

**PENGARUH PEMBELAJARAN DAN SIKAP PELAYANAN
TERHADAP MOTIVASI BELAJAR DAN PRESTASI BELAJAR
MAHASISWA PADA
UNIVERSITAS DARUSSALAM AMBON**

DETY ARYANI RELUBUN

Nomor Pokok : P1700 211 007



**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN DAN KEUANGAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2013**

ABSTRAK

DETY ARYANI RELUBUN.2013. pengaruh pembelajaran, sikap pelayanan terhadap motivasi belajar dan prestasi belajar mahasiswa pada Universitas Darussalam Ambon.(dibimbing oleh **Siti Haerani** dan **Ria Mardiana Yusuf**).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis 1)pembelajaran berpengaruh langsung terhadap motivasi belajar 2)sikap pelayanan berpengaruh langsung terhadap motivasi belajar 3) pembelajaran berpengaruh langsung terhadap prestasi belajar 4) sikap pelayanan berpengaruh langsung terhadap prestasi belajar 5) motivasi belajar berpengaruh langsung terhadap prestasi belajar mahasiswa 6) pembelajaran secara tidak langsung berpengaruh terhadap prestasi belajar mahasiswa melalui motivasi belajar 7) sikap pelayanan secara tidak langsung berpengaruh terhadap prestasi belajar mahasiswa melalui motivasi belajar pada Universitas Darussalam Ambon.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa 14 program studi yang sudah terakreditasi pada Universitas Darussalam Ambon berjumlah 9.288 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan stratified random sampling, dan ukuran sampel sebanyak 150 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$)

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa 1) pembelajaran berpengaruh langsung dan signifikan terhadap motivasi belajar. 2) sikap pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap motivasi belajar. 3) pembelajaran berpengaruh langsung dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa. 4) sikap pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa. 5) motivasi belajar berpengaruh langsung dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa. 6) pembelajaran berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap prestasi belajar melalui motivasi belajar. 7) sikap pelayanan berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa melalui motivasi belajar pada Universitas Darussalam Ambon.

Kata kunci : pembelajaran, sikap pelayanan, motivasi belajar, prestasi belajar mahasiswa

ABSTRAC

DETY ARYANI RELUBUN. 2013. *The influence of learning and service attitude on learning motivation and student achievement in Darussalam university of Ambon.* (Supervised by **Siti Haerani** and **Ria Mardiana Yusuf**)

This aims of the study are to identify and to analyze the direct effect of 1) learning on learning motivation. 2)service attitude on learning motivation. 3) learning on learning achievement. 4)service attitude on student achievement. 5)learning on learning achievement , and indirect effect of 6)learning on learning achievement through learning motivation. 7)service attitude indirectly on learning achievement through learning motivation at Darussalam University of Ambon.

The population of the study are students of 14 accredited study programs at Darussalam university of Ambon, as many as 9.288 students. The sampling technique is a stratified random sampling which recruited 150 respondents. The method of analysis is a path analysis with a 95% degree of freedom ($\alpha = 0.05$).

The result of the path analysis indicated that 1)learning has a direct and significant effect on learning motivation, 2)the attitude of service has a direct and significant effect on learning motivation, 3)learning has a direct and significant effect on students learning achievement, 5)learning motivation has a direct and significant effect on students learning achievement, 6)learning has an significant indirect effect on learning achievement through the learning motivation. 7)service attitude has a significant indirect effect on students learning achievement through learning motivation in Darussalam University of Ambon.

Keywords : Learning, service attitude, learning motivation, learning achievement.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaykum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya, serta salawat dan salam tak lupa curahkan kepada junjungan kita Rasulullah SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul Pengaruh Pembelajaran dan Sikap Pelayanan Terhadap Motivasi Belajar dan Prestasi Belajar Mahasiswa Pada Universitas Darussalam Ambon.

Penyusunan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia pada Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.

Tesis ini merupakan hasil pemikiran dan karya penulis yang dapat disusun dengan baik atas bantuan dari berbagai pihak sehingga penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof.Dr. Siti Haerani, SE., M.Si dan Ibu Dr. Ria Mardiana Yusuf, SE., M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II atas sumbangsih waktu dan pikirannya, memberi masukan, membimbing serta mengarahkan penulis mulai dari awal hingga selesainya penyusunan tesis ini.

2. Bapak Prof. Dr. Haris Maupa, SE., M.Si, Ibu Prof. Dr. Mahlia Muis, SE., M.Si dan bapak Dr. Muh. Idrus Taba, SE., M.Si sebagai tim penguji yang telah banyak memberikan saran dan masukan yang sangat berharga dalam rangka penyempurnaan penyusunan tesis ini.
3. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Ali, SE., M.S selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar beserta staf yang telah banyak memberikan bantuan berupa fasilitas dan pelayanan yang baik selama menjadi mahasiswa Pascasarjana Program Magister Manajemen dan Keuangan.
4. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Haerani, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah banyak memberikan bantuan berupa dorongan motivasi.
5. Dosen-dosen pengajar yang telah banyak mengajar serta mendidik penulis untuk menjadi manusia yang mandiri dan penuh rasa tanggung jawab.
6. Staf program studi Magister Manajemen dan Keuangan yaitu pak udin, pak amin, pak jamal yang telah membantu selama perkuliahan hingga masa selesai penyusunan tesis.
7. Rekan-rekan mahasiswa Magister Manajemen dan Keuangan angkatan 2011 yang telah banyak memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis.

8. Segenap staf baik dosen, dekan maupun mahasiswa Universitas Darussalam Ambon, terutama rektor Universitas Darussalam Ambon yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti dan membantu penulis selama dalam penyusunan tesis ini.

Dengan selesainya tesis ini semoga amanat yang dipercayakan kepada penulis dapat terlaksanakan.

Mudah-mudahan hasil penelitian ini dan ilmu yang diperoleh penulis dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Dan kepada semua pihak yang membantu terlaksanakan tesis ini, terimakasih atas dukungan dan doanya selama ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih banyak kekurangan, oleh karenanya saran sangat penulis harapkan guna menyempurnakan penulisan ini. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih dan semoga tesis ini dapat berguna bagi kita semua.

Wassalamu Alaykum wr. wb

Makassar, Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pembelajaran	15
B. Sikap Pelayanan	25
C. Motivasi Belajar	38
D. Prestasi Belajar	58
E. Review Penelitian Terdahulu	63
F. Kerangka Konseptual Penelitian	70
G. Hipotesis Penelitian	75

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian	76
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	76
C. Jenis dan Sumber Data	77
D. Teknik Pengumpulan Data	77
E. Teknik Pengambilan Sampel	79
F. Definisi dan Variabel Penelitian	80
G. Pengujian Kualitas Data	84
H. Metode Analisis	85

BAB IV GAMBARAN UMUM INSTITUSI

A. Sejarah Singkat Institusi	91
B. Visi dan Misi	94

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden	96
B. Uji Instrumen Penelitian	98
C. Deskripsi Variabel Penelitian	105
D. Analisis Jalur	111
E. Pembahasan	119

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	131
B. Saran	132

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Program Studi Terakreditasi	3
Tabel 1.2 Rata-Rata Prestasi Akademik	9
Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu	70
Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian	86
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	94
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Fakultas	95
Tabel 5.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Semester	96
Tabel 5.4 Uji Validitas Variabel Pembelajaran	97
Tabel 5.5 Uji Validitas Variabel Sikap Pelayanan	99
Tabel 5.6 Uji Validitas Variabel Motivasi Belajar	100
Tabel 5.7 Uji Validitas Variabel Prestasi Belajar	102
Tabel 5.8 Kategori Nilai Rata-Rata	103
Tabel 5.9 Deskripsi Variabel Pembelajaran	104
Tabel 5.10 Deskripsi Variabel Sikap Pelayanan	105
Tabel 5.11 Deskripsi Variabel Motivasi Belajar	106
Tabel 5.12 Deskripsi Variabel Prestasi Belajar	108
Tabel 5.13 Deskripsi Diagram Analisis Jalur	109
Tabel 5.14 Pengaruh Variabel Eksogen Terhadap Endogen	115

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan interaksi antara pendidik dan peserta didik, untuk mencapai tujuan pendidikan. Interaksi ini berlangsung dalam suatu lingkungan, yaitu lingkungan pendidikan. Secara umum, pendidikan berkenaan dengan peningkatan kualitas manusia, pengembangan potensi, kecakapan dan karakteristik generasi muda kearah yang diharapkan masyarakat. Pendidikan berfungsi membantu peserta didik dalam pengembangan dirinya, yaitu pengembangan semua potensi, kecakapan, serta karakteristik pribadinya kearah yang positif, baik bagi dirinya sendiri maupun lingkungannya (Sukmadinata et al,2012).

Sebuah institusi pendidikan tinggi harus responsif terhadap berbagai dinamika dan perkembangan ilmu pengetahuan serta reaktif terhadap segala bentuk perubahan kearah yang lebih baik, karena mengelola sebuah pendidikan tinggi sebagai pusat pengembangan sumber daya manusia dan pusat kajian ilmu pengetahuan dan teknologi, sangat membutuhkan kreativitas dan inovasi yang berorientasi kearah kemajuan, dan harus responsif terhadap tantangan dunia kerja yang semakin kompetitif.

Seseorang yang belajar di perguruan tinggi adalah untuk menguasai suatu ilmu, sehingga mampu bertindak secara ilmiah dalam segala hal yang berkaitan dengan ilmunya untuk dapat diabdikan kepada masyarakat. Dalam menempuh dan menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi, mahasiswa dibantu oleh dosen dan administrasi akademik.

Universitas Darussalam Ambon disingkat Unidar adalah salah satu perguruan tinggi swasta di Ambon, yang beralamat di Jl. Raya Tulehu KM 24 Ambon. Universitas Darussalam berdiri pada tanggal 06 Agustus 1986 yang didirikan oleh bapak Mayjen (Purn) Hasan Slamet yang merupakan mantan gubernur Maluku. mempunyai visi *Garden Of Knowledge* didalamnya tumbuh dan kembang “wawasan keilmuan” dan berkembangannya tata pergaulan masyarakat kampus yang dinamis dan maju serta misinya adalah membawa kemasyarakat kemanfaatan.

Universitas Darussalam Ambon berada dalam hukum yayasan Darussalam Maluku. Saat didirikan tahun 1986, universitas Darussalam mulai beroperasi dengan fakultas ekonomi program studi manajemen, fakultas teknik dengan program studi teknik mesin, dan fakultas pertanian. Berdasarkan rencana pengembangan pada tahun 2001, atas izin resmi Departemen Pendidikan Nasional, Universitas Darussalam telah membuka 13 program studi strata-1 dan 1 program studi diploma tiga.

Berikut ini data program studi yang telah terakreditasi pada Universitas Darussalam Ambon, sebagai berikut :

Tabel 1.1

Daftar program studi yang terakreditasi pada Universitas Darussalam Ambon

Fakultas	Status Akreditasi	Izin penyelenggaraan program studi oleh Dikti
Fakultas Ekonomi		
Manajemen	SK BAN-PT No.050/BAN-PT/Ak-XII/S1/2010	Nomor : 1448/D/T/K-XII/2010 Tanggal : 25 Februari 2010
Akuntansi	SK BAN-PT No.006/BAN-PT/Ak-X/Dpl-III/VI/2010	Nomor : 13878/D/T/K-XII/2012 Tanggal : 15 Desember 2012
Fakultas Pertanian		
Agroekoteknologi	SK BAN-PT No.017/BAN-PT/Ak-XV/S1/VI/2012	Nomor : 1413/D/T/K-XII/2010 Tanggal : 25 Februari 2010
Kehutanan	SK BAN-PT No.003/BAN-PT/Ak-XII/S1/2010	Nomor : 3059/D/T/K-XII/2010 Tanggal : 16 Juli 2010
Fakultas Teknik		
Teknik mesin	SK BAN-PT No.047/BAN-PT/Ak-XII/S1/2010	Nomor : 1476/D/T/K-XII/2010 Tanggal : 25 Februari 2010
Teknik industri	SK BAN-PT No.020/BAN-PT/Ak-XV/S1/VII/2010	Nomor : 3081/D/T/K-XII/2010 Tanggal : 20 Juli 2010
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan		
Pendidikan biologi	SK BAN-PT No.028/BAN-PT/Ak-IX/S1/2010	Nomor : 3418/D/T/K-XII/2010 Tanggal : 16 Agustus 2010
Pendidikan kimia	SK BAN-PT No.001/BAN-PT/Ak-XII/S1/2010	Nomor : 3058/D/T/K-XII/2010 Tanggal : 16 Juli 2010
Pendidikan matematika	SK BAN-PT No.036/BAN-PT/Ak-I/S1/2010	Nomor : 3251/D/T/K-XII/2010 Tanggal : 4 Agustus 2010
Pendidikan fisika	SK BAN-PT No.047/BAN-PT/Ak-XII/S1/2010	Nomor : 3252/D/T/K-XII/2010 Tanggal : 4 Agustus 2010
Fakultas Ilmu Sosial		
Ilmu pemerintahan	SK BAN-PT No.004/BAN-PT/Ak-XII/S1/2010	Nomor : 4042/D/T/K-XII/2010 Tanggal : 20 Oktober 2010
Administrasi negara	SK BAN-PT No.047/BAN-PT/Ak-XII/S1/2010	Nomor : 5033/D/T/K-XII/2010 Tanggal : 27 Desember 2010
Fakultas Hukum		
Ilmu hukum	SK BAN-PT No.001/BAN-	Nomor : 4041/D/T/K-XII/2010

	PT/Ak-XII/S1/IV/2010	Tanggal : 20 Oktober 2010
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan		
Manajemen sumber daya perairan	SK BAN-PT No.047/BAN-PT/Ak-XII/S1/2010	Nomor : 3856/D/T/K-XII/2010 Tanggal : 21 September 2010

Sumber : Universitas Darussalam, 2013.

