi belajar mahasiswa, dan menentukan efektivitas pembelajaran.

Dosen diharapkan memberikan kontribusi yang maksimal terhadap pencapaian tujuan pembelajaran. Setiap dosen diharapkan memiliki kinerja yang optimal, terutama dalam pembelajaran. Kinerja dosen dalam pembelajaran merupakan prestasi yang dicapai dalam pembelajaran. Hal ini menyangkut seluruh aktivitas yang ditunjukkan oleh dosen dalam tanggung jawabnya dalam mendidik, membimbing, mengarahkan dan memandu mahasiswa. Kinerja dosen dalam pembelajaran perlu dipantau dan dievaluasi. Pemantauan dan evaluasi terhadap pembelajaran sangat penting dilakukan. Tujuan utama pemantauan dan evaluasi adalah untuk menjamin kualitas proses pembelajaran. Indikator-indikator kinerja

dosen mencakup kemampuan dalam perencanaan dan persiapan mengajar, penguasaan materi yang akan diajarkan kepada peserta didik, penguasaan metode dan strategi mengajar, pemberian tugas-tugas kepada peserta didik, kemampuan mengelola kelas, dan kemampuan melakukan penilaian dan evaluasi.

Hasil pengkajian berdasarkan data penelitian menegaskan bahwa dosen yang efektif harus memenuhi antara lain menguasai materi kurikulum dan strategi untuk mencapai tujuan pembelajaran, memahami karakteristik mahasiswa, mampu berkomunikasi dan berinteraksi dengan mahasiswa secara baik, menguasai penggunaan media, mampu memantau kemajuan belajar mahasiswa, dan bertanggungjawab terhadap hasil belajar mahasiswa. Keberhasilan dosen dapat dilihat jika kriteria-kriteria yang ada telah dicapai secara keseluruhan. Jika kriteria telah dicapai berarti pekerjaan dapat dianggap memiliki kualitas kerja yang baik. Penilaian kinerja pendidik juga bertujuan untuk menemukan secara tepat tentang kegiatan pendidik di dalam kelas (*classroom management*), dan membantu mereka untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang diharapkan akan memberikan kontribusi secara langsung pada peningkatan kualitas pembelajaran yang dilakukan, sekaligus membantu pengembangan karir pendidik sebagai tenaga profesional. Berkaitan dengan pembelajaran, terdapat empat sumber bukti kualitas pembelajaran, yaitu sumber dari mahasiswa (*student input*), penilaian sejawat (*peer review*), prestasi belajar mahasiswa, dan penilaian diri (*self assessment*).

4. Motivasi Belajar

Motivasi berasal dari kata “motif” yang memiliki arti daya penggerak yang telah menjadi aktif. Motif akan menjadi aktif pada saat tertentu, terutama bila kebutuhan untuk mencapai tujuan sangat dibutuhkan. Motivasi memiliki beberapa persamaan makna, misalnya motivasi dalam literatur seperti *needs*, *drives*, *wants*, *interest*, dan *desires*. Kamus Umum Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa motivasi merupakan dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu atau dapat diartikan juga sebagai usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau kelompok orang tertentu tergerak melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang dikehendakinya atau mendapat kepuasan dengan perbuatannya.

Motivasi merupakan kekuatan atau energi seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan antusiasme dalam melaksanakan suatu kegiatan baik bersumber dari dalam individu itu sendiri (motivasi intrinsik) maupun dari luar individu (motivasi ekstrinsik) (Kompri, 2016: 3). Kuat tidaknya motivasi yang dimiliki akan mempengaruhi kualitas perilaku yang ditunjukkan baik dalam konteks belajar, bekerja, maupun dalam kehidupan lainnya. Motivasi memiliki daya tarik tersendiri yang dimiliki oleh seseorang terutama jika dikaitkan dengan kepentingan upaya pencapaian kinerja (prestasi).

Motivasi dalam pengertian lain merupakan suatu dorongan dari dalam individu atau sesuatu hal yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu (Rich Korb, 2012: 6). Motivasi juga memiliki arti keadaan mental, kebutuhan internal, atau suatu tujuan yang menyebabkan adanya tindakan. Terdapat motivator dalam belajar menurut sebagai berikut: (1) Kontrol siswa dalam belajar;

(2) Relevan terhadap kebutuhan siswa dan minat pengajar; (3) Antusias pengajar; (4) Timbal balik yang cepat dan pengembalian tugas; (5) Varian instruksi; dan (6) Keberanian.

