

## KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PEMBIMBING AKADEMIK

Titin Suprihatin

Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan akademik yang diterima. Bimbingan akademik mencakup dua model layanan, model perkembangan (*developmental*) dan model preskriptif atau bersifat menentukan. Subjek dalam penelitian ini sejumlah 373 mahasiswa. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau skala bimbingan akademik (*academic advising inventory*) yang diadaptasi dari Winston & Sador (2002). Skala persepsi mahasiswa terhadap bimbingan akademik terdiri dari 14 aitem. Skor rendah pada skala (14-56) mengindikasikan bimbingan model *prescriptive* yang diterima oleh mahasiswa, sedangkan skor tinggi (57-112) mengindikasikan bimbingan model *developmental*. Uji reliabilitas terhadap skala 1 diperoleh *alpha Cronbach* = 0,684. Skala kepuasan terhadap bimbingan akademik terdiri dari 5 aitem. Uji reliabilitas terhadap skala ini diperoleh *alpha Cronbach* = 0,742. Hasil uji beda menggunakan t-test diperoleh nilai  $t=5.411$  dengan signifikansi  $\alpha =0.000$  ( $p<0,001$ ) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan terhadap bimbingan akademik antara model *developmental* dan *prescriptive*.

**Kata Kunci:** Bimbingan Akademik, Model perkembangan, Model Preskriptif, Kepuasan Mahasiswa

### Pendahuluan

Pendidikan tinggi bertujuan untuk mempersiapkan peserta didik agar menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian. serta mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan. Untuk mencapai tujuan tersebut perguruan tinggi dituntut melaksanakan banyak hal mulai dari kegiatan pembelajaran, penciptaan suasana yang sehat, sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai hingga penyelenggaraan bimbingan yang terpadu. Sebagaimana menurut (Christian & Sprinkle, 2013) perguruan tinggi harus memikul tanggung jawab untuk membimbing mahasiswa selain mengajar, penelitian, layanan administrasi dan sebagainya.

Pendidikan memiliki berbagai fungsi diantaranya fungsi pengembangan, penyesuaian dan fungsi integratif. Sebagai fungsi pengembangan, pendidikan bertanggung jawab untuk mengembangkan potensi atau keunikan individu, yang meliputi aspek intelektual, emosional, sosial, maupun moral spiritual. Untuk mencapai fungsi pendidikan tersebut diperlukan sarana untuk pemberian layanan bantuan kepada peserta didik dalam upaya mencapai perkembangan yang optimal (Yusuf & Nurihsan, 2005). Senada dengan pendapat diatas, Nurihsan dan Sudianto berpendapat bahwa untuk mencapai kompetensi dan keterampilan hidup, maka siswa tidak cukup hanya diberi pelajaran bidang studi. Sekolah berkewajiban memberi bimbingan dan konseling yang menyangkut ketercapaian kompetensi pribadi, sosial, belajar, dan karir (Nurihsan & Sudianto, 2004).

Banyak faktor yang mempengaruhi kesuksesan akademik, diantaranya manajemen waktu (*goal setting*), nasehat atau bimbingan akademik, stress dan integrasi institusi (Thompson, Orr, Thompson, & Grover, 2007). Menurut Hollis, pembimbing akademik untuk setiap mahasiswa memegang kunci untuk kemajuan dengan pembinaan mahasiswa melalui pilihan pendidikan umum, seleksi mata kuliah, maupun pemilihan matakuliah minor (Hollis, 2009). Graunke & Woosley (2005)

menemukan bahwa komitmen terhadap akademis dan kepuasan terhadap interaksi fakultas, keduanya secara signifikan menjadi prediktor terhadap prestasi akademik (IPK) (Graunke & Woosley, 2005).

Bimbingan akademik adalah salah satu aspek yang sangat penting pada pengalaman pendidikan mahasiswa di perguruan tinggi. Untuk meningkatkan efektifitas pengajaran dan pembelajaran, perguruan tinggi harus mendengarkan kebutuhan unik dan prioritas mahasiswanya.

Peran ideal dosen pembimbing akademik (PA) adalah dosen sebagai organisator; fasilitator; inovator; penemu; teladan; valuator; pemandu; pencipta; pengabdian dan pelayan bagi masyarakat; dan konselor. Pembimbingan perseorangan selama masa studi sesuai dengan tugas pembimbing merupakan pemberi dorongan dan fasilitator dapat meningkatkan profesionalisme dan pengembangan diri mahasiswa (Kalen, Stenfors-Hayes, Hylén, Larm, Hindbeck, & Ponzer, 2010).