Keunggulan Universitas Darussalam dari perguruan tinggi swasta lain di Ambon adalah

1. Dari segi jumlah mahasiswa Unidar lebih unggul di bagian Maluku, Maluku Utara dan Papua.
2. Tenaga pengajar sebagian besar dosen S2 dan S3 baik yang sudah selesai maupun yang masih studi.
3. Dari segi sarana dan prasarana unidar mempunyai 3 kampus yaitu kampus A, kampus B, dan kampus C.
4. Unidar juga menerapkan pembelajaran dengan system E-learning. E-learning digunakan untuk perkuliahan jarak jauh dan merupakan satu-satunya universitas swasta yang menerapkan pembelajaran E-learning.
5. Kelengkapan buku di perpustakaan baik hard copy maupun soft copy.
6. Kegiatan pengabdian terhadap masyarakat baik pendanaan melalui Dikti dan sumber-sumber pendanaan lain baik didaerah maupun diluar daerah yang tidak terikat.
7. Unidar menyediakan kelas malam dan kelas eksekutif bagi mahasiswa yang bekerja (*sumber : Universitas Darussalam Ambon, 2013*).

Universitas Darussalam berupaya menerapkan prinsip tata kelola yang baik. Tata kelola Universitas Darussalam mengikuti standar dan prosedur akreditasi perguruan tinggi yang dikeluarkan BAN-PT meliputi :

1. Visi, misi, tujuan dan sasaran serta strategi pencapaian
2. Tata pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan, dan penjaminan mutu.
3. Mahasiswa dan lulusan.
4. Sumber daya manusia.
5. Kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik.
6. Pembiayaan, sarana, prasarana, serta sistem informasi.
7. Penelitian dan pelayanan/pengabdian kepada masyarakat, dan kerjasama. (Sumber : BAN-PT, 2012)

Tantangan yang dihadapi Universitas Darussalam Ambon, sebagai yang tercermin dalam visi dan misi Universitas Darussalam yaitu menjadikan Universitas Darussalam sebagai *Garden Of Knowledge* yang Membawa kemasyarakat kemanfaatan dari *teaching, research, technology* dan *service* sehingga unidar harus menghasilkan lulusan yang menguasai IPTEK, profesionalisme di bidangnya masing-masing serta mampu menerapkan dan mengembangkan ilmu serta bermanfaat bagi masyarakat.

Dalam teori pembelajaran yang dikembangkan oleh seorang fisiolog asal rusia bernama Ivan Pavlov (dalam Robbins dan Judge, 2008,

perilaku organisasi). Dimana ada tiga teori pembelajaran yang dikembangkan yaitu yang pertama teori pengondisian klasik dimana pada pengondisian klasik individu merespon beberapa stimulus yang tidak biasa dan menghasilkan respon baru, yang kedua teori pengondisian operant dimana individu belajar berperilaku untuk mendapatkan sesuatu yang mereka inginkan atau menghindari sesuatu yang tidak mereka inginkan dan yang ketiga teori pembelajaran social dimana individu dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsung.

Jika dilihat dari penjelasan ketiga teori diatas, maka pendekatan pembelajaran yang dikembangkan oleh Universitas Darussalam Ambon yaitu pendekatan pengondisian operant dimana setiap mahasiswa belajar untuk mendapatkan nilai yang bagus dan menghindari nilai yang jelek sehingga Unidar menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi baik selama mahasiswa masih menempuh jenjang pendidikan S1 maupun melanjutkan ke jenjang S2 sehingga setiap mahasiswa termotivasi untuk belajar dan berprestasi dan rata-rata mahasiswa sangat menghindari mendapatkan nilai yang jelek, Unidar juga menyediakan fasilitas internet, perpustakaan, serta laboratorium yang menunjang proses belajar dan rata-rata dosen Unidar juga sudah profesional ini dapat dilihat dari rata-rata dosen sudah tersertifikasi dosen (*sumber : Universitas Darussalam Ambon,2013*).

Seperti yang diungkapkan oleh Briggs (1978) dalam Salamah (2006), mengemukakan pembelajaran pada hakekatnya merupakan proses komunikasi transaksional yang bersifat timbal balik, baik antara dosen dengan mahasiswa, mahasiswa dengan mahasiswa untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Komunikasi transaksional adalah bentuk komunikasi yang dapat diterima, dipahami, disepakati oleh pihak-pihak yang terkait dalam proses pembelajaran sehingga menunjukkan adanya perolehan, penguasaan dan hasil.

Maka salah satu cara yang dapat dipakai agar mendapatkan hasil optimal seperti yang diinginkan adalah memberikan tekanan dalam proses pembelajaran. Dosen harus menciptakan kondisi pembelajaran yang aktif, inovatif, efektif dan menyenangkan bagi para mahasiswa. Dalam hal ini, dosen harus merancang suatu pendekatan pembelajaran baik dari segi metode maupun menyediakan media pembelajaran yang menarik minat mahasiswa.

Robbins dan Judge (2007), menjelaskan bahwa sikap merupakan pernyataan evaluatif baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan terhadap objek, individu maupun masyarakat.

Dalam menyikapi perkembangan dan kebutuhan stakeholder disamping jumlah mahasiswa yang setiap tahun terus meningkat, maka Universitas Darussalam Ambon menerapkan langkah-langkah strategis guna memenuhi pelayanan administrasi akademik yang semakin ribet

dengan menyiapkan staf-staf akademik yang professional dan mampu bekerja dibidangnya masing-masing pada rektorat maupun setiap fakultas, Universitas Darussalam juga akan merealisasikan pengurusan KRS secara online guna mempermudah mahasiswa dalam pengurusan KRS semester baru.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa dan hasil pengamatan pada beberapa fakultas diketahui bahwa mahasiswa masih mengeluh tentang daya tanggap staf administrasi dalam memberikan pelayanan akademik dimana karyawan masih menunda-nunda pekerjaannya, tidak ditempat saat dibutuhkan dan tidak respon dan tanggap terhadap keluhan mahasiswa.

Afzal et al (2010), mengatakan bahwa motivasi belajar merupakan suatu keadaan dalam diri seseorang yang mendorong dan mengarahkan kepada tujuan yang ingin dicapai. Afzal et al (2010), juga mengemukakan bahwa ada dua tipe motivasi belajar yaitu motivasi ekstrinsik dan motivasi intrinsik.

Davis (1993) dan Tanver et al (2012), mengemukakan bahwa perilaku dosen dikelas dan gaya pengajaran dosen merupakan faktor kunci yang dapat memotivasi siswa untuk belajar. Davis juga mengatakan bahwa untuk meningkatkan motivasi belajar mahasiswa yaitu dengan adanya interaksi di dalam kelas, adanya umpan balik atas pembelajaran yang dilakukan dari dosen ke mahasiswa.

Tu'u dalam Nurkhayati (2009), menjelaskan bahwa prestasi akademik merupakan hasil belajar siswa yang diperoleh dari kegiatan pembelajaran di perguruan tinggi yang melihat pada aspek kognitif dan prestasi akademik.

Berikut ini data jumlah mahasiswa dan jumlah rata-rata prestasi akademik, sebagai berikut :

Tabel 1.2
Rata-rata IPK mahasiswa Universitas Darussalam Ambon tahun
akademik 2012/2013

Fakultas	Tahun Akademik	Jumlah Mahasiswa	IPK Rata-Rata		
			IPK Minimum	IPK Maksimum	Rata-rata IPK
Ekonomi					
Manajemen	2012/2013	419	2,75	3,63	3,22
Akuntansi	2012/2013	83	2,50	3,02	2,75
Pertanian					
Agroekoteknologi	2012/2013	73	2,85	3,45	3,02
Kehutanan	2012/2013	107	2,92	3,67	3,35
Teknik					
Teknik mesin	2012/2013	43	2,68	3,22	2,95
Teknik industri	2012/2013	47	2,54	3,12	2,78
Keguruan dan Ilmu Pendidikan					
Pendidikan biologi	2012/2013	405	2,87	3,45	3,11
Pendidikan kimia	2012/2013	202	3,00	3,87	3,34
Pendidikan	2012/2013	285	2,98	3,33	3,12

matematika					
Pendidikan fisika	2012/2013	119	2,88	3,00	2,89
Ilmu Sosial					
Ilmu pemerintahan	2012/2013	255	2,98	3,68	3,32
Administrasi negara	2012/2013	179	3,00	3,45	3,12
Hukum					
Ilmu hukum	2012/2013	298	2,95	3,45	2,98
Perikanan dan Ilmu Kelautan					
Manajemen sumber daya perairan	2012/2013	119	2,56	3,00	2,99
Rata-rata masa studi 4 tahun 4 bulan					

Sumber : ESBED, 2013

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa IPK rata-rata mahasiswa sudah melebihi standar IPK minimal yaitu 2,75 tetapi belum mencapai IPK yang lebih tinggi untuk target kelulusan yaitu 3,00 kecuali pada program studi manajemen, agroekoteknologi, kehutanan, pendidikan biologi, pendidikan kimia, pendidikan matematika, ilmu pemerintahan dan ilmu administrasi negara. Idealnya IPK rata-rata diatas 3, apalagi dalam rangka kompetisi untuk mendapatkan pekerjaan saat ini membutuhkan IPK yang lebih tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan IPK rata-rata mahasiswa tahun akademik 2012/20113 pada Universitas Darussalam Ambon masih pada kategori rendah yaitu baru memenuhi level minimal.

Untuk meningkatkan motivasi belajar dan prestasi belajar mahasiswa, Universitas Darussalam Ambon menyiapkan sarana dan prasarana yang menunjang proses belajar mahasiswa berupa laboratorium yang mendukung proses belajar mengajar, perpustakaan yang dilengkapi dengan berbagai referensi baik soft copy maupun hard copy, aspek internet serta pusat pengembangan tiap-tiap program studi.

Beberapa hasil penelitian yang menunjukkan hubungan setiap variabel penelitian, diantaranya dilakukan oleh Tanver et al (2012), Teknik perencanaan pembelajaran melalui konseling siswa dengan menekankan penguasaan materi, partisipasi aktif berpengaruh positif terhadap motivasi belajar. (Lee,2010; Jez et al.,2011; Afzal et al.,2010), menemukan bahwa motivasi belajar dan kualitas pengajaran memiliki pengaruh positif terhadap prestasi belajar mahasiswa.

Weissbein et al (2010), menemukan bahwa pembelajaran berpengaruh terhadap Motivasi belajar. Faroq et al (2011), mengemukakan pelatihan dan umpan balik dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Dari uraian diatas, penulis terdorong untuk meneliti mengenai pembelajaran, sikap pelayanan terhadap motivasi belajar dan prestasi belajar mahasiswa.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah pembelajaran berpengaruh langsung dan signifikan terhadap motivasi belajar mahasiswa pada Universitas Darussalam Ambon
2. Apakah sikap pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap motivasi belajar mahasiswa pada Universitas Darussalam Ambon
3. Apakah pembelajaran berpengaruh langsung dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa pada Universitas Darussalam Ambon
4. Apakah sikap pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa pada Universitas Darussalam Ambon
5. Apakah motivasi belajar berpengaruh langsung dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa pada Universitas Darussalam Ambon
6. Apakah pembelajaran berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa melalui motivasi belajar pada Universitas Darussalam Ambon

7. Apakah sikap pelayanan berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa melalui motivasi belajar pada Universitas Darussalam Ambon

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh langsung pembelajaran terhadap motivasi belajar mahasiswa pada Universitas Darussalam Ambon.
2. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh langsung sikap pelayanan terhadap motivasi belajar mahasiswa pada Universitas Darussalam Ambon.
3. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh langsung pembelajaran terhadap prestasi belajar mahasiswa pada Universitas Darussalam Ambon.
4. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh langsung sikap pelayanan terhadap prestasi belajar mahasiswa pada Universitas Darussalam Ambon.
5. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh langsung motivasi belajar terhadap prestasi belajar mahasiswa pada Universitas Darussalam Ambon.

6. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh tidak langsung pembelajaran terhadap prestasi belajar mahasiswa melalui motivasi belajar pada Universitas Darussalam Ambon.
7. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh tidak langsung sikap pelayanan terhadap prestasi belajar mahasiswa melalui motivasi belajar pada Universitas Darussalam Ambon.

8. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Sebagai bahan masukan bagi Universitas Darussalam dan menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan pembelajaran, sikap pelayanan, motivasi belajar, dan prestasi belajar mahasiswa.
2. Untuk menambah referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi Program Magister Manajemen dan Keuangan Universitas Hasanuddin.
3. Untuk menambah pengetahuan dan memperkuat metodologi penulis di bidang ilmu manajemen dan keuangan, khususnya dalam manajemen sumber daya manusia.
4. Sebagai bahan acuan dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya terutama yang berminat untuk melakukan penelitian yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pembelajaran

1. Pengertian Pembelajaran

Menurut Suryabrata (1989) yang dikutip Widyartini (2002) pembelajaran atau proses belajar mengajar secara teknis adalah interaksi secara aktif antara tenaga pengajar dan mahasiswa, dimana tenaga pengajar mengelola sumber-sumber belajar (termasuk dirinya sendiri) guna memberikan pengalaman belajar kepada mahasiswa.