Motivasi memiliki tiga komponen pokok, yaitu menggerakkan, mengalihkan, dan menopang tingkah laku manusia (Saputra, 2019: 30). Motivasi dipengaruhi oleh keadaan emosi seseorang. Tujuan motivasi secara umum adalah sebagai penggerak atau penggugah seseorang agar timbul keinginan dan kemauan untuk melakukan sesuatu sehingga dapat memperoleh hasil atau mencapai tujuan tertentu. Kecenderungan sukses ditentukan oleh motivasi dan peluang serta intensif, begitu pula sebaliknya dengan kecenderungan untuk gagal.

Motivasi merupakan faktor penggerak maupun pendorong yang dapat memicu timbulnya rasa semangat dan juga mampu merubah tingkah laku manusia atau individu untuk menuju pada hal yang lebih baik untuk dirinya sendiri. Motivasi merupakan perubahan dalam diri atau pribadi seseorang yang ditandai dengan timbulnya perasaan dan reaksi untuk mencapai tujuan. Motivasi pada peserta didik diartikan sebagai keseluruhan daya penggerak di dalam diri peserta didik yang menimbulkan kegiatan belajar, yang menjamin kelangsungan dari kegiatan belajar dan yang memberikan arah pada kegiatan belajar, sehingga tujuan yang dikehendaki oleh subjek belajar itu dapat tercapai.

Pendapat Mc. Donald mengenai motivasi yang dikutip oleh Sardiman (2005:73) motivasi merupakan perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya "*feeling*" dan didahului dengan tanggapan terhadap

adanya tujuan. Pengertian yang telah dikemukakan mengandung tiga elemen penting, yaitu:

- a. Bahwa motivasi itu mengawali terjadinya perubahan energi pada diri setiap individu manusia.
- b. Motivasi ditandai dengan munculnya, rasa/*feeling* maupun afeksi seseorang.
- c. Motivasi akan dirangsang karena adanya tujuan.

Tingkah laku seseorang terjadi karena dipengaruhi oleh kondisi lingkungan. Motivasi belajar lebih mengutamakan respon kognitif, yaitu kecenderungan mahasiswa untuk mencapai aktivitas akademis yang bermakna dan bermanfaat serta mencoba untuk mendapatkan keuntungan dari aktivitas tersebut. Mahasiswa yang memiliki motivasi belajar akan memperhatikan pelajaran yang disampaikan, membaca materi sehingga bisa memahaminya, dan menggunakan strategi-strategi belajar tertentu yang mendukung. Selain itu, mahasiswa juga memiliki keterlibatan yang intens dalam aktivitas belajar tersebut, rasa ingin tahu yang tinggi, mencari bahan-bahan yang berkaitan untuk memahami suatu topik, dan menyelesaikan tugas yang diberikan. Motivasi belajar merupakan proses yang memberi semangat belajar, arah, dan kegigihan perilaku. Perilaku yang termotivasi merupakan perilaku yang penuh energi, terarah dan bertahan lama. Definisi lain tentang motivasi belajar merupakan keseluruhan daya penggerak di dalam diri mahasiswa yang menimbulkan kegiatan serta memberi arah pada kegiatan belajar.

Setiap orang yang termotivasi memiliki ciri-ciri sebagai berikut (Sardiman, 2005: 83): (1) Tekun menghadapi tugas; (2) Ulet menghadapi kesulitan; (3) Menunjukkan minat terhadap bermacam-macam masalah; (4) Lebih senang bekerja

mandiri; (5) Cepat bosan pada tugas-tugas yang rutin; (6) Dapat mempertahankan pendapatnya; (7) Tidak mudah melepaskan hal yang diyakini; dan (8) Senang mencari dan memecahkan masalah soal-soal.