Kesalahan dalam pembimbingan dapat menyebabkan dampak negatif pada mahasiswa, seperti kesalahan memilih mata kuliah, dan kehilangan keuangan karena gagal dalam mata kuliah tersebut. Dampak yang lebih tinggi bagi perkembangan mahasiswa; muncul rasa bersalah, keraguan diri, tidak mampu, dan kemungkinan kesulitan keuangan, mengalami perasaan tidak aman tentang status mereka. Mahasiswa mungkin tidak mengetahui dan memahami mengapa mereka mengalami hambatan akademik, tetapi mereka menyadari memiliki masalah. Pada gilirannya pembimbing akademik mahasiswa adalah suatu proses yang bergantung pada kekuatan hubungan pembimbing/*advisor*. PA dapat membantu mahasiswa merasa nyaman dan kemudian meningkatkan pertumbuhan akademik dan profesionalitas (Hollis, 2009)

Permasalahannya banyak mahasiswa yang tidak mengetahui adanya layanan bimbingan akademik sehingga tidak menggunakan layanan tersebut, khususnya pada mahasiswa semester pertama yang baru menjalani proses perkuliahan. Sebagaimana penelitian Addus, Chen, Khan (2007) tentang prestasi akademik dan usaha untuk mencari bantuan terhadap masalah yang berhubungan dengan akademik pada mahasiswa di North Carolina State University diperoleh hasil bahwa banyak mahasiswa yang memiliki pengalaman kemunduran akademik dan tidak mencari bantuan ketika terjadi masalah. Dari 206 mahasiswa, 60% konsultasi dengan pembimbing akademik (*academic advisor*), 30% konsultasi dengan instruktur (dosen mata kuliah) dan hanya 4% yang mencari bantuan ke *University center for Success*. (Addus, Chen, & Khan, 2007)

Beberapa hal yang penting dalam peran pembimbing akademik adalah persepsi mahasiswa mengenai peran pembimbing. Addus, Chen, Khan (2007) mengungkapkan banyak mahasiswa yang ketika mencari bantuan mendapatkan pelayanan yang tidak efektif. Hasil evaluasi mahasiswa terhadap efektifitas pemberian bantuan, dari 154 mahasiswa merasakan layanan efektif dalam meningkatkan prestasi, meningkatkan kepercayaan diri, mengganti jurusan menjadi lebih baik, 28% merasakan pemberian bantuan tidak efektif. Preferensi mahasiswa untuk layanan bimbingan dan monitoring, dari 206 mahasiswa, 71% preferensi untuk menggunakan layanan monitoring dan konseling, dan 92% akan mencari bantuan lebih sering jika layanan dilakukan di kampus.

Penelitian Hale, Graham, Johnson (2009) terhadap 429 mahasiswa S1 tentang kepuasan mahasiswa terhadap pembimbingan akademik diperoleh hasil 79,8% mayoritas mahasiswa mengidentifikasi pembimbing akademiknya menggunakan model perkembangan, 95,5% mahasiswa memiliki preferensi untuk pembimbingan perkembangan. Mahasiswa dengan PA perkembangan dan preferensi pada bimbingan perkembangan secara signifikan merasa lebih puas daripada mahasiswa yang PA-nya menggunakan model *prescriptive* (bersifat menentukan) dan preferensi pada model

perkembangan. Mahasiswa yang memiliki pengalaman yang sesuai antara model PA-nya dan preferensinya tentang model pembimbingan memiliki kepuasan yang lebih tinggi dibanding mahasiswa yang memiliki pengalaman tidak sesuai (Hale, Graham, & Johnson, 2009). Sebagaimana hasil penelitian Anderson, Motto, Bordeaux (2013) menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan meningkat ketika dirasakan perilaku penasihat selaras dengan harapan mahasiswa preskriptif atau perkembangan. Bimbingan perkembangan, sementara disukai dalam penelitian sebelumnya, mungkin tidak sesuai untuk semua siswa; sebaliknya, pembimbing harus berusaha untuk memenuhi harapan siswa, apakah preskriptif atau perkembangan (Anderson, Motto, & Bourdeaux, 2013)