Menurut Robbins dan Judge (2008 : 69) pembelajaran adalah setiap perubahan perilaku yang relative permanen, terjadi sebagai hasil dari pengalaman.

Briggs (1978) dalam Salamah (2006) Pembelajaran pada hakekatnya merupakan proses komunikasi transaksional yang bersifat timbal balik, baik antara guru dengan siswa, siswa dengan siswa untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Komunikasi transaksional adalah bentuk komunikasi yang dapat diterima, dipahami dan disepakati oleh pihak-pihak yang terkait dalam proses pembelajaran sehingga menunjukkan adanya perolehan, penguasaan, hasil.

Arends (1993) dalam Udin (1995), menyatakan bahwa pembelajaran dikatakan berhasil apabila terjadi perubahan tingkah laku pada peserta didik. Perubahan terjadi dalam aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik.

Pengajaran (*Teaching*) dan pembelajaran (*Instruction*) secara konsep memiliki perbedaan, tetapi dalam tulisan dipandang sama. Baik pengajaran maupun pembelajaran merupakan kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh guru agar siswa atau peserta didik belajar. Kegiatan atau upaya guru memegang peranan penting, sebab gurulah yang membuat perencanaan, persiapan bahan, sumber, alat, faktor pendukung pembelajaran lainnya, serta memberikan sejumlah pelayanan dan perlakuan kepada siswa. Meskipun demikian dalam pembelajaran, siswalah yang lebih memegang peranan penting. Sebab baik atau efektif-tidaknya pembelajaran yang dilakukan guru, sangat bergantung pada efektif-tidaknya proses atau usaha yang dilakukan siswa (Yamin,59: 2012).

2. Teori Pembelajaran

Ada tiga teori yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2008 : 70) untuk menjelaskan proses dimana orang memperoleh pola perilaku. Teori-teori tersebut adalah :

1. Pengondisian klasik (*Classical Conditioning*)

Teori ini dikembangkan oleh seorang ahli fisiolog Rusia bernama Ivan Pavlov pada awal tahun 1900-an. Teori ini menjelaskan bahwa jenis pengondisian dimana individu merespon beberapa stimulus yang tidak biasa dan menghasilkan respon baru. Pengondisian klasik adalah pasif. Sesuatu terjadi dan kita bereaksi dalam cara tertentu. Reaksi tersebut diperoleh sebagai respon terhadap kejadian tertentu yang dapat dikenali. Dengan demikian, hal ini dapat menjelaskan perilaku refleksi sederhana. Tetapi sebagian besar perilaku khususnya perilaku kompleks dari individu dalam organisasi adalah dihasilkan, bukan didapat. Dengan demikian, dilakukan secara sadar dan bukanlah suatu refleksi.

2. Pengondisian operant (*Operant Conditioning*)

Pengondisian operant menyatakan bahwa perilaku merupakan fungsi dari konsekuensi-konsekuensinya. Individu belajar berperilaku untuk mendapatkan sesuatu yang mereka inginkan atau menghindari sesuatu yang tidak mereka inginkan. Perilaku operant berarti perilaku secara sukarela atau yang dipelajari, kebalikan dari perilaku refleksi atau tidak dipelajari. Kecenderungan untuk mengulang perilaku seperti ini dipengaruhi oleh ada atau tidaknya penegasan dari konsekuensi-konsekuensi yang dihasilkan oleh perilaku. Dengan

demikian, penegeasan akan memperkuat sebuah perilaku dan meningkatkan kemungkinan perilaku tersebut diulangi.

Pengondisian operant merupakan jenis pengondisian di mana perilaku sukarela yang diharapkan menghasilkan penghargaan atau mencegah sebuah hukuman.

3. Teori pembelajaran sosial (*Social Learning Theory*)

Teori pembelajaran sosial mengungkapkan pandangan bahwa orang-orang dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsung. Meskipun teori pembelajaran sosial adalah sebuah perluasan dari pengondisian operant, teori ini berasumsi bahwa perilaku adalah sebuah fungsi dari konsekuensi. Teori ini juga mengakui keberadaan pembelajaran melalui pengamatan (observasional) dan pentingnya persepsi dalam pembelajaran.

3. Metode Pembelajaran

Selain pendekatan dan model pembelajaran, juga dikenal ada metode pembelajaran. Ketiga konsep tersebut memiliki kesamaan, semua berfokus pada proses pengajaran, proses pembelajaran, proses belajar mengajar, atau interkasi belajar mengajar. Pembelajaran merupakan suatu cara atau sebuah proses hubungan timbal balik antara siswa dan guru yang sama-sama aktif melakukan kegiatan. Pendekatan pembelajaran mempunyai lingkup yang lebih luas, melihat pembelajaran

sebagai proses belajar siswa yang sedang berkembang untuk mencapai tujuan perkembangannya. Model pembelajaran lebih sempit dari pendekatan pembelajaran, melihat pembelajaran sebagai desain atau rancangan belajar untuk mencapai tujuan belajar yang lebih spesifik.

Metode pembelajaran secara garis besar dapat dibedakan sebagai berikut :

a. Pembelajaran Ekspositori

Pembelajaran ekspositori dibagi menjadi :

1. Metode ceramah (lecture/speech)

Metode ceramah yang berasal dari kata lecture, memiliki arti dosen atau metode dosen, metode ini banyak dipergunakan dikalangan dosen, karena dosen memberikan kuliah mimbar dan disampaikan dengan ceramah dengan pertimbangan dosen berhadapan dengan banyak mahasiswa yang mengikuti perkuliahan. Metode ceramah ini berbentuk konsep, prinsip, dan fakta, pada akhir perkuliahan ditutup dengan Tanya jawab antara dosen dan mahasiswa.

2. Metode tanya-jawab (questions-answer)

Tanya-jawab dapat digunakan bersatu dengan metode ceramah. Setelah menjelaskan beberapa konsep, prinsip, prosedur ataupun mengemukakan beberapa isu atau masalah, guru memberikan kesempatan kepada siswa yang bertanya,

atau guru yang mengajukan beberapa pertanyaan. Pertanyaan pada metode Tanya-jawab tidak hanya terbatas pada masalah apa (what), tetapi juga bagaimana (how dan why).

Metode Tanya jawab dapat dinilai sebagai metode yang tepat, apabila pelaksanaannya ditujukan untuk :

- a. Meninjau ulang pelajaran atau ceramah yang lalu, agar siswa memusatkan lagi perhatian pada jenis dan jumlah kemajuan yang telah dicapai sehingga mereka dapat melanjutkan pelajarannya.
- b. Menyelingi pembicaraan agar tetap mendapatkan perhatian siswa, atau dengan perkataan lain untuk mengikut sertakan mereka.
- c. Mengarahkan pengamatan dan pemikiran mereka.

3. Metode demonstrasi

Metode demonstrasi merupakan suatu metode pembelajaran yang berbentuk penyajian atau persentasi bagaimana cara suatu alat bekerja, bagaimana cara mengerjakan sesuatu, memecahkan sesuatu masalah, bagaimana berperilaku, memberikan layanan, dan sebagainya.

4. Metode resitasi

Metode resitasi adalah suatu model pembelajaran yang mengharuskan siswa membuat resume dengan menggunakan kalimat sendiri.

b. Pembelajaran Kegiatan Kelompok

1. Metode diskusi

Diskusi merupakan suatu percakapan atau pembahasan terarah tentang sesuatu topik, masalah ataupun isu yang menarik perhatian semua peserta. Pembahasan dapat diarahkan pada klarifikasi (penjelasan) suatu isu atau masalah, menghimpun ide dan pendapat, merancang kegiatan, atau memecahkan masalah.

2. Metode diskusi panel

Diskusi panel merupakan suatu diskusi yang didahului oleh panel atau penyajian dari para panelis. Diskusi ini dilaksanakan pada kelompok sedang, kelompok besar ataupun kelas kecil. Para panelis terdiri dari dua, tiga, atau empat orang.

3. Metode seminar

Metode seminar atau seminar kelas juga merupakan suatu metode diskusi, dilaksanakan dalam kelompok kelas, dipandu oleh seorang moderator dibantu seseorang atau dua orang penulis, semuanya dari siswa.

c. Pembelajaran Berbuat

1. Metode kerja kelompok

Kerja kelompok atau penugasan kelompok merupakan suatu tugas dari guru untuk dikerjakan secara kelompok, biasanya dalam kelompok kecil. Tugas dapat dilaksanakan dalam jam pelajaran atau luar jam pelajaran, disekolah ataupun diluar sekolah. Tugas diberikan untuk melengkapi, memperkaya, memperkuat, mengaplikasikan konsep, prinsip, prosedur dan bahan yang diberikan dikelas.

2. Metode pemecahan masalah

Dalam pembelajaran pemecahan masalah, siswa secara individual atau kelompok diberi tugas untuk memecahkan suatu masalah.

4. Desain Pembelajaran

Desain pembelajaran merupakan semua bentuk rancangan atau persiapan tertulis yang dibutuhkan bagi pelaksana pembelajaran. Pembelajaran seperti halnya kurikulum mempunyai tiga komponen, yaitu mempunyai desain atau rancangan, implementasi atau pelaksanaan dan evaluasi. Desain kurikulum mencakup rancangan untuk semua mata pelajaran, desain pembelajaran hanya untuk mata pelajaran tertentu. Implementasi kurikulum mencakup semua jenis dan bentuk pembelajaran,

implementasi atau pelaksanaan pembelajaran hanya berkenaan dengan pelaksanaan pembelajaran.

a. Silabus

Silabus merupakan salah satu bentuk kurikulum. Silabus dan GBPP pada dasarnya sama, secara umum berisi rumusan tentang komponen-komponen tujuan, bahan, proses pembelajaran termasuk penggunaan media-sumber, latihan-tugas, dan evaluasi pembelajaran.

Isi silabus mulai dari identitas mata pelajaran atau mata kuliah, tujuan, bahan ajar, proses pembelajaran yang terdiri dari pendekatan dan metode pembelajaran, media dan sumber belajar, tugas-tugas dan latihan, serta penilaian hasil belajar. Silabus merupakan desain pembelajaran untuk satu mata kuliah dalam kurun waktu satu semester.

b. Satuan Acara Perkuliahan

Satuan acara perkuliahan merupakan model rancangan dasar dari seluruh model pembelajaran dalam sistem instruksional. SAP disusun oleh masing-masing dosen disiapkan bagi kelas atau mata pelajarannya sendiri.

Sebagai model sistem instruksional, model satuan acara perkuliahan mempunyai komponen-komponen yang sama dengan model pembelajaran berprogram dan pembelajaran modul.

Komponen-komponen pembelajaran adalah sebagai berikut tujuan pembelajaran, materi pembelajaran, proses pembelajaran, media pembelajaran, tugas dan latihan, penilaian, buku sumber, format.

5. Tipe - Tipe Pembelajaran

Beberapa tipe pembelajaran yang dikembangkan dari teori belajar dan psikologi belajar, yaitu :

1. Pembelajaran latihan

Tipe pembelajaran ini berasal dari psikologi daya. Peserta didik memiliki sejumlah daya seperti daya pikir, ingat, dengan, lihat, kerja, dsb.

2. Pembelajaran pengembangan potensi

Peserta didik mempunyai sejumlah kapasitas dan potensi. Ada potensi intelektual, social, komunikasi dll. potensi atau kapasitas tersebut dikembangkan menjadi kecakapan melalui berbagai bentuk pembelajaran. Peserta didik mempunyai sejumlah kapasitas atau potensi. Aada potensi intelektual, social, komunikasi, fisik, dsb

3. Pembelajaran stimulus-respon

Pembelajaran ini berkembang dari psikologi perilaku (behaviorisme). Perilaku terbentuk dari hubungan stimulus-respon. Pembelajaran merupakan proses penguasaan atau pembentukan hubungan stimulus-respon sebanyak-banyaknya.

4. Pembelajaran penguatan (*Reinforcement*)

Tipe pembelajaran ini merupakan pengembangan dari pembelajaran stimulus-respon. Agar terbentuk hubungan stimulus-respon perlu diberi penguatan pada respons. Agar peserta didik sungguh-sungguh belajar maka hasil belajar diberi penghargaan berupa nilai, hadiah, ijasah.

5. Pembelajaran pemahaman

Pembelajaran menekankan pemahaman makna suatu hubungan. Peserta didik didorong agar dapat menangkap makna hubungan antar unsure di dalam suatu situasi.

6. Pembelajaran pemecahan masalah

Tipe pembelajaran ini merupakan kelanjutan dari pembelajaran pemahaman. Pembelajaran diarahkan untuk membantu peserta didik merestrukturisasi situasi yang dihadapinya agar dapat memecahkan masalah.

B. Sikap Pelayanan

1. Pengertian Sikap

Ajzen (1988) mendefinisikan sikap sebagai predisposisi yang dipelajari individu untuk memberikan respon suka atau tidak suka secara konsisten terhadap objek sikap. Respon suka atau tidak suka itu adalah

hasil proses evaluasi terhadap keyakinan-keyakinan (*beliefs*) individu terhadap objek sikap (Fishbein & Ajzen, 1975).

Robbins dan Judge (2007:92), sikap adalah pernyataan evaluatif baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan terhadap objek, individu, atau peristiwa. Hal ini mencerminkan perasaan seseorang tentang sesuatu.