Tujuan motivasi secara umum adalah untuk menggerakkan atau menggugah seseorang agar timbul keinginan dan kemauannya untuk melakukan sesuatu sehingga dapat memperoleh hasil atau pencapaian tujuan tertentu. Tindakan memotivasi akan lebih dapat berhasil jika tujuannya jelas dan disadari oleh yang dimotivasi serta sesuai dengan kebutuhan orang yang dimotivasi. Setiap orang yang akan memberikan motivasi harus mengenal dan memahami benar-benar latar belakang kehidupan, kebutuhan, dan kepribadian orang yang akan dimotivasi

Motivasi memiliki tiga fungsi, yaitu (A.M. Sardiman, 2005: 85):

- a. Mendorong manusia untuk berbuat, jadi sebagai penggerak atau motor yang melepaskan energi. Motivasi dalam hal ini merupakan motor penggerak dari setiap kegiatan yang akan dikerjakan.
- b. Menentukan arah perbuatan, yakni kearah tujuan yang hendak dicapai. Motivasi dapat memberikan arah dan kegiatan yang harus dikerjakan sesuai dengan rumusan tujuannya.
- c. Menyeleksi perbuatan, yakni menentukan perbuatan-perbuatan apa yang harus dikerjakan yang serasi guna mencapai tujuan, dengan menyisihkan perbuatan-perbuatan yang tidak bermanfaat bagi tujuan tersebut. Seseorang siswa akan menghadapi ujian dengan harapan lulus, tentu akan melakukan kegiatan belajar dan tidak akan menghabiskan waktunya untuk melakukan hal lain yang tidak bersesuaian dengan tujuan.

Motivasi juga dapat berfungsi sebagai pendorong usaha dan pencapaian prestasi. Seseorang melakukan suatu usaha karena adanya motivasi. Adanya motivasi yang baik dalam belajar akan menunjukkan hasil yang baik. Adanya usaha yang tekun dan terutama didasari adanya motivasi, maka seseorang yang belajar itu akan dapat melahirkan prestasi yang baik. Intensitas motivasi seorang siswa akan sangat menentukan tingkat pencapaian prestasi belajarnya.

Motivasi sangat diperlukan dalam pelaksanaan proses pembelajaran karena seseorang yang tidak memiliki motivasi tidak akan melakukan kegiatan termasuk dalam belajar (Marsudi, 2016: 19). Motivasi sendiri bukan merupakan suatu kekuatan yang netral atau kekuatan yang kebal terhadap pengaruh faktor-faktor lain, misalyapengalaman, taraf intelegensi, kemampuan fisik, situasi lingkungan, cita-cita hidup dan sebagainya.

Empat faktor yang berpengaruh terhadap motivasi berprestasi bagi seseorang, yaitu:

a. Pengaruh keluarga dan kebudayaan (*Family and cultural influences*)

Besarnya kebebasan yang diberikan orang tua kepada anaknya, jenis pekerjaan orang tua dan jumlah serta urutan anak dalam satu keluarga memiliki pengaruh yang sangat besar dalam perkembangan motivasi berprestasi. Produk-produk kebudayaan pada suatu negara seperti cerita rakyat sering mengandung tema-tema prestasi yang bisa meningkatkan semangat warga negaranya.

b. Peranan dari konsep diri (*Role of self concept*)

Konsep diri merupakan bagaimana seseorang berpikir mengenai dirinya sendiri. Apabila individu percaya bahwa dirinya mampu untuk melakukan sesuatu,

maka individu akan termotivasi untuk melakukan hal tersebut, sehingga berpengaruh dalam bertingkah laku.

c. Pengaruh dan peran jenis kelamin (*Influence of sex roles*)

Prestasi yang tinggi biasanya diidentikkan dengan maskulinitas, sehingga banyak para wanita belajar tidak maksimal khususnya jika wanita tersebut berada diantara para pria. Kemudian pernyataan lain juga menyatakan bahwa pada wanita terdapat kecenderungan takut akan kesuksesan (*fear of success*) yang artinya pada wanita terdapat kekhawatiran bahwa dirinya akan ditolak oleh masyarakat apabila dirinya memperoleh kesuksesan.

Pengakuan dan prestasi (*recognition and achievement*) yang didapat akan membuat seorang individu termotivasi untuk bekerja keras karena dirinya merasa dipedulikan oleh orang lain.

