

ABSTRAKSI

Setiap Perguruan Tinggi harus lebih banyak menyediakan berbagai fasilitas-fasilitas yang dapat memperlancar proses belajar mengajar pada Perguruan Tinggi tersebut, sehingga alternatif pilihan tersebut mengarah pada prioritas dari segi kualitas. Pendidikan adalah jasa yang berupa proses pembudayaan, pengertian ini berimplikasi adanya input, proses dan output. Input adalah peserta didik, sarana, prasarana & lingkungan dan proses meliputi sistem pembelajaran, sedangkan outputnya adalah jasa pelayanan pendidikan, lulusan atau alumni dan hasil penelitian. Jasa pelayanan pendidikan dalam hal ini adalah jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pendidikan kepada pihak yang menerima pelayanan tersebut secara langsung sesuai dengan standar mutu tertentu, sehingga faktor pelayanan merupakan hal yang mutlak mendapat perhatian. Pelayanan jasa yang tersedia di UPN "Veteran" Jatim sudah layak dan mencukupi segala kebutuhan mahasiswa yaitu tersedianya ruang laboratorium, ruang komputer dan internet, ruang kuliahnya nyaman jauh dari suasana keramaian serta tersedianya tenaga pengajar yang handal dan profesional serta materi kuliah yang memadai. Dengan adanya pelayanan jasa akademik yang baik tersebut, maka dapat dibuktikan dengan banyaknya lulusan UPN "Veteran" Jatim yang diterima dan bekerja pada instansi pemerintah maupun swasta.

Populasi untuk penelitian ini adalah mahasiswa UPN "Veteran" Jatim Fakultas Ekonomi SMT II. Oleh karena adanya berbagai keterbatasan dari peneliti, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 150 mahasiswa. Variabel dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan ke dalam variabel independen dan dependen. Untuk hipotesis I: Variabel dependen (Y) adalah sikap mahasiswa di UPN "Veteran" Jatim. Variabel independen (X) adalah variabel nilai. Untuk hipotesis II: Variabel dependen (Y) adalah layanan jasa di UPN "Veteran" Jatim. Variabel independen (X) adalah variabel sikap mahasiswa di UPN "Veteran" Jatim. Sedangkan teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan adalah menggunakan teknik regresi linier sederhana yang di dasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan sesuai dengan hipotesis yang diajukan sebagai berikut, variabel value mampu mempengaruhi variabel sikap secara signifikan yang dibuktikan melalui pengujian t , dimana diperoleh nilai t hitung sebesar 19,262 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000. Nilai probabilitas diketahui lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti besarnya pengaruh sebesar 0,715 atau 71,5% dari variabel value terhadap variabel sikap adalah signifikan. Untuk pengaruh dari variabel sikap terhadap layanan jasa, juga berhasil membuktikan adanya pengaruh yang signifikan, dengan nilai pengaruh dari variabel sikap terhadap layanan jasa sebesar 0,723. Yang dibuktikan dengan hasil nilai hitung sebesar 19,663 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

Kata Kunci : Nilai sikap, layanan jasa, biro akademik, mahasiswa

RINGKASAN

Setiap Perguruan Tinggi harus lebih banyak menyediakan berbagai fasilitas yang dapat memperlancar proses belajar mengajar pada Perguruan Tinggi tersebut, sehingga alternatif pilihan tersebut mengarah pada prioritas dari segi kualitas. Pendidikan adalah jasa yang berupa proses pembudayaan. Pengertian ini berimplikasi adanya input, proses dan output. Input adalah peserta didik, sarana, prasarana dan lingkungan serta proses yang meliputi sistem pembelajaran, sedangkan outputnya adalah jasa pelayanan pendidikan, lulusan atau alumni dan hasil penelitian. Jasa pelayanan pendidikan dalam hal ini adalah jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pendidikan kepada pihak yang menerima pelayanan tersebut secara langsung sesuai dengan standar mutu tertentu, sehingga faktor pelayanan merupakan hal yang mutlak mendapat perhatian. Pelayanan jasa yang tersedia di UPN "Veteran" Jatim sudah layak dan mencukupi segala kebutuhan mahasiswa yaitu tersedianya ruang laboratorium, ruang komputer dan internet, ruang kuliah yang nyaman, jauh dari suasana keramaian serta ketersediaan tenaga pengajar yang handal dan profesional serta materi kuliah yang memadai. Keberadaan pelayanan jasa akademik yang baik tersebut dapat dibuktikan dengan banyaknya lulusan UPN "Veteran" Jatim yang diterima dan bekerja pada instansi pemerintah maupun swasta.

Populasi untuk penelitian ini adalah mahasiswa UPN "Veteran" Jatim Fakultas Ekonomi SMT II. Oleh karena adanya berbagai keterbatasan dari peneliti, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 150 mahasiswa. Variabel dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan ke dalam variabel independen dan dependen. Untuk hipotesis I - Variabel dependen (Y) adalah sikap mahasiswa di UPN "Veteran" Jatim. Variabel independen (X) adalah variabel nilai. Untuk hipotesis II: Variabel dependen (Y) adalah layanan jasa di UPN "Veteran" Jatim. Variabel independen (X) adalah variabel sikap mahasiswa di UPN "Veteran" Jatim. Sedangkan teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan adalah menggunakan teknik regresi linier sederhana yang didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