Baron dan Byrne (1997) mendefinisikan sikap sebagai penilaian subjektif seseorang terhadap suatu objek. Sikap adalah respon evaluative yang diarahkan seseorang terhadap orang, benda, peristiwa, dan perilaku sebagai objek sikap. Sikap melibatkan kecenderungan respon yang bersifat preferensial. Sikap sebagai respon evaluatif menunjukkan ekspresi suka atau tidak suka, setuju atau tidak setuju, mendekati atau menghindari, dan tertarik atau tidak tertarik terhadap objek sikap.

Sikap adalah sekelompok keyakinan dan perasaan yang melekat tentang objek tertentu dan kecenderungan untuk bertindak terhadap objek tersebut dengan cara tertentu (Calhoun & Acocella, 1995).

Menurut Sarwono (2002), sikap adalah kesiapan pada seseorang untuk bertindak secara tertentu terhadap hal-hal tertentu.

Cacioppo et al (1986), berpendapat bahwa sikap adalah suatu evaluasi atau penilaian seseorang terhadap obyek sikap yang tercermin dalam bentuk perasaan setuju–tidak setuju, mendukung-tidak mendukung, sebagai potensi reaksi terhadap suatu obyek sikap.

Sears et al (1999), berpendapat bahwa sikap merupakan orientasi yang bersifat menetap dengan komponen-komponen kognitif, afektif dan perilaku. Komponen kognitif terdiri dari seluruh kognisi yang dimiliki seseorang mengenai objek sikap tertentu berupa fakta, pengetahuan dan keyakinan tentang objek. Sedangkan Komponen afektif menurut Stephan dan Stephan (1985), adalah komponen yang berkaitan dengan perasaan dan emosi seseorang terhadap objek sikap. Dan komponen perilaku merupakan kecenderungan seseorang untuk berperilaku sesuai dengan sikap yang ada pada dirinya.

2. Aspek – Aspek Sikap

Menurut Fishben & Ajzen (1975), terdapat dua aspek pokok dalam hubungan antara sikap dengan perilaku, yaitu:

a. Aspek keyakinan terhadap perilaku

Keyakinan terhadap perilaku merupakan keyakinan individu bahwa menampilkan atau tidak menampilkan perilaku tertentu akan menghasilkan akibat-akibat atau hasil-hasil tertentu. Aspek ini merupakan aspek pengetahuan individu tentang objek sikap. Pengetahuan individu tentang objek sikap dapat pula berupa opini individu tentang hal yang belum tentu sesuai dengan kenyataan. Semakin positif keyakinan individu akan akibat dari suatu objek

sikap, maka akan semakin positif pula sikap individu terhadap objek sikap tersebut, demikian pula sebaliknya.

b. Aspek evaluasi akan akibat perilaku.

Evaluasi akan akibat perilaku merupakan penilaian yang diberikan oleh individu terhadap tiap akibat atau hasil yang dapat diperoleh apabila menampilkan atau tidak menampilkan perilaku tertentu. Evaluasi atau penilaian ini dapat bersifat menguntungkan dapat juga merugikan, berharga atau tidak berharga, menyenangkan atau tidak menyenangkan. Semakin positif evaluasi individu akan akibat dari suatu objek sikap, maka akan semakin positif pula sikap terhadap objek tersebut, demikian pula sebaliknya.

3. Teori – Teori Sikap

Fishbein dan Ajzen (1975) menggolongkan teori sikap dalam dua kelompok, yaitu teori-teori belajar dan teori-teori konsistensi kognitif. Sedangkan Sears et al (1992) mengelompokkan teori sikap dalam tiga kelompok berdasarkan pendekatan teorinya, yaitu: teori belajar, teori insentif, dan teori kognitif.

a. Teori Belajar

Asumsi dasar teori ini adalah sikap ditentukan oleh apa yang telah dipelajari sebelumnya. Sikap dapat dipelajari, sehingga seseorang memperoleh informasi, fakta maupun nilai-nilai tertentu.

Dalam teori ini terdapat tiga mekanisme, yaitu *asosiasi*, *reinforcement* dan *imitasi*. Pada mekanisme asosiasi, pembentukan sikap dipengaruhi oleh sesuatu yang lain, baik yang menyenangkan atau tidak. Pada mekanisme reinforcement, seseorang menunjukkan sikap atau perilaku tertentu karena dengan bersikap seperti itu dia memperoleh sesuatu yang menyenangkan. Kemudian pada mekanisme imitasi, seseorang menunjukkan sikap dan perilaku tertentu karena meniru orang lain yang menjadi model.

b. Teori Insentif

Sikap dianggap sebagai suatu proses menimbang keuntungan dan kerugian atau baik buruknya berbagai kemungkinan posisi yang akan ditimbulkan yang diperoleh dari berbagai kemungkinan kondisi, dan selanjutnya individu akan mengambil alternatif yang dipandang paling baik. Seseorang akan mengambil sikap tertentu dengan pertimbangan memaksimalkan keuntungan dan meminimalkan kerugian. Sehingga dapat dikatakan bahwa kekuatan relatif dari insentif menentukan bagi sikap.

Salah satu versi dari teori insentif adalah teori respons kognitif (*cognitive response theory*) (Ostrom & Brock, 1981, dalam Sears, dkk, 1999). Menurut teori ini, seseorang memberi respon terhadap suatu komunikasi dengan beberapa pemikiran positif atau negatif.

Pikiran-pikiran ini sebaliknya menentukan apakah orang akan mengubah sikapnya sebagai akibat komunikasi ataukah tidak.

Versi lain dari teori insentif adalah teori nilai-ekspektansi (*expectancy-value approach*) (Edwards dalam Sears, dkk, 1999). Asumsi dari teori ini bahwa orang berusaha memaksimalkan nilai berbagai hasil/akibat yang diharapkan dalam mengambil sikap. Oleh karena itu berdasarkan asumsi teori ini, orang mengambil posisi yang akan membawanya pada kemungkinan hasil yang terbaik, dan menghindari posisi yang mengakibatkan hasil yang buruk, atau pada hal yang tidak mungkin mengarahkan pada hasil yang baik.

c. Teori konsistensi kognitif

Pendekatan ini menjelaskan tentang keberadaan manusia yang dianggap sebagai individu yang telah memahami makna serta hubungan dalam struktur kognitifnya. Seseorang, apabila menemukan suatu nilai yang tidak konsisten satu dengan yang lainnya, maka ia akan mengubahnya sehingga menjadikan keyakinannya atas nilai tersebut menjadi lebih konsisten. Adapun bila kognisinya telah konsisten, sedangkan dia dihadapkan pada kognisi baru yang menimbulkan ketidakkonsistenan, maka ia akan berusaha untuk meminimalkan ketidakkonsistenan tersebut. Terdapat beberapa pandangan/teori tentang konsistensi sikap, yang

pada umumnya berasumsi bahwa orang mencari konsistensi diantara kognisinya, yaitu:

1. Teori Keseimbangan dari Heider

Asumsi dasar teori ini menekankan pada adanya hubungan keseimbangan atau ketidakseimbangan antara unsur-unsur individu (I), orang lain (O), dan objek sikap (Ob). Keadaan seimbang terjadi jika hubungan antara (I), (O), dan (Ob) berjalan harmonis, sedangkan jika hubungan ketiganya tidak harmonis menyebabkan timbulnya keadaan tidak seimbang. Teori ini menegaskan bahwa persepsi orang terhadap bentuk hubungan antara unsur (I), (O), dan (Ob) memegang peranan penting dalam menentukan keseimbangan yang terjadi (Azwar, 2000). Dengan demikian menurut teori ini perubahan sikap dapat dilakukan dengan menciptakan kesamaan persepsi antara (I), dan (O) terhadap (Ob) sikap.

2. Teori Dua Faktor dari Rosenberg.

Teori ini berasumsi bahwa komponen afeksi senantiasa berhubungan dengan komponen kognisi dan hubungan tersebut dalam keadaan konsisten. Orang berusaha membuat kognisinya konsisten dengan afeksinya. Dengan kata lain, keyakinan seseorang, pendirian seseorang, dan pengetahuan seseorang tentang suatu fakta sebagian ditentukan oleh pilihan

afeksinya. Konsekuensinya jika terjadi perubahan dalam komponen afeksi akan menimbulkan perubahan pada komponen kognisi. Untuk itu dalam mengubah sikap, maka komponen afeksi diubah lebih dahulu kemudian akan mengubah komponen kognisi serta diakhiri dengan perubahan sikap.

3. Teori Disonansi Kognitif dari Festinger.

Asumsi dasar dari teori ini adalah sikap berubah demi mempertahankan konsistensinya dengan perilaku nyata. Seringkali manusia dihadapkan pada adanya konflik antara berbagai kognisi, sikap, bahkan antara sikap dengan perilaku. Keadaan ini disebut disonansi. Usaha mengurangi disonansi dapat dilakukan dengan mengubah salah satu atau kedua unsur kognisi, bahkan dapat juga dilakukan dengan menambah kognisi baru. Cara spesifik yang dilakukan, menurut Azwar (2000) adalah dengan mengubah perilaku, mengubah unsur kognisi dari lingkungan, dan menambah unsur kognisi yang baru.

4. Teori Stimulus–Respons dan Penguatan.

Asumsi dasar teori ini adalah bahwa perilaku sosial dapat dimengerti melalui suatu analisis dari stimuli yang diberikan dan

dapat mempengaruhi reaksi yang spesifik dan didukung oleh hukuman atau penghargaan sesuai dengan reaksi yang terjadi.

4. Hubungan Sikap dan Perilaku

Sikap dikatakan sebagai bentuk evaluasi individu terhadap objek psikologis yang ditunjukkan dengan keyakinan-keyakinan, perasaan atau perilaku yang diharapkan. Sebagai suatu respon evaluatif, reaksi yang dinyatakan oleh sikap didasari oleh proses evaluatif dari dalam diri individu yang memberikan kesimpulan terhadap stimulus dalam bentuk nilai baik-buruk, positif-negatif, menyenangkan-tidak menyenangkan yang kemudian mengkristal sebagai potensi reaksi terhadap objek sikap.

Sampai saat ini masih terjadi perdebatan bahwa potensi reaksi apakah selalu terwujud dalam bentuk perilaku nyata atau tidak. Usaha yang paling berpengaruh dalam menemukan dan menguji tentang hubungan sikap dan perilaku adalah teori tindakan beralasan (*reasoned action theory*) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). Teori tindakan beralasan sampai saat ini masih banyak dimanfaatkan sebagai kerangka teori utama. Hal ini menunjukkan bahwa kemutakhiran teori ini tidak diragukan lagi dalam dunia ilmiah Psikologi Sosial, khususnya psikologi sikap. Beberapa penelitian mutakhir yang menggunakan teori tindakan beralasan sebagai kerangka teori utama misalnya adalah

penelitian yang dilakukan oleh Dodge *et al.* (2003), penelitian Gillmore *et al.* (2002).

5. Komponen Utama Sikap

Sikap mempunyai tiga komponen, antara lain :

- a. Komponen kognitif yaitu menentukan tingkatan untuk bagian mana yang lebih penting dari sebuah sikap.
- b. Komponen afektif yaitu segmen emosional atau perasaan dari sebuah sikap dan tercermin dalam pernyataan.
- c. Komponen perilaku yaitu nilai untuk berperilaku dalam cara tertentu terhadap seseorang atau sesuatu.

6. Konsep Pelayanan

Pelayanan merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan.(Wikipedia.org).

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang

dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. (Gronroos, 1990:27).

Selain definisi pelayanan di atas Kotler pun ikut mendefinisikan pelayanan sebagai “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” (Kotler dalam Lukman, 2000:8), Definisi pelayanan menurut Kotler jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk.

7. Bentuk - Bentuk Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, yaitu:

1. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu:

a. Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

b. Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu. (KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003:5).

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun tidak terlepas dari tiga macam bentuk pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan yang dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (Humas), bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar pelayanan

dapat berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi, antara lain:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah.

2. Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi perannya. Apalagi kalau dilihat bahwa sistem layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya pelayanan berbentuk perbuatan 70% sampai dengan 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena hal ini adalah faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut yang sangat menentukan hasil perbuatan atau

pekerjaan yang dilakukannya. (KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003).

Jenis layanan ini dalam kenyataan sehari-hari memang tidak terhindar dari layanan lisan. Hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulisan, karena faktor jarak). Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Manusia sebagai makhluk sosial yang tidak terlepas dari hasil hubungan ketergantungan pendapat tentang pengertian pelayanan itu sendiri.

C. Motivasi Belajar

1. Pengertian Belajar

Belajar merupakan kewajiban yang harus dijalani setiap individu, karena belajar merupakan sarana untuk mengetahui sesuatu yang ada dalam kehidupan ini. Belajar bukan sekedar mengumpulkan pengetahuan. Belajar adalah proses mental yang terjadi pada diri seseorang, sehingga menyebabkan munculnya perubahan perilaku. Aktivitas mental itu terjadi karena adanya interaksi individu dengan lingkungan yang disadari. Proses belajar pada hakekatnya merupakan kegiatan mental yang tidak dapat dilihat. Artinya, proses perubahan yang terjadi dalam diri seseorang yang belajar tidak dapat disaksikan hanya mungkin bisa disaksikan lewat gejala-gejala perubahan perilaku yang nampak.

Menurut James O. Whittaker (1999) belajar adalah proses dimana tingkah laku ditimbulkan atau diubah melalui latihan atau pengalaman.

Menurut Drs. Slameto (1999) belajar adalah suatu proses usaha yang dilakukan individu untuk memperoleh suatu perubahan tingkah laku yang baru secara keseluruhan, sebagai hasil pengalaman individu itu sendiri didalam interaksi dengan lingkungannya.