Beberapa penelitian di atas menunjukkan bahwa adanya pengetahuan tentang layanan PA membuat mahasiswa akan menggunakan layanan tersebut. Namun demikian model layanan yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Penelitian Filson & Whittington (2013) membuktikan semakin puas mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik semakin sering mereka melakukan kontak terhadap pembimbing akademik

Persepsi mahasiswa yang berbeda beda terhadap layanan, preferensi mahasiswa terhadap layanan PA serta kurang optimalnya pemanfaatan layanan PA menjadikan dasar bagi peneliti untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap layanan PA, mencakup bagaimana pengetahuan mahasiswa terhadap layanan PA, seberapa intens mahasiswa menggunakan layanan tersebut dan bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap layanan PA.

Membangun koneksi kelembagaan yang kuat dengan mahasiswa akan meningkatkan retensi, ketekunan, dan kesuksesan mahasiswa. Perguruan tinggi menemukan bahwa bimbingan akademik dapat menjadi alat layanan fakultas kepada mahasiswa yang dapat mengendalikan mahasiswa sekaligus memberikan bantuan yang diperlukan sepanjang jalur pendidikan mahasiswa (Willianson, Goosen, Gonzales, 2014). Sebagaimana hasil penelitian Fowler & Boylan bahwa peningkatan keberhasilan siswa dan retensi dapat dicapai jika pendidik juga membahas faktor non-akademis dan pribadi yang berkaitan dengan keberhasilan siswa (Fowler & Boylan, 2010)

Bimbingan dan konseling bertujuan membantu peserta didik agar memiliki kompetensi mengembangkan potensi dirinya seoptimal mungkin atau mewujudkan nilai-nilai yang terkandung dalam tugas-tugas perkembangan yang harus dikuasainya sebaik mungkin. Pengembangan potensi meliputi tiga tahapan, yaitu pemahaman dan kesadaran (*awareness*), sikap dan penerimaan (*accomodation*) dan keterampilan atau tindakan (*action*) melaksanakan tugas-tugas perkembangan (Depdiknas, 2008).

Menurut Nurihsan & Yusuf (2005), tujuan pemberian layanan bimbingan ialah agar konseli dapat: (1) merencanakan kegiatan penyelesaian studi, perkembangan karir serta kehidupannya di masa yang akan datang; (2) mengembangkan seluruh potensi dan kekuatan yang dimilikinya seoptimal mungkin; (3) menyesuaikan diri dengan lingkungan pendidikan, lingkungan masyarakat serta lingkungan kerjanya; (4) mengatasi hambatan dan kesulitan yang dihadapi dalam studi, penyesuaian dengan lingkungan pendidikan, masyarakat, maupun lingkungan kerja.

Crookstone, 1972, Jordan, 2000 (Hale, dkk, 2009) membagi model bimbingan akademik (*academic advising*) menjadi 2; *developmental* (perkembangan) dan *prescriptive* (bersifat menentukan). Bimbingan *developmental* didasari dari hubungan personal antara mahasiswa dan pembimbing, mencakup masalah akademik, karir dan personal, tidak hanya fokus pada tujuan akademik. Bimbingan *developmental* menekankan pada kekuatan positif, kemampuan dan

keterampilan mahasiswa, tidak menfokuskan pada keterbatasan maupun kesalahan mahasiswa. Model bimbingan ini membuat mahasiswa memiliki tujuan yang realistis dan bertanggung jawab terhadap keputusan yang diambil. Dikarenakan model bimbingan ini fokus pada personal maka menjadi lebih efektif dalam membantu masalah akademik dan sosial mahasiswa.

Winston, dkk., 1984 (Grites, 2013) Bimbingan Akademik Perkembangan didefinisikan sebagai proses yang sistematis berdasarkan pada hubungan dekat mahasiswa-penasihat, dimaksudkan untuk membantu mahasiswa dalam mencapai pendidikan, karir, dan tujuan pribadi melalui pemanfaatan berbagai kelembagaan dan sumber daya masyarakat. Menstimulasi dan mendukung mahasiswa dalam pencarian mereka untuk memperkaya kualitas hidup. Bimbingan Akademik Perkembangan fokus pada identifikasi dan mencapai tujuan hidup, keterampilan memperoleh dan sikap yang mempromosikan intelektual dan pertumbuhan pribadi, dan berbagi keprihatinan untuk satu sama lain dan untuk masyarakat akademik. Bimbingan Akademik Perkembangan mencerminkan misi total institusi untuk pengembangan siswa.