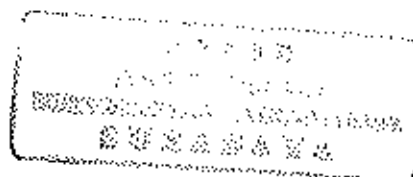
Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan sesuai dengan hipotesis yang diajukan sebagai berikut, variabel value mampu mempengaruhi variabel sikap, secara signifikan yang dibuktikan melalui pengujian t, dimana diperoleh nilai t hitung sebesar 19,262 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000. Nilai probabilitas diketahui lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti besarnya pengaruh sebesar 0,715 atau 71,5% dari variabel value terhadap variabel sikap adalah signifikan. Untuk pengaruh dari variabel sikap terhadap layanan jasa, juga berhasil membuktikan adanya pengaruh yang signifikan, dengan nilai pengaruh dari variabel sikap terhadap layanan jasa sebesar 0,723 yang dibuktikan dengan hasil nilai hitung sebesar 19,663 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

SUMMARY

It is an imperative for a university to provide reliable facilities that may enhance the process of teaching and learning. A university that pays much attention to this alternative has put quality improvement as the primary priority. Education is a service that presents as culturalization process. Such definition implies the existence of input, process, and output. Input consists of students, equipment, facilities, and environment; process comprises learning system, and the output is the educational service, graduates or alumni, and results of studies. The term service here refers to service that the management provides directly to the clients in accordance to a certain quality standard. The factor of service, therefore, deserves a particular attention. Service provided in UPN "Veteran" Jatim, such as the availability of laboratory, computer and internet facilities, comfortable lecture rooms, reliable and professional teaching staff, and adequate lecture materials, has fulfilled the need of the students. The reliability of the academic service has been proved by the presence of a large number of graduates from this university who work either in government's institutions or private sectors.

Population in this study was students of UPN "Veteran" Jatim of semester II. Samples enrolled in this study were 150 students. Variables were classified into independent and dependent variables. For hypothesis I, the dependent variable (Y) was the students' attitude, and the independent variable (X) was value. For hypothesis II, the dependent variable (Y) was the service of UPN "Veteran" Jatim, while the independent variable (X) was students' attitude. Analysis was undertaken using simple linear regression technique based on functional or causal relations between one independent variable and one dependent variable.

Results showed that the variable of value could significantly affect the variable of attitude, as proved by t test, in which the estimated t value was 19.262, and the probability value was 0.000, which was less than 0.05. This indicated that the effect of value on attitude was significant, with the significance rate of 0.715. Significant effect was also found between attitude and service, with the significance rate of 0.723, with estimated value of 19.663 and probability value of 0.000, which was less than 0.05.



ABSTRACT**THE ANALYSIS OF STUDENTS' VALUE AND ATTITUDE
ON ACADEMIC SERVICE IN THE FACULTY OF ECONOMICS,
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
IN SURABAYA**

Education is a service that presents as culturalization process. Such definition implies the existence of input, process, and output. Input consists of students, equipment, facilities, and environment; process comprises learning system, and the output is the educational service, graduates or alumni, and results of studies. The term service here refers to service that the management provides directly to the clients in accordance to a certain quality standard. The factor of service, therefore, deserves a particular attention. Amid the strict competition with other education institutions, UPN "Veteran" Jatim is one private university that has reliable capability to win the competition. To maintain quality, the management should provide added value, presenting as the availability of service, that may satisfy the need of the students, particularly in learning and teaching process.

The objective of this study was to find the attitude of the students' of UPN "Veteran" Jatim on the service provided by this university, and to test and analyze the appropriateness between the students' level of interest to the elements of service and the performance provided by the university.

Population in this study was students of the Faculty of Economics, UPN "Veteran" Jatim, of semester II. Samples enrolled in this study were 150 students. Variables were classified into independent and dependent variables. For hypothesis I, the dependent variable (Y) was the students' attitude, and the independent variable (X) was value. For hypothesis II, the dependent variable (Y) was the service of UPN "Veteran" Jatim, while the independent variable (X) was students' attitude.

Results revealed significant effect between the variable of value and the variable of attitude, and also revealed significant effect between the variable of attitude and that of service.

Keywords: value, attitude, service

ABSTRACT

**THE ANALYSIS OF STUDENTS' VALUE AND ATTITUDE
ON ACADEMIC SERVICE IN THE FACULTY OF ECONOMICS,
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR IN SURABAYA**

Education is a service that presents as culturalization process. Such definition implies the existence of input, process, and output. Input consists of students, equipment, facilities, and environment; process comprises learning system, and the output is the educational service, graduates or alumni, and results of studies. The term service here refers to service that the management provides directly to the clients in accordance to a certain quality standard. The factor of service, therefore, deserves a particular attention. Amid the strict competition with other education institutions, UPN Veteran" Jatim is one private university that has reliable capability to win the competition. To maintain quality, the management should provide added value, presenting as the availability of service, that may satisfy the need of the students, particularly in learning and teaching process.

The objective of this study was to find the attitude of the students' of UPN "Veteran" Jatim on the service provided by this university, and to test and analyse the appropriateness between the students' level of interest to the elements of service and the performance provided by the university.

Population in this study was students of the Faculty of Economics, UPN "Veteran" Jatim, of semester II. Samples enrolled in this study were 150 students. Variables were classified into independent and dependent variables. For hypothesis I, the dependent variable (Y) was the students' attitude, and the independent variable (X) was value. For hypothesis II, the dependent variable (Y) was the service of UPN "Veteran" Jatim, while the independent variable (X) was students' attitude.

Results revealed significant effect between the variable of value and the variable of attitude, and also revealed significant effect between the variable of attitude and that of service.

Keywords: value, attitude, academic service, office academic, student