Menurut Robert M. Gagne (1984) dalam Sukmadinata et al. (98:2012) mendefinisikan belajar sebagai suatu proses di mana organism berubah perilakunya diakibatkan pengalaman.

Belajar adalah suatu proses yang ditandai dengan adanya perubahan pada diri seseorang. Perubahan sebagai hasil proses belajar dapat ditunjukkan dalam berbagai bentuk seperti berubah pengetahuannya, pemahamannya, sikap dan tingkah lakunya, ketrampilan, kecakapan dan kemampuan, daya reaksinya, daya penerimaannya dan lain-lain aspek yang ada pada individu. Oleh sebab itu belajar adalah proses yang aktif, belajar adalah proses mereaksi terhadap semua situasi yang ada di lingkungan sekitar individu.

Pengertian belajar telah banyak diutarakan oleh banyak ahli, diantaranya adalah, menurut Winkel (dalam Darsono, 2004 : 4), belajar adalah suatu aktivitas mental/psikis dalam interaksi aktif dengan lingkungan, yang menghasilkan perubahan dalam pengetahuan pemahaman, ketrampilan dan nilai sikap. Sementara Henry E. Garrett

mengemukakan bahwa belajar merupakan proses yang berlangsung dalam jangka waktu lama melalui latihan maupun pengalaman yang membawa kepada perubahan diri dan perubahan cara mereaksi terhadap suatu perangsang tertentu.

Menurut Sanjaya (2009:57), belajar adalah proses perubahan tingkah laku, namun demikian kita akan sulit melihat bagaimana proses terjadinya perubahan tingkah laku dalam diri seseorang, oleh karena perubahan tingkah laku berhubungan dengan perubahan sistem syaraf dan perubahan energi yang sulit dilihat dan diraba.

2. Pengertian Motivasi Belajar

Motivasi belajar adalah sebuah kalimat yang terdiri dari dua kata, yaitu motivasi dan belajar yang keduanya mempunyai pengertian berbeda namun merupakan dua hal yang saling mempengaruhi. Secara sederhana motivasi belajar adalah kondisi psikologis yang mendorong siswa untuk belajar dengan senang dan belajar dengan sungguh-sungguh. Dengan adanya motivasi yang baik siswa akan merasa senang dan bersemangat dalam belajarnya sehingga pada gilirannya akan dapat mempengaruhi kualitas dari proses pembelajaran dan hasil kerja dari siswa itu sendiri.

Menurut McDonald (dalam Nashar, 2004 : 39), motivasi belajar adalah suatu perubahan tenaga dari dalam diri seseorang (pribadi) yang ditandai dengan timbulnya perasaan dan reaksi untuk mencapai tujuan.

Menurut Alderfer (dalam Nashar, 2004 : 42) motivasi belajar adalah kecenderungan siswa dalam melakukan kegiatan belajar yang didorong oleh hasrat untuk mencapai prestasi atau hasil belajar sebaik mungkin.

Menurut Maslow (dalam Nashar, 2004 : 42), motivasi belajar juga merupakan kebutuhan untuk mengembangkan kemampuan diri secara optimum, sehingga mampu berbuat yang lebih baik, berprestasi dan kreatif. Menurut Afifudin (dalam Ridwan, 2008:1) motivasi belajar adalah keseluruhan daya penggerak dalam diri anak yang mampu menimbulkan kesemangatan atau kegairahan belajar.

Menurut Brophy (dalam Salamah, 2006), pengertian motivasi belajar adalah suatu kecenderungan siswa untuk melakukan kegiatan akademis yang berarti dan berguna, untuk meraih hasil yang baik dari kegiatan tersebut. Sementara menurut Winkle (dalam Salamah, 2006), mengatakan bahwa motivasi belajar adalah keseluruhan daya penggerak psikis dalam diri siswa yang menimbulkan kegiatan belajar dan menimbulkan kegiatan belajar dan menimbulkan arah pada kegiatan belajar demi mencapai suatu tujuan.

Pengertian lain dikemukakan oleh Wlodkowski dan Jaynes (dalam Salamah, 2006), bahwa motivasi belajar merupakan suatu proses internal yang ada dalam diri seseorang yang memberikan gairah atau semangat belajar, mengandung usaha untuk mencapai tujuan belajar, dimana terdapat pemahaman dan pengembangan belajar.

3. Teori Motivasi

Motivasi berasal dari kata "*motif*" diartikan sebagai daya upaya yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Motif dapat dikatakan sebagai daya penggerak dari dalam dan di dalam subyek untuk melakukan aktivitas-aktivitas yang tertentu demi mencapai suatu tujuan. Berawal dari kata-kata "*motif*" itu, maka motivasi dapat diartikan sebagai daya penggerak yang telah menjadi aktif.

Menurut Robbins dan Judge (2008:222) motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuan.

Motivasi merupakan salah satu determinan penting dalam belajar, para ahli sukar mendefinisikannya, akan tetapi motivasi berhubungan dengan arah perilaku, kekuatan respon, dan ketahanan perilaku (Yamin, 2012:80).

Menurut Winkel (1989) dalam Yamin (2012:83), motivasi belajar tidak hanya memberikan kekuatan pada daya belajar, tetapi juga memberikan arah yang jelas.

Menurut McClelland (dalam Gibson,1993) yang dikutip Yamin (2012:84) mengemukakan teori motivasi yang berhubungan erat dengan konsep belajar. Ia berpendapat banyak kebutuhan yang diperoleh dari kebudayaan yaitu kebutuhan prestasi (*need for achievement*), kebutuhan

akan afiliasi (*need for affiliation*), dan kebutuhan akan kekuasaan (*need for power*).

Menurut Sukmadinata et al (2012), motivasi merupakan suatu tenaga yang mendorong individu melakukan kegiatan untuk mencapai suatu tujuan. Motivasi belajar merupakan pemberian dorongan atau semangat yang menggerakkan siswa untuk melakukan berbagai aktivitas belajar. Ada beberapa komponen dari motivasi, yaitu sebagai berikut :

- a. Kebutuhan atau kekurangan yang harus dipenuhi untuk mempertahankan keberadaan atau kelangsungan hidupnya.
- b. Semangat atau dorongan yang muncul sebagai akibat dari adanya kebutuhan.
- c. Aktivitas pencapaian tujuan, merupakan kegiatan atau perbuatan yang dilakukan mengikuti dorongan untuk mencapai tujuan yang dapat memenuhi kebutuhan.
- d. Pencapaian tujuan, merupakan keberhasilan atau kegagalan meraih tujuan.
- e. Pengenduran dorongan, karena tujuan sudah tercapai dan kebutuhan terpenuhi maka terjadi penurunan semangat.
- f. Efek pengenduran dorongan, merupakan dampak yang terjadi sebagai akibat dari pemenuhan kebutuhan. Efek atau dampak pengenduran dorongan tersebut mungkin berupa munculnya kebutuhan lain atau hilangnya motivasi untuk mencapai tujuan lain.

Menurut Vroom (dalam Purwanto, 2007), motivasi belajar mengacu pada suatu proses mempengaruhi pilihan-pilihan individu terhadap bermacam-macam bentuk kegiatan yang dikehendaki. Kemudian John P. Campbell et al menambahkan rincian dalam definisi tersebut dengan mengemukakan bahwa motivasi mencakup didalamnya arah atau tujuan tingkah laku. Disamping itu, istilah motivasi juga mencakup sejumlah konsep seperti dorongan, kebutuhan, rangsangan, ganjaran, penguatan, ketetapan tujuan, harapan, dan sebagainya.

Berdasarkan beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa teori motivasi adalah dorongan-dorongan dari dalam individu yang menjadikan individu cenderung untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu dengan senang untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu pula.

4. Aliran-Aliran dalam Teori Motivasi

Aliran-aliran teori motivasi merupakan golongan-golongan yang memandang motivasi dari segi motif yang mendasari seorang individu melakukan sesuatu yang menjadi tujuannya. Terdapat beberapa aliran yang dikenal dengan teori motivasi yaitu :

1. Teori hedonism

Hedone dalam bahasa Yunani berarti kesukaan atau kesenangan. Hedonism adalah sebuah aliran dalam filsafat yang memandang bahwa tujuan hidup yang utama adalah untuk mencari kesenangan

yang bersifat duniawi. Menurut pandangan ini, manusia pada hakekatnya adalah makhluk yang mementingkan kehidupan yang penuh kesenangan. Oleh karena itu, setiap menghadapi persoalan yang perlu pemecahan, manusia cenderung memilih alternatif pemecahan yang dapat mendatangkan kesenangan daripada yang mengakibatkan kesukaran dan kesulitan (Purwanto,2007).

2. Teori naluri

Pada dasarnya manusia mempunyai tiga dorongan naluri, yaitu :

- a. Dorongan naluri mempertahankan diri
- b. Dorongan atau mengembangkan diri
- c. Dorongan naluri memperthankan atau mengembangkan jenis.

Dengan dimilikinya ketiga naluri pokok itu, maka kebiasaan-kebiasan atau tindakan-tindakan tingkah laku manusia yang diperbuatnya sehari-hari mendapat dorongan atau digerakan oleh ketiga naluri tersebut. Oleh karena itu, menurut teori ini, untuk memotivasi seseorang harus berdasarkan naluri mana yang akan dituju dan dikembangkan (Purwanto,2007).

3. Teori reaksi yang dipelajari

Teori ini berpandangan bahwa manusia berperilaku dan bertindak berdasarkan pola-pola tingkah laku yang dipelajari dari kebudayaan tempat manusia atau individu hidup dan dibesarkan. Menurut teori ini, apabila seorang pendidik akan memotivasi anak didiknya, pendidik

tersebut hakekatnya benar-benar mengetahui latar belakang kehidupan dan kebudayaan anak didiknya (Purwanto, 2007).

4. Teori kebutuhan

Teori motivasi yang sekarang banyak dianut adalah teori kebutuhan. Teori ini berpandangan bahwa tindakan yang dilakukan manusia pada hakekatnya adalah untuk memenuhi kebutuhannya, baik kebutuhan fisik maupun kebutuhan psikis. Berikut beberapa teori kebutuhan motivasi menurut beberapa ahli :

a. Teori Hierarki Kebutuhan

Teori hierarki kebutuhan (*Hierarchy Of Needs*) yang dikembangkan oleh Abraham Maslow (1954) memandang kebutuhan manusia berjenjang dari yang paling rendah hingga paling tinggi, dimana jika suatu tingkat kebutuhan telah dipenuhi, maka kebutuhan tersebut tidak lagi berfungsi sebagai motivator. Hierarki kebutuhan Maslow adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan fisik atau biologis (*Physiological Needs*), yaitu kebutuhan untuk menunjang kehidupan manusia seperti makanan, air, pakaian, dan tempat tinggal. Menurut Maslow, jika kebutuhan psikologis belum terpenuhi, maka kebutuhan lain tidak akan memotivasi manusia.

2. Kebutuhan akan keselamatan dan keamanan (*safety and security needs*), yaitu kebutuhan untuk terbebas dari bahaya fisik dan rasa takut kehilangan.
3. Kebutuhan social (*Affiliation Or Acceptance Needs*), yaitu kebutuhan untuk bersosialisasi dengan orang lain dan untuk diterima sebagai bagian dari yang lain.
4. Kebutuhan akan penghargaan (*Esteem Or Status Needs*), yaitu kebutuhan untuk dihargai oleh orang lain. Kebutuhan ini akan menghasilkan kepuasan seperti status, pengakuan, dan perhatian.
5. Kebutuhan akan aktualisasi diri (*Self Actualization Needs*), yaitu dorongan untuk menjadi seseorang sesuai kecakapannya, meliputi pertumbuhan, pencapaian potensi seseorang, dan pemenuhan diri sendiri.

Jika teori hierarki kebutuhan dihubungkan dengan motivasi belajar maka untuk mencapai tujuan ideal tersebut, kebutuhan mahasiswa dalam konteks pendidikannya perlu ditingkatkan dari hanya sebagai kebutuhan akan penghargaan (hirarki kebutuhan Maslow) menjadi kebutuhan akan aktualisasi diri. Jika pendidikan tinggi dianggap hanya sebagai kebutuhan akan penghargaan, maka keserjanaanlah dan bukan penguasaan ilmu yang akan menjadi tujuan utama mahasiswa dalam mengikuti pendidikan tinggi.

Sehingga ketika dalam kenyataannya, tujuan itu bisa dicapai tanpa harus susah payah belajar. Sebaliknya, jika pendidikan tinggi dianggap sebagai kebutuhan akan aktualisasi diri, maka mahasiswa akan mengeluarkan semua kemampuan dan potensi yang dimilikinya untuk memahami setiap bahan pembelajaran dengan baik.

b. Teori *Learned Needs* (teori kebutuhan berprestasi)

Teori motivasi dari McClelland ini dikenal dengan teori kebutuhan untuk mencapai prestasi atau *Need For Achievement* yang menyatakan bahwa motivasi berbeda-beda, sesuai dengan kebutuhan seseorang akan prestasi. Murray sebagaimana dikutip oleh Winardi merumuskan akan prestasi tersebut sebagai keinginan untuk melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan yang sulit, menguasai, memanipulasi, atau mengorganisasi objek-objek fisik, manusia, atau ide-ide melaksanakan hal-hal tersebut secepat mungkin atau semandiri mungkin, sesuai kondisi yang berlaku, mengatasi kendala-kendala, mencapai standar tinggi, mencapai performa puncak untuk diri sendiri, maupun menang dalam persaingan dengan pihak lain dan meningkatkan kemampuan diri melalui penerapan bakat secara berhasil.

