

## MOTIVASI KULIAH DAN CITRA PROGRAM PENDIDIKAN EKSEKUTIF UIEU DI MATA MAHASISWANYA

Tjen Chian Guo Nefowan  
Staf Peneliti FIKOM Universitas INDONUSA Esa Unggul, Jakarta  
wanda.febriane@map.co.id

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui motivasi kuliah (objek penelitian-1) dan citra program pendidikan eksekutif UIEU (objek penelitian-2) bagi 50 responden (subjek penelitian) yang merupakan mahasiswa program eksekutif dari seluruh fakultas yang ada di UIEU. Penelitian dilakukan selama Desember 2005 – Januari 2006. Metode Penelitian yang dipakai ialah survey deskriptif untuk mengetahui kesan responden. Alat pengumpul data adalah kuesioner dan wawancara, teknik sample yang dipakai aksidental sampling. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan tabulasi dengan melihat kecenderungan persentase untuk mengetahui kesan yang dimiliki subjek penelitian terhadap objek penelitian. Hasil penelitian atas motivasi kuliah menunjukkan 54% mencari gelar, 22% mencari pekerjaan, 12% mencari pengetahuan, 10% mencari teman, dan 2% mengisi waktu. Hasil penelitian menunjukkan 63% responden menilai citra program pendidikan eksekutif UIEU berada pada level biasa saja.

**Kata Kunci:** Motivasi, citra, program pendidikan eksekutif

### Pendahuluan

Universitas Indonusa Esa Unggul (UIEU) didirikan tahun 1986 dengan nama IEU-*Institute of Management* yang ikut aktif berperan serta dalam “mencerdaskan kehidupan bangsa” sebagaimana diamanatkan UUD 1945.

Pada tahun-tahun terakhir ini UIEU mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga menjadi salah satu perguruan tinggi swasta terkemuka, baik dalam lingkup wilayah local Jakarta maupun nasional. Para mahasiswa berasal dari hampir seluruh kota dan daerah di Indonesia, bahkan mancanegara. Keanekaragaman ini membuat UIEU dikenal sebagai Kampus Emas International.

UIEU berada di lokasi yang strategis pada kawasan pendidikan tinggi di Jakarta Barat. Lokasi Kampus Emas di sisi Tol Tomang – Kebon Jeruk mudah dicapai dari berbagai tempat di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi dan sekitarnya. Dengan areal kampus seluas lebih dari 4 hektar di jantung kota Jakarta, memungkinkan Kampus Emas terus berkembang sebagai *Urban Campus* yang menjadi kebanggaan masyarakat.

Dengan sarana kampus yang relatif lengkap dan ditunjang posisi strategis, humas UIEU mengadakan kampanye guna mendapatkan mahasiswa yang potensial. Salah satu kampanye tersebut berupa pemasangan spanduk besar di dinding

depan kampus UIEU yang mencolok mata.

Kampanye yang dilakukan humas UIEU relatif berhasil, hal ini terlihat dengan jumlah mahasiswanya yang bertambah terus setiap tahunnya, demikian juga dengan program pendidikannya. Saat ini ada dua program pendidikan jenjang Strata-1, yaitu: (1) Program Regular, yaitu program proses belajar mengajar yang dilaksanakan pada hari kerja, yakni Senin sampai Jumat khusus untuk para lulusan baru (*fresh graduated*) SMU/SLTA, dan (2) Program Eksekutif bagi para pekerja/karyawan. Banyak lulusan SMU dan D3 dari seluruh disiplin ilmu yang telah bekerja merasa bahwa pendidikan mereka tidaklah cukup sampai disitu. Peluang ini ditangkap oleh humas UIEU dengan mengadakan Pendidikan Program Eksekutif Universitas INDONUSA Esa Unggul (PE-UIEU). Jurusan yang tersedia adalah: Manajemen, Akuntansi, Ilmu Hukum, Teknik Industri, Teknik Informatika, Kesehatan & Keselamatan Kerja Industri – K3I, Manajemen Rumah Sakit – Kemas, Humas (*Public Relations*) – Komunikasi, Psikologi.

Keinginan klasik seseorang dalam melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi ialah ingin kuliah tanpa mengganggu waktu bekerja, biaya kuliah yang terjangkau dan dapat dicicil, kurikulum yang terstruktur (dimungkinkan menyelesaikan program S1 dalam 3 semester bagi lulusan D3), terakreditasi dari Dikti sebagai Universitas yang sah. Gejala ini ditangkap dengan baik oleh UIEU melalui humasnya mengadakan program pendidikan eksekutif.

Penulis awalnya kuliah di kampus UIEU dengan motivasi mencari teman dan memperluas wawasan

pekerjaan dengan saling berbagi pengalaman kerja di antara para mahasiswa yang sudah bekerja sambil melanjutkan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi. Dari hasil survey dan diskusi dengan dosen dan karyawan UIEU, penulis mengidentifikasi adanya 5 indikator motivasi mahasiswa eksekutif yaitu:

1. Mencari Pengetahuan

Masih banyak pekerja di Indonesia menyadari bahwa pengetahuan yang mereka miliki masih kurang, karena itu berusaha mendapatkan ilmu pengetahuan tersebut dengan melanjutkan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi.