Bimbingan *developmental* disebut juga bimbingan kolaboratif (Christian & Sprinkle, 2013) yang memandang mahasiswa sebagai individu yang memiliki motivasi untuk tumbuh dan berkembang. Penelitian Henning (Henning, 2009) menunjukkan bahwa mahasiswa dengan tingkat motivasi yang lebih tinggi, termasuk yang sedang dalam kesulitan akademik, menggunakan layanan penasehat akademik lebih sering daripada rekan mereka yang kurang termotivasi.

Adapun model *Developmental Advising* (Hollis, 2009) meliputi: meyakinkan mahasiswa bahwa mereka tidak sendiri, menyediakan dukungan bukan hukuman atau menyalahkan, detil dalam menganalisis kemampuan akademik mahasiswa dan membimbing agar menjadi tangguh, ramah namun tegas mendukung mahasiswa melewati rintangan atau masalah yang dihadapi, serta menjalin hubungan dengan sistem dukungan yang ada di kampus.

Winston & Sandor (2002) *prescriptive advising* merupakan hubungan yang didasarkan otoritas, pembimbing berperan sebagai ahli, mendiagnosis permasalahan mahasiswa, menentukan apa yang harus dilakukan mahasiswa, dan member instruksi detail. Sedangkan *Developmental Advising* merupakan hubungan yang didasari oleh kehangatan, *caring*, dan bersahabat. Pembimbing dan mahasiswa saling berbagi, sama-sama bertanggungjawab terhadap tugas serta didasarkan pada kepedulian terhadap pendidikan mahasiswa dan pembimbing akan menggunakan semua sumber daya yang tersedia dalam lingkungan perguruan tinggi untuk membantu mahasiswa. (Winston & Sandor, 2002)

Model Bimbingan *prescriptive* (menentukan) didasari hubungan yang impersonal dan otoritas, hanya menjawab pertanyaan yang spesifik, dan tidak melibatkan mahasiswa dalam membuat pertimbangan (Jordan, 2000 dalam Hale, 2009; Christian & Sprinkle, 2013). Bimbingan *prescriptive* mungkin merupakan metode yang efisien dalam menentukan mata kuliah namun cenderung kurang efektif untuk membina dalam hal mengintegrasikan masalah akademik dan sosial mahasiswa dalam institusi (Hale, 2009).

Penelitian Anderson, Motto, Bordeaux (2013) berpendapat bahwa kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan terkait dengan penyelarasan antara harapan mahasiswa terhadap proses bimbingan dan perilaku pembimbing yang dirasakan. Pendekatan dalam bimbingan diklasifikasikan sebagai preskriptif, di mana penasihat membantu siswa dengan pilihan saja dan rincian logistik lainnya, atau perkembangan, di mana penasihat mengambil pendekatan holistik dalam memberikan saran berkaitan dengan akademik, karir, dan tujuan pribadi.

Menurut Scruggs (Gallant & Zhao, 2011) pengetahuan terhadap layanan bimbingan merupakan kebutuhan untuk mengetahui lebih banyak tentang komponen bimbingan dan berbagai layanan yang disediakan. Senada dengan pendapat tersebut, Gallant & Zhao, (2011) mengungkapkan pengetahuan terhadap layanan mengacu kepada pengetahuan responden mengenai layanan bimbingan yang tersedia, penggunaan mengacu kepada frekuensi mengunjungi konselor untuk memanfaatkan layanan, kepuasan mengacu kepada seberapa senang responden terhadap layanan yang diberikan.

Zao & Galland melakukan penelitian terhadap siswa sekolah menengah kelas 9-12 di Amerika menunjukkan hasil bahwa sebagian besar siswa memiliki kesadaran yang tinggi atas adanya layanan konseling sekolah. Siswa juga memanfaatkan layanan konseling sekolah dan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Hasil penelitian juga menunjukkan kurang dari 50% dari siswa mendatangi konselor sekolah paling sedikit satu kali untuk memanfaatkan layanan akademik, karir, pribadi, sosial atau emosional (Gallant & Zhao, 2011)