Menurut McClelland karakteristik orang yang berprestasi tinggi memiliki tiga ciri utama yaitu sebagai preferensi untuk mengerjakan tugas-tugas dengan derajat kesulitan moderat, menyukai situasi-

sitausi dimana kinerja mereka timbul dalam upaya mereka sendiri, dan bukan karena faktor lain seperti kemujuran, dan menginginkan umpan balik tentang keberhasilan dan kegagalan mereka, dibandingkan dengan mereka berprestasi rendah.

c. Teori dua faktor

Teori dua faktor (*Two Factor Theory*) juga disebut teori motivasi hygiene (*Motivation Hygiene Theory*) dikemukakan oleh seorang psikolog bernama Frederich Herzberg (1959). Dengan keyakinan bahwa bahwa hubungan seorang individu dengan pekerjaan adalah mendasar dan bahwa sikap seseorang terhadap pekerjaan bisa sangat dengan baik menentukan keberhasilan atau kegagalan.

Belakangan, Herzberg menyebutkan bahwa tiga kebutuhan terendah dalam hierarki kebutuhan Maslow, yaitu kebutuhan psikologis, kebutuhan keamanan, dan kebutuhan sosial, sebagai faktor ketidakpuasan (*dissatisfaction*), artinya pemenuhan kebutuhan-kebutuhan tersebut hanya akan menghindarkan seseorang dari ketidakpuasan, namun tidak menghasilkan kepuasan. Sementara dua kebutuhan lainnya, yaitu kebutuhan akan penghargaan dan aktualisasi diri, disebut sebagai faktor kepuasan (*satisfaction*) yang akan menghasilkan rasa puas atau tidak puas (*no satisfaction*), jadi bukan ketidakpuasan.

Jika dihubungkan dengan motivasi belajar dengan teori Herzberg, kedua tingkat kebutuhan tersebut, yaitu kebutuhan akan penghargaan dan aktualisasi diri merupakan faktor motivasi yang bersumber dari dalam diri seseorang (*intrinsic*). Dengan demikian upaya untuk mengangkat kebutuhan pendidikan tinggi dari hanya sebagai kebutuhan akan penghargaan menjadi kebutuhan akan aktualisasi diri, hanya dilakukan dari dalam diri mahasiswa.

d. Teori Teori X dan Teori Y

Teori X dan teori Y dikembangkan oleh Douglas McGregor, ia mengemukakan dua pandangan nyata mengenai manusia : pandangan pertama pada dasarnya negatif, disebut teori X (Theory X), dan kedua pada dasarnya positif, disebut teori Y (Theory Y). setelah mengkaji cara manajer berhubungan dengan para karyawan, McGregor menyimpulkan bahwa pandangan manajer mengenai sifat manusia didasarkan atas beberapa kelompok asumsi tertentu dan bahwa mereka cenderung membentuk perilaku mereka terhadap karyawan berdasarkan asumsi-asumsi tersebut.

Menurut teori X, empat asumsi yang dimiliki oleh manajer adalah :

1. Karyawan pada dasarnya tidak menyukai pekerjaan dan sebisa mungkin berusaha untuk menghindarinya.

2. Karena karyawan tidak menyukai pekerjaan, mereka harus dipaksa, dikendalikan, atau diancam dengan hukuman untuk mencapai tujuan-tujuan.
3. Karyawan akan menghindari tanggung jawab dan mencari perintah formal bila mungkin.
4. Sebagian karyawan menempatkan keamanan di atas semua faktor lain terkait pekerjaan dan menunjukkan sedikit ambisi.

Bertentangan dengan pandangan-pandangan mengenai sifat-sifat manusia dalam teori X, McGregor menyebutkan empat asumsi positif yang disebutkan sebagai teori Y :

1. Karyawan menganggap kerja sebagai hal yang menyenangkan, seperti halnya istirahat atau bermain.
2. Karyawan akan berlatih mengendalikan diri dan emosi untuk mencapai berbagai tujuan.
3. Karyawan bersedia belajar untuk menerima, bahkan mencari tanggung jawab.
4. Karyawan mampu membuat berbagai keputusan inovatif yang diedarkan ke seluruh populasi, dan bukan hanya bagi mereka yang menduduki posisi manajemen.

e. Teori Expectancy (teori harapan)

Victor H. Vroom, dalam bukunya yang berjudul *Work and Motivation* mengetengahkan suatu teori yang disebut teori harapan.

Menurut teori ini, motivasi merupakan akibat dari suatu hasil yang ingin dicapai oleh seseorang dan perkiraan yang bersangkutan bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkannya itu. Artinya, apabila seseorang sangat menginginkan sesuatu, dan jalan tampaknya terbuka untuk memperolehnya, yang bersangkutan akan berupaya mendapatkannya.

Dinyatakan dengan cara yang sangat sederhana, teori harapan berkata bahwa jika seseorang menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperoleh sesuatu itu cukup besar, yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk memperoleh hal yang diinginkannya itu. Sebaliknya jika harapan memperoleh hal yang diinginkannya itu tipis, motivasinya untuk berupaya akan menjadi rendah.

f. *Goal Setting Theory* (teori penetapan tujuan)

Edwin Locke mengemukakan bahwa dalam penetapan tujuan memiliki empat macam mekanisme motivasi yaitu :

1. Tujuan-tujuan mengarahkan perhatian
2. Tujuan-tujuan mengatur upaya
3. Tujuan-tujuan meningkatkan persistensi
4. Tujuan-tujuan menunjang strategi-strategi dan rencana-rencana kegiatan.

5. Jenis - Jenis Motivasi Belajar

Motivasi memiliki berbagai macam, mulai dari yang berasal dari motivasi bawaan sejak lahir sampai motivasi yang dipelajari oleh individu. Namun pada dasarnya motivasi belajar hanya berkisar pada motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Pada umumnya motivasi intrinsik dianggap mempunyai andil lebih signifikan bagi individu karena lebih murni serta tidak bergantung pada dorongan atau pengaruh orang lain, namun bukan berarti motivasi ekstrinsik tidak baik dan penting. Dalam kegiatan belajar mengajar motivasi ekstrinsik sangat diperlukan, karena kemungkinan besar keadaan individu itu berubah-ubah dan juga mungkin komponen-komponen lain dalam proses belajar mengajar ada yang kurang menarik bagi individu sehingga individu tidak semangat dalam melakuakn proses belajar mengajar.

a. Motivasi Instrinsik

Motivasi instrinsik merupakan kegiatan belajar dimulai dan diteruskan, berdasarkan penghayatan sesuatu kebutuhan atau dorongan yang secara mutlak berkaitan dengan aktivitas belajar. Misalnya belajar karena ingin memecahkan suatu permasalahan, ingin mengetahui mekanisme sesuatu.

b. Motivasi Ekstrinsik

Jenis motivasi ini timbul akibat pengaruh dari luar individu, apakah karena ajakan, suruhan atau paksaan dari orang lain sehingga dengan kondisi yang demikian akhirnya ia mau belajar.

Beberapa bentuk motivasi belajar ekstrinsik menurut Winkel (1989) dalam Yamin (2012:85) diantaranya adalah : belajar demi memenuhi kewajiban, belajar demi menghindari hukuman, belajar demi memperoleh hadiah, belajar demi tuntutan jabatan, belajar demi mendapatkan pujian.

6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Belajar

Belajar adalah suatu hal yang diwajibkan untuk semua orang, belajar sebenarnya menyenangkan, namun selalu ada saja hambatan yang membuat seseorang enggan untuk belajar. Banyak faktor yang mempengaruhi motivasi belajar baik faktor yang ada dalam diri individu seperti minat, kemauan maupun faktor yang ada diluar individu seperti guru, orangtua, lingkungan social, budaya dan ekonomi.

Menurut Dimiyati dan Mudjiono (1999), terdapat beberapa unsur yang mempengaruhi motivasi belajar siswa, antara lain :

a. Cita-cita atau aspirasi siswa

Dari segi kemandirian, keinginan yang tidak terpuaskan dapat memperbesar kemauan dan semangat belajar, dari segi pembelajaran penguatan dengan hadiah atau hukuman akan dapat

mengubah keinginan menjadi kemauan dan kemauan menjadi cita-cita.

b. Kemauan siswa

Keinginan siswa perlu diikuti dengan kemampuan atau kecakapan untuk mencapainya. Kemauan akan memperkuat motivasi siswa untuk melakukan tugas-tugas.

c. Kondisi siswa

Kondisi siswa meliputi kondisi jasmaniah dan rohani. Seorang siswa yang sedang sakit, lelah, lapar, atau marah akan mengganggu perhatiannya dalam belajar.

d. Kondisi lingkungan siswa

Lingkungan siswa dapat berupa keadaan alam, lingkungan tempat tinggal, pergaulan dan kehidupan kemasyarakatan.

7. Indikator Motivasi Belajar

Adapun indikator motivasi belajar, menurut Hamzah (2007), sebagai berikut :

1. Motivasi internal

a. Adanya hasrat dan keinginan untuk berhasil

Seseorang yang mempunyai dorongan dan hasrat untuk berhasil akan cenderung mempunyai semangat untuk berusaha lebih giat dengan intensitas usaha yang tinggi.

b. Adanya dorongan dan kebutuhan dalam belajar

Seseorang yang mempunyai motivasi tinggi selalu merasa bahwa dirinya masih kurang, sehingga ia merasa butuh dan terpacu untuk terus belajar.

c. Adanya harapan dan cita-cita masa depan

Cita-cita yang melekat dalam diri seseorang akan memberikan motivasi yang kuat, karena dengan adanya cita-cita seseorang mempunyai tujuan yang akan membuatnya termotivasi untuk mencapai tujuannya.

2. Motivasi eksternal

a. Adanya penghargaan dalam belajar

Adanya penghargaan yang diberikan dalam belajar dapat memotivasi seseorang untuk terpacu dalam belajarnya. Penghargaan dapat menjadi penguat bagi motivasi belajar seseorang.

b. Adanya lingkungan belajar yang kondusif

Lingkungan belajar mempunyai dampak bagi semangat belajar seseorang, lingkungan belajar yang nyaman akan membuat suasana belajar menyenangkan begitu juga sebaliknya.

c. Adanya kegiatan menarik dalam belajar

Kegiatan belajar yang menyenangkan akan membuat seseorang bersemangat dalam belajarnya, sehingga ia merasa ketika mengikuti kegiatan pembelajaran.

8. Pengaruh Motivasi Terhadap Belajar

Motivasi merupakan faktor pendorong bagi kegiatan individu. Motivasi dapat melibatkan emosi, kecemasan, ataupun sikap yang membangkitkan semangat untuk berusaha atau berbuat. Ada beberapa pengaruh dari motivasi terhadap belajar, yaitu sebagai berikut :

a. Pengaruh motivasi terhadap “initial learning”

Motivasi tidak langsung terlibat dalam proses belajar. Motivasi mendorong dan meningkatkan proses belajar melalui peningkatan perhatian, kesiapan, belajar, serta kegiatan belajar.

b. Pengaruh motivasi terhadap retensi dan reproduksi

Motivasi besar pengaruhnya terhadap peningkatan dan pengurangan retensi (ingatan) dan reproduksi (menyatakan kembali) terhadap apa yang pernah dikuasainya. Motivasi sangat berpengaruh retensi dan reproduksi hal-hal yang bermakna. Motivasi tinggi dapat memperkuat ingatan.

c. Pengaruh sikap terhadap belajar

Sikap merupakan kecenderungan untuk memberikan penilaian positif atau negative terhadap orang, peristiwa, atau objek. Sikap

besar pengaruhnya dalam initial learning, sikap dapat mendorong atau menghambat munculnya aktivitas belajar.

9. Motif Motivasi Belajar

Dalam kegiatan belajar, minimal ada tiga motif yang dimiliki yaitu :

1. Dorongan untuk mengetahui (*cognitive drive*)

Dorongan untuk mengetahui merupakan suatu kebutuhan untuk memperoleh, memiliki, dan memahami pengetahuan, merumuskan dan memecahkan masalah yang dihadapi.

2. Peningkatan diri (*ego enchancement*)

Peningkatan diri ditujukan untuk meningkatkan kapasitas dan keckapan diri, mencapai prestasi skolastik bagi pengembangan akademik dan pengembangan karier dimasa yang akan datang

3. Kebutuhan untuk mengikat diri (need for affiliation)

Dalam motivasi belajar juga ditujukan untuk memenuhi kebutuhan untuk menjalin ikatan atau hubungan dengan dosen dan teman-teman.

D. Prestasi Belajar Mahasiswa

1. Pengertian Prestasi Belajar

Keseluruhan dari proses belajar yang telah dilalui dalam pendidikan di universitas pada akhirnya akan menghasilkan output. Output yang

berkualitas berasal dari proses pendidikan yang baik pula. Salah satu keberhasilan proses pendidikan yaitu adanya prestasi belajar yang memuaskan dalam bentuk angka atau nilai baik yang didapat dari keseharian, ujian tengah semester maupun ujian akhir semester.

Prestasi belajar merupakan tolok ukur yang utama untuk mengetahui keberhasilan belajar siswa. Siswa yang prestasinya tinggi dapat dikatakan bahwa ia telah berhasil dalam belajar. Namun untuk meraih prestasi belajar yang tinggi tentunya membutuhkan suatu pengorbanan dan perjuangan dengan berbagai tantangan yang harus dihaadapi siswa.