5. Hasil Belajar

Hasil belajar merupakan suatu proses usaha yang dilakukan seseorang untuk memperoleh suatu perubahan tingkah laku yang baru secara keseluruhan sebagai hasil pengalamannya sendiri dalam interaksi dengan lingkungannya. Hasil belajar adalah kemampuan dalam bentuk tingkah laku mahasiswa berupa kognitif, afektif dan psikomotor setelah menerima pengalaman belajar. Hasil belajar dapat dikaitkan dengan terjadinya perubahan kepandaian, kecakapan, atau kemampuan seseorang, dimana proses kepandaian itu terjadi tahap demi tahap. Hasil belajar diwujudkan dalam lima kemampuan yaitu keterampilan intelektual, strategi kognitif, informasi

verbal, keterampilan motorik, dan sikap. Hasil belajar diperoleh dengan seperangkat tes dan hasil tes akan memberikan informasi mengenai tingkat penguasaan peserta didik. Hasil belajar yang dicapai oleh seseorang dalam usaha belajar dinyatakan dalam Laporan Hasil Belajar.

Hasil belajar merupakan kemampuan yang diperoleh individu setelah proses belajar berlangsung, yang dapat memberikan perubahan tingkah laku baik pengetahuan, pemahaman, sikap dan keterampilan mahasiswa sehingga menjadi lebih baik dari sebelumnya. Hasil belajar merupakan salah satu indikator dari proses belajar. Hasil belajar adalah perubahan perilaku yang diperoleh mahasiswa setelah mengalami aktivitas belajar. Salah satu indikator tercapai atau tidaknya suatu proses pembelajaran adalah dengan melihat hasil belajar yang dicapai oleh mahasiswa. Dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan hasil belajar merupakan suatu proses untuk melihat sejauh mana mahasiswa dapat menguasai materi pembelajaran setelah mengikuti kegiatan proses belajar mengajar, atau keberhasilan yang dicapai seorang peserta didik setelah mengikuti kegiatan pembelajaran yang ditandai dengan bentuk angka, huruf, atau simbol tertentu yang disepakati oleh pihak penyelenggara pendidikan.

Hasil belajar dapat dilihat dari prestasi belajar yang dimiliki. Prestasi belajar merupakan kemampuan untuk menyelesaikan suatu kegiatan belajar. Prestasi dapat dilihat dari nilai yang didapatkan setelah menjalani sebuah *test* maupun ulangan yang telah diselenggarakan. Nilai yang didapatkan juga dapat berfungsi sebagai indikator keefektifitasan cara mengajar. Test yang dilakukan juga dapat digunakan sebagai informasi sejauh mana materi pembelajaran yang dapat diterima.

Hasil belajar dapat diketahui pula dari kegiatan penilaian (Saputra, 2019: 25). Kegiatan penilaian dapat memberikan informasi bagi dosen maupun mahasiswa sehingga dapat digunakan sebagai umpan balik dalam menilai diri sendiri serta dapat digunakan untuk memodifikasi aktifitas pembelajaran yang dilaksanakan. Permen nomor 104 tahun 2014 tentang penilaian hasil belajar oleh pendidik pada pendidikan dasar dan menengah, penilaian hasil belajar merupakan proses mengumpulkan informasi mengenai pencapaian pembelajaran yang sudah dilaksanakan oleh peserta didik dalam mengembangkan kompetensi sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang dilakukan secara sistematis selama dan setelah proses pembelajaran.

Berkaitan dengan hasil belajar, sistem pendidikan yang dilakukan di Jurusan Pendidikan Teknik Elektro pada setiap level kualifikasi KKNI Level 6 mencakup proses yang menumbuhkembangkan sikap, pengetahuan, ketrampilan khusus dan ketrampilan khusus umum (FT UNY, 2014). Capaian pembelajaran mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Elektro S1 pada aspek sikap meliputi antara lain: bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religius, jujur dan sabar; menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral, dan etika; menginternalisasi nilai, norma, dan etika akademik; berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan pancasila; bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan; taat hukum dan disiplin dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara; menginternalisasi semangat kemandirian, kejuangan, dan

kewirausahaan; menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri.