Low (Hale, Graham, & Johnson, 2009) kepuasan terhadap bimbingan adalah seberapa efektif kampus mampu memfasilitasi harapan, kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Dapat diindikasikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan akademik menjadi bagian penting dalam kesuksesan mahasiswa. Sebagaimana hasil penelitian Anderson, Motto, & Bordeaux menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan meningkat ketika dirasakan perilaku penasihat selaras dengan harapan mahasiswa preskriptif atau perkembangan (Anderson, Motto, & Bourdeaux, 2013)

Kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan akademik berhubungan dengan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan dan berhubungan dengan retensi. Mengingat pentingnya peran bimbingan akademik terhadap retensi mahasiswa, upaya serius untuk meningkatkan retensi harus didasarkan pada evaluasi persepsi mahasiswa, keinginan, dan kepuasan dengan konsultasi akademik (Hale, Graham, & Johnson, 2009)

## Metode

Penelitian dilakukan di Universitas Islam Sultan Agung yang terdiri dari 12 Fakultas. Adapun jumlah (populasi) mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung sebanyak 13046 ( $n=13046$ ) mahasiswa. Berdasarkan jumlah populasi tersebut diambil sampel sebanyak 340 mahasiswa dengan taraf kesalahan 5% (Sugiyono, 2013).

Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, dimana pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2013). Sampel dalam penelitian ini diperoleh sejumlah 373 mahasiswa yang berasal dari Fakultas Ekonomi, Fakultas Teknik, Fakultas Psikologi dan Fakultas Kedokteran Prodi Farmasi.

Penelitian ini mengukur variabel pengetahuan mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik, penggunaan mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau skala bimbingan akademik (*academic advising inventori*) yang diadaptasi dari Winston & Sador (2002). Skala skala persepsi mahasiswa terhadap bimbingan akademik yang diterima mahasiswa (*developmental* atau *prescriptive*) terdiri dari 14 aitem. Skor rendah pada skala (14-56) mengindikasikan bimbingan model *prescriptive* yang diterima oleh mahasiswa, sedangkan skor tinggi (57-112) mengindikasikan bimbingan model *developmental*. Uji reliabilitas terhadap skala 1 diperoleh *alpha Cronbach* = 0,684.

Skala kepuasan terhadap bimbingan akademik terdiri dari 5 aitem. Uji reliabilitas terhadap skala 3 diperoleh  $\alpha$  Cronbach = 0,742. Sedangkan skala keempat merupakan data demografi.

Analisa data menggunakan analisis statistik diskriptif untuk mengetahui gambaran pengetahuan mahasiswa terhadap adanya layanan pembimbing akademik. Uji perbedaan (*t-test*) digunakan untuk menguji perbedaan kepuasan terhadap bimbingan akademik berdasarkan preferensi mahasiswa terhadap model layanan yang digunakan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan alat bantu SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) for Windows release 16

## Hasil

### Demografi

Berdasarkan skala yang terkumpul dari 373 responden (n=373) diperoleh data bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan 78,3% sedangkan responden laki-laki 21,7%.

**Tabel 1: Data Demografi Jenis Kelamin**

	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	81	21.7
Perempuan	292	78.3
Total	373	100.0

Berdasarkan skala yang telah diisi oleh responden, bimbingan akademik yang diterima mahasiswa dapat dikelompokkan menjadi dua model; *developmental advising* dan *prescriptive advising*. Tabel 3 menunjukkan model bimbingan yang dipersepsi mahasiswa telah mereka terima selama 1 tahun berjalan.

**Tabel 2: Pengetahuan Mahasiswa terhadap Model Bimbingan**

Model Bimbingan	Rerata	N	Deviasi			% Total N
			Standard	Minimum	Maksimum	
developmental advising	69.23	234	8.675	57	97	62.7%
prescriptive advising	48.39	139	5.348	36	56	37.3%
Total	61.46	373	12.632	36	97	100.0%

Sebanyak 234 responden (62,7%) mempersepsi dirinya memperoleh bimbingan akademik yang bersifat *developmental*, Sedangkan 37,3% mahasiswa mempersepsi dirinya memperoleh bimbingan model *prescriptive*; yaitu model bimbingan yang didasari hubungan yang impersonal dan otoritas, hanya menjawab pertanyaan yang spesifik, dan tidak melibatkan mahasiswa dalam membuat pertimbangan.