Prestasi belajar sendiri merupakan hasil yang diperoleh siswa pada saat mengikuti proses belajar. Semakin baik hasil yang diperoleh, maka semakin baik prestasi belajar siswa tersebut. Definisi prestasi belajar memang sangat beragam, terkait dengan tingkat dan macam keberhasilannya.

Prestasi akademik adalah suatu nilai atau ukuran yang diperoleh seseorang dalam sebuah lembaga pendidikan menurut standar atau kinerja tertentu dan merupakan fungsi dari faktor-faktor sekolah (*in school factors*) dan faktor-faktor lainnya (Indriyanto, 2005). Menurut Slameto (2003), Prestasi akademik merupakan output yang sangat penting dan merupakan alat pengukur kemampuan kognitif siswa. Untuk mencapai prestasi akademik yang baik, seorang siswa dipengaruhi oleh beberapa faktor yang terjadi di sekitar kehidupannya baik yang terjadi di rumah

tangga maupun di dalam pergaulan masyarakat. Cara belajar juga menentukan keberhasilan anak dalam mencapai prestasi. Belajar dengan cara teratur dan bertahap akan lebih menanamkan ilmu tersebut dalam diri anak (Hartanto, 1991).

Prestasi belajar yang dimiliki seorang anak, tidak hanya dilihat dari keberhasilan anak di kelas. Kemampuan remaja dalam bersosialisasi dapat menjadi suatu prestasi untuk remaja. Remaja dapat mengembangkan potensi diri yang dimiliki dengan mengikuti berbagai aktivitas, baik aktivitas yang ada di sekolah maupun di luar sekolah (Hurlock, 1994).

Menurut Suparno (2001) prestasi akademik mahasiswa selama mengikuti pendidikan di perguruan tinggi dinilai dari penilaian mata kuliah, penilaian semester, penilaian akhir tahun akademik dan penilaian akhir program studi. Tolak ukur yang terutama dipakai adalah Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) yang diperoleh mahasiswa.

Pengertian prestasi belajar tidak terlepas dari pengertian belajar. Belajar merupakan perubahan tingkah laku yang dilakukan dari proses pengalaman atau latihan. Chaplin dalam (Muhibbin Syah,2010) berpendapat bahwa belajar adalah perolehan perubahan tingkah laku yang relative menetap sebagai akibat dari latihan dan pengalaman.

Menurut WS. Winkel dalam (Indra M. Ghazali,2007), menyatakan bahwa prestasi belajar adalah bukti keberhasilan usaha yang dapat

dicapai dalam kegiatan atau proses belajar. Tentu saja untuk mencapai pada tingkat keberhasilan dari poses belajar diperlukan suatu rentang waktu tertentu yang diperoleh setelah mempelajari materi pelajaran yang diperlukan.

Menurut Azwar (2002), prestasi belajar merujuk pada apa yang mampu dilakukan oleh seseorang dan seberapa baik ia akan melakukannya dalam menguasai bahan-bahan ataupun materi yang telah diajarkan. Sedangkan menurut Sudjana yang dikutip oleh Syah (2005), prestasi belajar adalah hasil belajar siswa dari proses belajar mengajar yang menggambarkan sejauh mana kemampuan siswa dalam mengikuti program pelajaran dalam waktu tertentu.

2. Indikator Prestasi Belajar

Indiator memiliki kegunaan untuk melihat batasan-batasan sejauh mana proses belajar teruss dikembangkan. Ranah kognitif, afektif, dan psikomotor memang sangat baik jika dikembangkan secara keseluruhan terhadap individu seorang pelajar. Namun, pada kenyataannya seorang pengajar akan merasa kesulitan mengembangkan keseluruhan ranah tersebut. Untuk itu (Muhibbin Syah,2010) mengemukakan bahwa indikator prestasi belajar adalah sebagai berikut :

- a. Kognitif meliputi pengamatan, ingatan, pemahaman, penerapan, analisis dan sistesis.

- b. Afektif meliputi penerimaan, sambutan, apresiasi, internalisasi, karakterisasi.
- c. Psikomotor meliputi ketrampilan bergerak dan bertindak dan kecakapan ekspresi verbal dan nonverbal.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Belajar

Menurut Widiastono (2004) usaha untuk menghasilkan orang yang memiliki kecakapan teknis dan siap kerja di tengah tuntutan masyarakat global merupakan salah satu dari keseluruhan tujuan pendidikan manusia. Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi akademik selain keadaan gizi adalah hereditas, keadaan sosial ekonomi keluarga, faktor lingkungan, stimulus, fasilitas belajar dan daya tahan tubuh. Prestasi akademik juga dipengaruhi oleh cara belajar dan disiplin diri dalam belajar. Belajar disiplin diri sebaiknya diterapkan semenjak usia muda, agar kebiasaan disiplin sudah terbentuk dan memudahkan anak dalam pergaulan dan hubungan sosial dengan teman-teman. Kebiasaan disiplin diri menjadi pendukung kelancaran perkembangan kognitif dan prestasi belajar. Kognitif yang tinggi tidak menjamin keberhasilan sepenuhnya bila tidak didukung oleh faktor lain yaitu motivasi (Slameto, 2003).

Metode pembelajaran yang dilaksanakan seorang anak, akan menentukan hasil belajar. Jika hasil yang diperoleh tidak memuaskan dapat karena sifat malas belajar seorang anak atau sikap orang tua yang

memperlihatkan rasa kecewa atau menekan anak. Anak akan berhasil dalam belajar, bila orang tua mendampingi, membimbing serta mendorong dalam mencapai prestasi yang memuaskan (Gunarsa, 2004). Keberhasilan prestasi anak tidak hanya dari dukungan orang tua dan kecerdasan kognitif, akan tetapi didukung dengan kecerdasan emosional.

Kecerdasan kognitif dan kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan belajar seseorang. Kecerdasan emosional memiliki peran yang besar dalam memperoleh prestasi. Berbagai perubahan yang terjadi pada diri anak baik fisik maupun psikis akan mempengaruhi keseluruhan pola perilaku termasuk dalam hal pencapaian prestasi belajar (Goleman. 1999).

Menurut Purwanto (2000), faktor-faktor yang mempengaruhi proses dan hasil belajar berasal dari dalam (internal) dan luar (eksternal) individu. Faktor yang berasal dari luar yaitu lingkungan dan pelayanan. Faktor lingkungan terdiri dari alam dan kehidupan sosial. Faktor-faktor yang termasuk kedalam pelayanan atau faktor-faktor yang sengaja dirancang adalah kurikulum atau bahan pelajaran, pengajar, sarana, dan fasilitas serta manajemen. Faktor dari dalam individu terbagi atas fisiologi dan psikologi. Fisiologi terbagi menjadi kondisi fisik dan kondisi panca indera, sedangkan psikologi terbagi menjadi bakat, minat, kecerdasan, motivasi dan kemampuan kognitif.

Belajar bukanlah suatu proses yang mekanistik, namun dalam hal seluruh kepribadian individu yang belajar ikut aktif. Tinggi rendahnya tingkat keberhasilan seseorang dalam belajar banyak ditentukan oleh faktor yang mempengaruhinya. Menurut Muhibbin Syah (2010) ada beberapa faktor yang mempengaruhi belajar secara umum, faktor-faktor tersebut dapat digolongkan atas :

1. Faktor internal

Faktor internal meliputi dua aspek, yaitu aspek fisiologis (yang bersifat jasmaniah) dan aspek psikologis (yang bersifat rohaniyah).

- a. Aspek fisiologis, kondisi umum jasmaniah dimana kondisi organ tubuh mahasiswa yang sangat mempengaruhi kemampuan mahasiswa dalam menyerap informasi dan pengetahuan.
- b. Aspek psikologis, dimana belajar pada hakikatnya adalah proses psikologis. Oleh karena itu, semua keadaan dan fungsi psikologis tentu saja mempengaruhi belajar seseorang. Faktor psikologis sebagai faktor dari dalam tentu saja merupakan hal yang utama dalam menentukan intensitas belajar seorang peserta didik. Faktor-faktor psikologis yang mempengaruhi proses dan hasil belajar mahasiswa, yaitu :

1. Intelegensi, pada umumnya dapat diartikan sebagai kemampuan psikis untuk mereaksi rangsangan atau

menyesuaikan diri dengan lingkungan dengan cara yang tepat.

2. Sikap mahasiswa, sikap adalah gejala internal yang berdimensi afektif berupa kecenderungan untuk merespon dengan cara yang relative tetap terhadap objek orang, barang dan sebagainya.
 3. Bakat mahasiswa, Chaplin (1972) dan Reber (1988) bakat adalah kemampuan potensial yang dimiliki seseorang untuk mencapai keberhasilan pada masa mendatang.
 4. Minat mahasiswa, minat dapat mempengaruhi kualitas hasil belajar mahasiswa, sebab minat itu sendiri adalah kecenderungan dan kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu.
 5. Motivasi mahasiswa, Gleitman (1986), motivasi adalah keadaan dalam diri seseorang yang mendorong untuk berbuat sesuatu.
2. Faktor eksternal mahasiswa, yaitu kondisi lingkungan disekitar mahasiswa, terdiri atas :
- a. Lingkungan sosial, lingkungan sosial mempengaruhi prestasi belajar meliputi lingkungan sosial di sekolah adalah para dosen, staf administrasi, dan teman-teman sekelas. Selain itu yang termasuk lingkungan sosial mahasiswa adalah masyarakat,

- tetangga, teman-teman disekitar tempat tinggal mahasiswa, dan lingkungan sosial yang lebih banyak mempengaruhi kegiatan belajar adalah orang tua dan keluarga mahasiswa itu sendiri.
- b. Lingkungan non-sosial, meliputi gedung kampus, waktu belajar yang digunakan oleh mahasiswa. Faktor-faktor ini dipandang turut menentukan tingkat keberhasilan belajar mahasiswa.

E. Review Penelitian Terdahulu

Tujuan dicantumkan penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui bangunan keilmuan yang sudah diletakkan oleh orang lain, sehingga penelitian yang dilakukan benar-benar baru dan belum diteliti orang lain.

Tanveer et al (2012), *influence of teacher on student learning motivation in management sciences studies*. Tujuan dari penelitian ini pertama untuk mengeksplorasi berbagai isu tentang motivasi siswa sehubungan dengan perilaku dan gaya mengajar guru di management sciences studies, kedua menunjukkan bahwa guru dapat memotivasi belajar siswa dengan berbagai teknik yaitu elaborasi pelajaran, konseling siswa, menekankan pada nilai, dan partisipasi aktif. Temuannya teknik pembelajaran dengan menggunakan metode konseling siswa dan menekankan pada nilai, penguasaan materi maupun partisipasi aktif berpengaruh positif terhadap motivasi belajar siswa di management sciences studies.

Lee (2010), *the effect of learning motivation, total quality teaching and peer-assisted learning on study achievement: empirical analysis from vocational universities or colleges' students in taiwan*. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memahami dampak dari motivasi belajar, kualitas total mengajar, Peer-Assisted Learning, terhadap prestasi belajar di universitas Taiwan. Ada beberapa temuannya pertama Motivasi belajar siswa memiliki efek positif yang signifikan terhadap prestasi belajar, kedua total kualitas Pengajaran memiliki efek positif yang signifikan terhadap prestasi belajar dan ketiga asisten bantu memiliki efek positif yang signifikan terhadap prestasi belajar.

Yunus et al (2010), *motivation, empowerment, service quality and polytechnic students' level of satisfaction in malaysia*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara motivasi dosen, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di politeknik Malaysia, penelitian ini didasarkan pada penelitian sebelumnya yang mengukur hubungan antara kualitas pengajaran dan pembelajaran dengan tingkat kepuasan siswa. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi motivasi, pemberdayaan dan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan siswa.

Bekele (2010), *motivation and satisfaction in internet-supported learning environments: a review*. Judul ini sudah pernah diteliti tetapi hanya tetapi tidak memberikan analisis metodologi yang komprehensif yang signifikan dan

masalah teoritis. Temuan dari penelitian ini adalah Internet-Supported Learning Environments berdampak positif dimana siswa merasa puas dengan lingkungan pembelajaran online.

Dahar et al (2011), *impact of teacher quality on the academic achievement of students at secondary stage in punjab (pakistan)*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dampak dari kualitas guru terhadap prestasi akademik siswa pada sekolah tahap menengah di Punjab Pakistan. Temuannya bahwa tidak banyak perbedaan dalam kualitas guru sekolah dengan prestasi akademik tinggi dan prestasi akademik rendah.

Hanrahan, *the effect of learning environment factors on students' motivation and learning*. Temuannya menunjukkan bahwa baik motivasi intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh terhadap motivasi belajar yang berpusat pada metode pengajaran guru.

Jez at al (2011), *the impact of learning time on academic achievement*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak dari waktu belajar terhadap prestasi akademik. Temuannya adanya hubungan yang signifikan secara statistik dan positif antara jumlah menit pembelajaran dalam satu tahun akademik terhadap prestasi belajar.

Daniel et al (2010), *influencing learning states to enhance trainee motivation and improve training transfer*. Temuannya pembelajaran berpengaruh terhadap Motivasi belajar dan transfer penerapan belajar.

Ijaz et al (2013), *measuring banks service attitude : an approach to employee and customer acuities*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sikap pelayanan bank dengan menilai karyawan dan persepsi pelanggan di bank Pakistan. Hasil menunjukkan bahwa adanya signifikansi perbedaan pendapat yang ditemukan antara persepsi karyawan dan pelanggan dimana semua dimensi kualitas pelayanan, diperlukan inisiatif dari pihak bank untuk mengembangkan kualitas sikap pelayanan oleh bank-bank di Pakistan untuk kemajuan di sector perbankan Pakistan yang dinamis dan kompetitif.