Capaian pembelajaran pada aspek pengetahuan mencakup antara lain: Pengetahuan konsep pedagogik dan didaktik dalam merencanakan perangkat pembelajaran pendidikan teknologi dan kejuruan bidang Teknik Elektro; Pengetahuan prinsip-prinsip Matematika dan Fisika yang kaitan dengan prinsip-prinsip tenaga listrikan; Pengetahuan hukum dan teori dasar kelistrikan; Pengetahuan desain, analisis dan aplikasi sistem pengukuran yang terkait dengan Kuantitas dan Kualitas Teknik Tenaga Listrik atau Otomasi Industri; Pengetahuan tentang pembangkitan, penyaluran, pemakaian, instalasi dan teknik otomasi tenaga listrik pada dunia usaha dan industri yang sesuai dengan standar dan prinsip-prinsip yang berlaku umum dan relevan bidang tenaga listrik dan energi terbarukan; Pengetahuan memilih dan menentukan material untuk keperluan disain dan Implementasi instalasi yang terkait dengan Teknik Tenaga Listrik atau Otomasi Industri; Pengetahuan sistem pengamanan Teknik Tenaga Listrik dalam rangka pengamanan peralatan, kesehatan dan keselamatan pengguna; Pengetahuan mengidentifikasi, merumuskan dan memecahkan sistem pengendalian dalam Teknik Tenaga Listrik atau Otomasi Industri; Pengetahuan penyusunan karya Ilmiah termasuk laporan kerja yang sesuai dengan prosedur ilmiah berdasarkan analisis, informasi dan data serta mampu menginterpretasikan dan mengkomunikasikan secara akurat dan akuntabel dalam rangka memecahkan masalah dan fenomena yang terjadi berkaitan dengan profesi.

Capaian pembelajaran pada aspek keterampilan Menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam melaksanakan tugas-tugas pendidik dan tenaga kependidikan; Menganalisis dan memecahkan masalah teknis secara rutin yang berkaitan dengan teknik tenaga listrik dengan menerapkan prinsip-prinsip Matematika, Fisika dan Kimia; Mengidentifikasi dan memecahkan masalah Teknik Tenaga Listrik atau Otomasi Industri saat ini dan yang akan datang dengan menggunakan hukum dan teori dasar kelistrikan dalam kerangka aplikasi yang lebih luas; Memahami teori pembangkitan energi listrik secara umum dan efisiensi energi di bidang pembangkitan; Menerapkan standar-standar yang berlaku dalam sistem tenaga listrik atau otomasi industri (PUIL, IEC, IEEE dan standar lainnya); Memahami dan menguasai teori transmisi dan distribusi tenaga listrik; Mengaplikasikan teori pengukuran dan alat ukur parameter listrik; Menerapkan teori kelistrikan (diagram garis tunggal, diagram pengawatan, hukum-hukum kelistrikan dan rangkaian listrik); Menguasai dan menerapkan teknik instalasi listrik untuk kepentingan komersial dan industri baik satu maupun tiga fasa; Menerapkan sistem pengaman Teknik Tenaga Listrik dalam rangka pengamanan peralatan, kesehatan dan keselamatan pengguna; Berhasil menyusun laporan Karya Ilmiah yang sesuai dengan prosedur ilmiah berdasarkan analisis, informasi dan data serta mampu menginterpretasikan dan mengkomunikasikan secara akurat dan akuntabel dalam rangka memecahkan masalah.

B. Hasil Penelitian Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh Afifah (2016) dengan judul “Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag akademik berdasarkan aspek keberwujudan, daya tanggap, kepercayaan, empati, dan keyakinan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa indikator kepuasan yang digunakan dinilai sudah memuaskan dengan hasil kepuasan aspek keberwujudan sebesar 75%, aspek daya tanggap sebesar 71%, aspek kepercayaan sebesar 70%, aspek empati sebesar 72%, dan aspek keyakinan sebesar 73%.

Hasil penelitian Andayani (2015) dengan judul “Kontribusi Layanan Akademik dan Layanan Administrasi terhadap kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Fakultas Keguruan dan ilmu Pendidikan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan akademik dan layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian sampel. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat kontribusi secara simultan layanan akademik dan layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa dengan hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($19,856 > 3,04$) dan R^2 sebesar 61,4%. Hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa layanan akademik dan layanan administrasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Yulianti (2017) dengan judul “Evaluasi Prestasi Belajar Mahasiswa Terhadap Perilaku Belajar dan Motivasi Belajar Mahasiswa di Perguruan Tinggi Kota Padang Provinsi Sumatera Barat”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa perilaku belajar dan motivasi belajar berpengaruh terhadap prestasi belajar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penemlitan survey dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh perilaku belajar dan motivasi belajar secara bersama prestasi belajar dengan hasil R^2 sebesar 73,3%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perilaku belajar dan motivasi belajar secara bersama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap prestasi belajar.