Berdasarkan skala kepuasan terhadap Bimbingan Akademik diperoleh hasil bahwa rerata kepuasan terhadap bimbingan model *developmental* adalah 13,82 dan rerata kepuasan terhadap model bimbingan *prescriptive* adalah 12,45

**Tabel 3: Kepuasan terhadap Bimbingan Akademik**

Model Bimbingan	N	Rerata	Deviasi Standard
developmental advising	234	13.82	2.314
prescriptive advising	139	12.45	2.453

Hasil uji beda menggunakan t-test diperoleh nilai  $t=5.411$  dengan signifikansi  $\alpha =0.000$  ( $p<0,001$ ) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan terhadap bimbingan akademik antara model *developmental* dan *prescriptive*.

**Tabel 4: Hasil Uji Beda Kepuasan terhadap Bimbingan Akademik**

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Kepuasan Terhadap Bimbingan Akademik	1.939	.165	5.411	371	.000	1.372

### Pembahasan

Berdasarkan hasil uji beda menggunakan t-test diperoleh nilai  $t=5.411$  dengan signifikansi  $\alpha =0.000$  ( $p<0,001$ ) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan terhadap bimbingan akademik antara model *developmental* dan *prescriptive*. Mahasiswa yang memperoleh bimbingan model *developmental* menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi ( $M=13,82$ ) dibanding mahasiswa yang memperoleh bimbingan dengan model *prescriptive* ( $M=12,45$ ). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Coll (2008) bahwa terdapat hubungan positif antara model bimbingan perkembangan dengan kepuasan terhadap bimbingan (Coll, 2008).

Hasil ini membuktikan bahwa bimbingan model perkembangan membuat mahasiswa merasa lebih nyaman, merasa diperhatikan, mendapat dukungan, dan merasa diberi kepercayaan

untuk membuat keputusan. Sebagaimana menurut Winston & Sador (2002) bimbingan model *developmental* merupakan hubungan yang didasari oleh kehangatan, *caring*, dan bersahabat. Pembimbing dan mahasiswa saling berbagi, sama-sama bertanggungjawab terhadap tugas serta didasarkan pada kepedulian terhadap pendidikan mahasiswa dan pembimbing akan menggunakan semua sumber daya yang tersedia dalam lingkungan perguruan tinggi untuk membantu mahasiswa. (Winston & Sandor, 2002). Temuan ini mengindikasikan bahwa faktor kepribadian pembimbing akademik sangat mempengaruhi kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan. Sebagaimana menurut Nurihsan & Yusuf (2005) kualitas pribadi konselor seharusnya mencakup pemahaman diri, kompeten, kesehatan psikologis, dapat dipercaya, jujur, kuat, bersikap hangat, *active responsiveness*, sabar, peka dan kesadaran *holistic*.

Low (Hale, Graham, & Johnson, 2009) kepuasan terhadap bimbingan adalah seberapa efektif kampus mampu memfasilitasi harapan, kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Dapat diindikasikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan akademik menjadi bagian penting dalam kesuksesan mahasiswa. Sebagaimana hasil penelitian Anderson, Motto, & Bordeaux menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan meningkat ketika dirasakan perilaku penasihat selaras dengan harapan mahasiswa preskriptif atau perkembangan (Anderson, Motto, & Bourdeaux, 2013)

Kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa dapat meningkatkan retensi atau partisipasi mahasiswa dalam kegiatan akademik serta membuat mahasiswa bertahan dalam program perkuliahan, sebagaimana penelitian Hale dkk bahwa kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan akademik berhubungan dengan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan dan berhubungan dengan retensi. Mengingat pentingnya peran bimbingan akademik terhadap retensi mahasiswa, upaya serius untuk meningkatkan retensi harus didasarkan pada evaluasi persepsi mahasiswa, keinginan, dan kepuasan dengan konsultasi akademik (Hale, Graham, & Johnson, 2009).

Para peneliti juga telah menemukan bahwa retensi siswa terkait dengan kepuasan siswa, yang memainkan peran penting dalam komitmen siswa untuk akademis mereka (Bailey, Bauman, & Lata, 1998; Brown & Rivas, 1995 dalam Coll, 2008). Penasehat akademik sering merupakan satu-satunya layanan akademik yang menjamin interaksi jangka panjang dengan siswa, dan justru ini interaksi dijamin yang membuat kunci penasehat untuk pengembangan hubungan positif dan pengalaman positif untuk siswa (King dalam Coll, 2008).