Susan Lin et al (2011), *Application of Theory of Planned Behavior on the Study of Workplace Dishonesty* ; Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat perilaku ketidakjujuran kerja karyawan berdasarkan teori planned behavior di universitas Taiwan; Hasil menunjukkan bahwa variabel di Theory Planned Behavior dapat menjelaskan 30% sampai 41% dari varians dalam niat perilaku tidak jujur di tempat kerja penelitian.

Afzal et al (2010), *a study of university student motivation and its relationship with their academic performance*. Penelitian ini mencoba mengidentifikasi pengaruh motivasi siswa terhadap kinerja akademik mereka. Temuannya yaitu adanya hubungan yang signifikan antara motivasi belajar terhadap kinerja akademik. Studi ini juga menekankan bahwa motivasi siswa merupakan bagian penting dari kesuksesan siswa.

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Variabel	Temuan
1.	<p><u>Muhammad Asif Tanveer</u> <i>University of Bahawalpur</i></p> <p><u>Muhammad Farooq Shabbir</u> <i>University of Bahawalpur, Pakistan.</i></p> <p><u>Muhammad Ammar</u> <i>Lahore University.</i></p> <p><u>Shahid Iqbal Dolla</u> <i>Lahore University</i></p> <p><u>Hassan Danial Aslam</u> <i>University of Bahawalpur Pakistan.</i></p>	Influence of Teacher on Student Learning Motivation in Management Sciences Studies	<p><u>Variabel independen</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Extrinsic factors 2. Environmental factors 3. Intrinsic factors 4. Teacher behavior <p><u>Variabel dependen</u></p> <p>Student learning motivation</p>	Teknik perencanaan pembelajaran, konseling siswa dengan menekankan nilai, fokus pada kompetisi tim, penguasaan materi, partisipasi aktif berpengaruh positif terhadap motivasi belajar.
2.	<p><u>I-Chao Lee</u> <i>Department of Business Management, Kao Yuan University, Taiwan</i></p>	The Effect of Learning Motivation, Total Quality Teaching and Peer-Assisted Learning on Study Achievement: Empirical Analysis from Vocational Universities or Colleges' students in Taiwan	<p><u>Variabel independen</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Learning motivation 2. Peer-assisted learning 3. Total quality teaching <p><u>Variabel dependen</u></p> <p>Study achievement</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Motivasi belajar siswa memiliki efek positif yang signifikan terhadap prestasi belajar. 2. Total kualitas Pengajaran memiliki efek positif yang signifikan terhadap prestasi belajar. 3. Assisten bantu memiliki efek positif yang signifikan terhadap prestasi belajar.

3.	<u>Chi Nguyen</u>	Student Motivation and Learning		Teknik pembelajaran berpengaruh terhadap motivasi belajar
4.	<u>Teklu Abate Bekele</u> <i>University of Oslo, Norway</i>	Motivation and Satisfaction in Internet-Supported Learning Environments: A Review		ISLE berdampak pada fenomena positif. Siswa merasa puas dengan lingkungan pembelajaran online.
5.	<u>Muhammad Arshad Dahar</u> <i>International Islamic University Islamabad</i> <u>Rashida Ahmad Dahar</u> <i>University of the Punjab, Lahore</i> <u>Riffat Tahira Dahar</u> <i>University Lahore</i> <u>Fayyaz Ahmad Faize</u> <i>International Islamic University Islamabad</i>	Impact of Teacher Quality on the Academic Achievement of Students at Secondary Stage in Punjab (Pakistan)		Studi ini menemukan bahwa tidak banyak perbedaan dalam kualitas guru sekolah dengan prestasi akademik tinggi dan prestasi akademik rendah.
6.	<u>Mary Hanrahan</u> <i>University of Technology, Australia</i>	The effect of learning environment factors on students' motivation and learning		Data menunjukkan bahwa baik motivasi intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh terhadap motivasi belajar yang berpusat pada guru metode pengajaran.
7.	<u>Su Jin Jez, Ph.D</u> <u>Robert W. Wassmer Ph.D</u> <i>California State,</i>	The Impact of Learning Time on Academic Achievement		Adanya hubungan yang signifikan secara statistik dan positif antara jumlah menit pembelajaran

	<i>Sacramento University</i>			dalam satu tahun akademik terhadap prestasi belajar
8.	<u>Jung Lee</u> <u>Frank A. Cerreto</u> and <u>Jihyun Lee</u>	Theory of Planned Behavior and Teachers' Decisions Regarding Use of Educational Technology		Temuan ini menunjukkan bahwa guru harus memiliki sikap positif tentang menggunakan computer untuk membuat dan menyampaikan pelajaran
9.	<u>Agha Tahir Ijaz</u> <i>Lahore, Pakistan</i> <u>Asghar Ali</u> <i>Lahore, Pakistan</i>	Measuring Banks Service Attitude : An Approach To Employee And Customer Acuities		Adanya signifikansi perbedaan pendapat yang ditemukan antara persepsi karyawan dan pelanggan dimana semua dimensi kualitas pelayanan, dimana diperlukan inisiatif dari pihak bank untuk mengembangkan kualitas sikap pelayanan oleh bank-bank di Pakistan
10	<u>Hasan Afzal</u> <i>Independent Research Hongkong</i> <u>Imran Ali</u> <i>IIT Lahore, Pakistan</i> <u>Muhammad Aslam Khan</u> <i>University Islamabad, Pakistan</i> <u>Kashif Hamid</u> <i>University of</i>	A Study Of University Student Motivation And Its Relationship With Their Academic Performance	<u>Variabel</u> <u>Dependen</u> <i>Motivasi siswa</i> <u>Variabel</u> <u>Independen</u> <i>Kinerja akademik</i>	Adanya hubungan yang signifikan antara motivasi belajar terhadap kinerja akademik.

	Faisalabad Pakistan			
--	------------------------	--	--	--

Sumber : Berbagai Jurnal Diolah

F. Kerangka Konseptual

Uma Sekaran (1992) dalam Sugiyono (2012), mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Sugiyono (2012), kerangka berfikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dengan berbagai teori yang telah dideskripsikan.

Abidin et al (2011), *learning styles and overall academic achievement in a specific aducational system*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara gaya belajar dan prestasi akademik secara keseluruhan, survey gaya belajar digunakan dalam penelitian ini dan menjadi alat untuk menentukan gaya belajar siswa. Hasil menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara prestasi akademik secara keseluruhan dan gaya belajar, mereka juga menemukan bahwa prestasi tinggi, sedang, dan rendah memiliki pola preferensi belajar yang sama di semua gaya belajar.

Henson dan Eller (1999) dalam Qudsyi et al (2011) menyatakan bahwa, untuk menaikkan prestasi akademik siswa maka dibutuhkan hal-hal yang

berfokus pada aspek-aspek dalam pembelajaran kognitif siswa yaitu dengan mengembangkan ketrampilan konseptual, meningkatkan motivasi belajar, menanamkan kepercayaan diri pada siswa, mengidentifikasi gaya belajar, dan mengembangkan ketrampilan berfikir yang baik.

Davis (1993) dalam Tanver et al (2012), mengemukakan bahwa perilaku dosen dikelas dan gaya pengajaran dosen merupakan factor kunci yang dapat memotivasi mahasiswa untuk belajar.

Tanaka (2005), menegaskan bahwa dosen sebagai faktor eksternal memiliki dampak yang lebih besar terhadap motivasi belajar mahasiswa. Dengan kata lain perilaku dan gaya mengajar dosen adalah sumber utama yang mempengaruhi kualitas motivasi belajar mahasiswa baik positif maupun negative.

Harputlu (2010), menemukan bahwa pendekatan pembelajaran berpengaruh positif terhadap kinerja akademik siswa pada Turkish university.

Kertamuda (2008), *pengaruh motivasi belajar terhadap prestasi belajar*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara motivasi belajar terhadap prestasi belajar pada siswa yang tinggal di pesantren dan yang tidak tinggal di pesantren. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa motivasi belajar dan prestasi belajar pada siswa yang tidak tinggal di pesantren lebih tinggi dibandingkan dengan siswa yang tinggal di pesantren.

Ali dan Franklin (2001) dalam Abate (2010) menemukan bahwa adanya hubungan positif antara motivasi belajar dengan prestasi belajar mahasiswa.

Burrow (2010), *motivation and learning outcomes: a study of incoming exchange students at queen's university*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur hubungan antara motivasi belajar dan hasil belajar pada pertukaran pelajar di universitas queen, penelitian ini dirancang untuk meneliti tentang program pertukaran pelajar luar negeri khususnya siswa dari AS. Temuannya menunjukkan bahwa motivasi yang mempengaruhi adalah cross-cultural, diikuti oleh akademik dan pribadi atau social.

Qudsyi et al (2011), *pengaruh metode pembelajaran kooperatif dan motivasi belajar terhadap prestasi belajar siswa*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji ada pengaruh metode pembelajaran kooperatif dan motivasi belajar terhadap prestasi belajar siswa. Temuannya tidak ada perbedaan antara metode pembelajaran kooperatif dan tradisional terhadap prestasi belajar siswa.

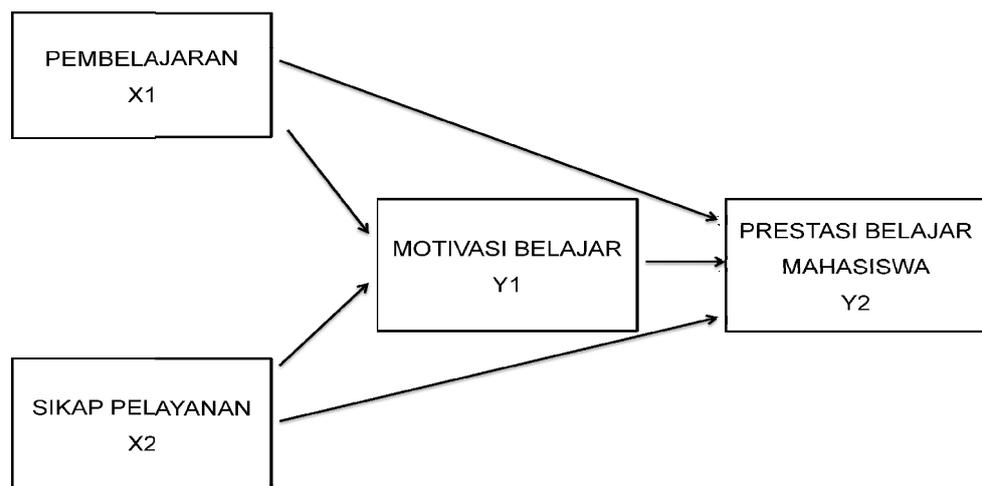
Henning (2007), *Students' Motivation to Learn, Academic Achievement, and Academic Advising*. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengalaman belajar mahasiswa dan penggunaan penasehat akademik mereka. Penelitian ini menggabungkan model pendidikan sebagai investigasi lensa primer. Studi ini lebih lanjut meneliti masalah yang berkaitan penasehat akademik khususnya motivasi, pengaturan diri, kesulitan akademik dan prestasi akademik. Penelitian ini dilakukan di sebuah universitas di Selandia Baru.

Coetzee (2011), *the relationship between students academic self-concept, motivation and academic achievement at the university of the free state*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki hubungan antara motivasi, konsep diri akademik, dan prestasi akademik di university of the free state. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menentukan apakah akademik konsep diri dan kuantitas motivasi mahasiswa di university of the free state dapat meningkatkan prestasi akademik. Temuan empiris menunjukkan bahwa hanya ada korelasi yang signifikan antara motivasi, akademik konsep diri, dan prestasi akademik di beberapa tingkat pendidikan dan tidak semuanya dari mereka.

Lacour et al (2011), *The effects of poverty on academic achievement*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi akademik meliputi keuangan, mental, spiritual, sumber daya, serta system pendukung. Penelitian ini dilakukan karena adanya isu yang berkembang di Amerika Serikat bahwa kemiskinan mempengaruhi prestasi akademik dan cara hidup karena sebagian masyarakat AS hidup dalam kemiskinan. Temuannya bahwa kemiskinan secara langsung mempengaruhi prestasi akademik karena kurangnya sumber daya yang tersedia. Prestasi yang rendah sangat berhubungan dengan kurangnya sumber daya. Banyak peneliti yang meneliti hubungan antara status social ekonomi rendah dengan prestasi yang rendah.

Shih et al (2001), *web-based learning: relationships among student motivation, attitude, learning styles, and achievement*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara prestasi siswa dengan variabel sikap, motivasi, gaya belajar, dan demografi. Hasil menunjukkan bahwa motivasi merupakan satu-satunya faktor yang signifikan terhadap prestasi siswa.

Dari uraian diatas maka digambarkan kerangka berfikir sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2012:93). Adapun hipotesis penelitian ini adalah :

1. Pembelajaran berpengaruh langsung dan signifikan terhadap motivasi belajar mahasiswa pada Universitas Darussalam Ambon.
2. Sikap pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap motivasi belajar mahasiswa pada Universitas Darussalam Ambon.
3. Pembelajaran berpengaruh langsung dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa pada Universitas Darussalam Ambon.
4. Sikap pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa pada Universitas Darussalam Ambon.
5. Motivasi belajar berpengaruh langsung dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa pada Universitas Darussalam Ambon.
6. Pembelajaran berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa melalui motivasi belajar pada Universitas Darussalam Ambon.
7. Sikap pelayanan berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa melalui motivasi belajar pada Universitas Darussalam Ambon.