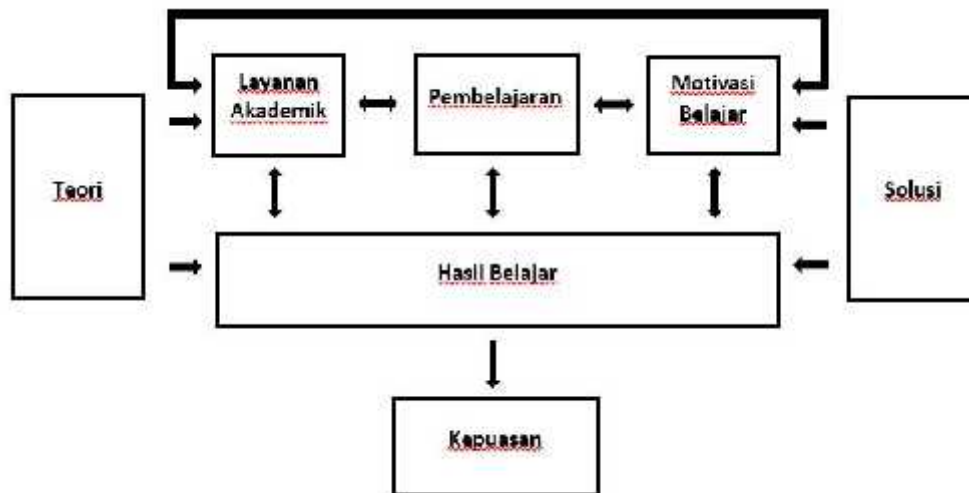
C. Kerangka Berpikir

Kepuasan layanan akademik, pembelajaran, motivasi belajar, dan hasil belajar didasarkan pada masalah yang dialami mahasiswa baru. Permasalahan-permasalahan tersebut meliputi adanya mahasiswa baru yang tidak melanjutkan studinya maupun memilih untuk pindah ke perguruan tinggi lain. Kepuasan yang dirasakan mahasiswa baru dilandasi dengan adanya teori tentang layanan akademik, pembelajaran, motivasi belajar, dan hasil belajar.

Kepuasan mahasiswa dibutuhkan untuk mengetahui gambaran dari kualitas layanan akademik, pembelajaran, motivasi belajar, dan hasil belajar. Kepuasan mahasiswa tersebut digunakan untuk mengetahui tinjauan perbaikan yang harus dilakukan yang berkaitan dengan variabel yang dilakukan.

Teori tentang layanan akademik, pembelajaran, motivasi belajar, dan hasil belajar digunakan sebagai landasan permasalahan yang ada. Premasalahan tersebut meliputi adanya mahasiswa yang tidak melanjutkan kuliah atau pindah ke perguruan tinggi lainnya. Teori tentang layanan akademik, pembelajaran, motivasi belajar, dan hasil belajar menunjukkan bahwa pemahaman tentang variabel yang disebutkan dapat membantu mahasiswa dalam mengetahui langkah apa yang harus dilakukan.

Kepuasan layanan akademik, pembelajaran, motivasi belajar, terhadap hasil belajar mahasiswa dianalisis dengan penelitian kuantitatif. Pemilihan variabel ini didasarkan pada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi hasil belajar. selain itu, penelitian tentang Kepuasan layanan akademik, pembelajaran, motivasi belajar, terhadap hasil belajar mahasiswa ini dikuatkakan dengan adanya penelitian yang relevan.



Gambar 1. Kerangka Pikir

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *ex post facto* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian *ex post facto* digunakan untuk mengkaji tingkat keterkaitan atau kemungkinan hubungan layanan akademik, pembelajaran, motivasi belajar terhadap hasil belajar. Metode tersebut dipilih karena bersesuaian dengan tujuan penelitian.

D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana kepuasan mahasiswa baru Jurusan Pendidikan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tentang pelayanan akademik ?
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa baru Jurusan Pendidikan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tentang pembelajaran?
3. Bagaimana motivasi belajar mahasiswa baru Jurusan Pendidikan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta?

4. Bagaimana hasil belajar mahasiswa baru Jurusan Pendidikan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta?

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan kajian teori dan kerangka berpikir, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

- Ha₁ : Pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap hasil belajar
- Ha₂ : Pembelajaran/perkuliahahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap hasil belajar
- Ha₃ : Motivasi belajar berpengaruh positif dan signifikan terhadap hasil belajar
- Ha₄ : Pelayanan akademik, pembelajaran, dan motivasi belajar berpengaruh positif dan signifikan terhadap hasil belajar