Noel-Levitz (Coll, 2008) melaporkan, berdasarkan tanggapan dari 796 institusi pendidikan tinggi, menunjukkan bahwa bimbingan akademik adalah variabel kunci dalam kepuasan siswa. Studi Noel-Levitz mengkonfirmasi pentingnya nasihat akademis dan hubungannya dengan kepuasan siswa di perguruan tinggi dan universitas.

### **Kesimpulan Dan Saran**

Berdasarkan uraian di atas dapat penulis simpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan terhadap bimbingan akademik antara model *developmental* dan *prescriptive*. Mahasiswa yang memperoleh bimbingan model *developmental* menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi dibanding mahasiswa yang memperoleh bimbingan dengan model *prescriptive*.



Dari hasil penelitian ini penulis menyarankan kepada dosen pembimbing akademik untuk menggunakan pendekatan *developmental*, yaitu model bimbingan yang didasari dari hubungan personal antara mahasiswa dan pembimbing, mencakup masalah akademik, karir dan personal, tidak hanya fokus pada tujuan akademik. Bimbingan *developmental* menekankan pada kekuatan positif, kemampuan dan keterampilan mahasiswa, tidak menfokuskan pada keterbatasan maupun kesalahan mahasiswa. Model bimbingan ini membuat mahasiswa memiliki tujuan yang realistis dan bertanggung jawab terhadap keputusan yang diambil. Kepada peneliti selanjutnya disarankan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap bimbingan akademik.

#### Daftar pustaka

- Addus, A. A., Chen, D., & Khan, A. S. (2007). Academic Performance and Advisement of University Students: A Case Study. *College Student Journal* , 41 (2), 315-326.
- Anderson, W., Motto, J. S., & Bourdeaux, R. (2013). Getting What They Want: Aligning Student Expectations of Advising with Perceived Advisor Behavior. *Mid-Western Educational Researcher* , 26 (1), 27-51.
- Christian, T. Y., & Sprinkle, J. E. (2013). College Student Perceptions and Ideal of Advising: An Exploratory Analysis. *College Student Journal* , 42 (2), 271-291.
- Coll, J. E. (2008). A Study of academic satisfaction and its relationship to student worldviews. *Journal of College Student Retention* , 391-404.
- Fowler, P. R., & Boylan, H. R. (2010). Increasing Student Success and Retention: A Multidimensional Approach. *Journal of Developmental Education* , 2-10.
- Gallant, D. J., & Zhao, J. (2011). High School Student's Perceptions of School Counseling Service: Awareness, Use, and Satisfaction. *Counseling Outcome Research and Evaluation* , 2 (1), 87-100.
- Gallant, D. J., & Zhao, J. (2011). High School Students' Perceptions of School Counseling Services: Awareness, Use, and Satisfaction. *Counseling Outcome Research and Evaluation* , 87-100.
- Graunke, S. S., & Woosley, S. A. (2005). An Exploration of The Factors That Effect The Academic Success of College Sophomores. *College Student Journal* , 39 (2), 367-376.
- Grites, T. J. (2013). Developmental Academic Advising: A 40-Year Context. *NACADA Journal* , 5-15.
- Hale, M. D., Graham, D. L., & Johnson, D. M. (2009). Are Students More Satisfied With Academic Advising When There Is Congruence Between Current and Preferred Advising Style? *College Student Journal* , 43 (2), 313-324.
- Henning, M. A. (2009). Students' Motivation to Access Academic Advising Services. *NACADA Journal* , 29 (1), 22-30.
- Hollis, L. P. (2009). Academic Advising in The Wonderland of College For Developmental Students. *College Student Journal* , 43 (1), 31-35.
- Kalen, S., Stenfors-Hayes, T., Hyltin, U., Larm, M. F., Hindbeck, H., & Ponzer, S. (2010). Mentoring medical students during clinical courses : a way to enhance. *Medical teacher* , 315-321.

- Nurihsan, J., & Sudianto, A. (2004). *Manajemen Bimbingan dan konseling di SMP*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Thompson, D. E., Orr, B., Thompson, C., & Grover, K. (2007). Examining Students' Perceptions of Their First-Semester Experience At A Major Land-Grant Institution. *College Student Journal* , 43 (1), 640-648.
- Winston, R. B., & Sandor, J. A. (2002). *Evaluating Academic Advising: Manual for the Academic Advising Inventori*. Athens, Georgia: The University of Georgia.
- Yusuf, S., & Nurihsan, A. J. (2005). *Landasan Bimbingan dan Konseling*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.