2. Mencari Gelar

Banyaknya pengangguran di Indonesia menyebabkan penyedia lapangan pekerjaan untuk menyeleksi calon karyawan dengan mencari mereka dari lulusan pendidikan yang lebih tinggi. Hal ini menyebabkan banyak orang berlomba mendapatkan gelar sebagai sarana mencari kerja atau memperbaiki kedudukan di tempat kerjanya.

3. Mencari Teman

Motivasi lain dari kelompok mahasiswa ini ialah mencari teman guna memperluas jaringan pekerjaan, mencari teman untuk sharing dan berbagi pengalaman kerja, sampai dengan mencari teman hidup di kemudian hari.

4. Mencari Pekerjaan

Banyak para mahasiswa PE-UIEU menyadari bahwa kampus ini merupakan salah satu tempat untuk mendapatkan informasi berhubungan dengan lowongan pekerjaan yang dapat mereka peroleh baik dari institusi kampus itu sendiri maupun dari rekanan sesama mahasiswa.

5. Mengisi Waktu  
Kelompok ini umumnya mereka yang telah mapan dalam pekerjaan, seperti para wirausahawan maupun mereka yang merasa memiliki waktu berlebih, sehingga mengisinya dengan sesuatu yang berguna melalui sarana melanjutkan kuliah.

Dari hasil wawancara penulis dengan bagian humas, sekretariat BAA, dan dosen, diketahui bahwasannya universitas ini berusaha memberikan citra yang baik bagi mahasiswanya dengan memberikan pelayanan prima secara umum seperti:

- a. Kualitas dosen** (semua pengajar merupakan dosen dan praktisi yang ahli pada bidangnya),
- b. Biaya kuliah** (biaya kuliah yang terjangkau dan dapat dicicil. UIEU juga memberikan beasiswa kepada mahasiswa yang berprestasi),
- c. kurikulum pendidikan** (kurikulum dibuat sebaik mungkin agar bisa dijalankan pada program eksekutif),
- d. Fasilitas tersedia** (UIEU memberikan fasilitas yang lengkap mulai dari ruang kuliah full AC, laboratorium, perpustakaan, kantin, tempat parkir, sarana ibadah dan sarana olah raga),
- e. pelayanan prima sekretariat dan BAA** (sekretariat program eksekutif dan BAA merupakan dua bagian penting dari UIEU dalam upaya menjalankan seluruh kegiatan akademis. Kedua bagian tersebut bahu membahu memajukan UIEU mulai dari penerimaan mahasiswa baru sampai dengan wisuda kelulusan).

### Masalah Pokok dan Tujuan Penelitian

Dari pemaparan latar belakang, penulis merinci hal-hal yang ingin diketahui lebih lanjut, yaitu :

1. Apa motivasi mahasiswa PE-UIEU untuk kuliah di UIEU ?

2. Apakah citra program pendidikan eksekutif bagi mahasiswanya yang sedang kuliah di semua jurusan yang ada di UIEU itu baik atau buruk ?
3. Apakah faktor-faktor pembentuk citra seperti : Kualitas Dosen, Biaya Kuliah, Kurikulum Pendidikan, Fasilitas Tersedia, Pelayanan Prima Sekretariat dan BAA akan mempengaruhi citra program pendidikan eksekutif di UIEU ?

Penulis akhirnya merumuskan masalah pokok ini sebagai berikut : “Apakah Motivasi Kuliah dan Bagaimana Citra Program Pendidikan Eksekutif UIEU di mata Mahasiswa Program Eksekutif ?”

Ada pun tujuan utama penelitian ialah ingin mengetahui motivasi kuliah dan citra program pendidikan eksekutif UIEU bagi mahasiswa PE-UIEU sebagai wilayah kajian humas. Mahasiswa PE-UIEU di sini ialah mahasiswa pengikut program eksekutif S1 dari semua fakultas yang ada, yaitu: Manajemen, Akuntansi, Hukum, Teknik Industri, Teknik Informatika, Kesmas, *Public Relations* dan Psikologi.

Adapun tujuan kedua dari penelitian ini, penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh faktor-faktor pembentuk citra yaitu : Kualitas Dosen, Biaya Kuliah, Kurikulum Pendidikan, Fasilitas Tersedia, Pelayanan Prima Sekretariat dan BAA terhadap citra program pendidikan eksekutif di UIEU yang diperoleh dari survey terhadap mahasiswa PESM yang masih aktif kuliah.

### Tinjauan Teori

Motivasi berasal dari bahasa Inggris *motivation*, menurut kamus Inggris – Indonesia diartikan sebagai alasan, daya batin, dorongan, motivasi. (Echols & Shadily, 1989). Sedangkan

menurut Yayat M Herujito, Motivasi adalah dorongan, hasrat bahkan kebutuhan, karena ia merupakan latar belakang yang melandasi kebutuhan manusia. (Yayat M Herujito, 2001).

Citra sering disebut juga dengan *image*, kamus bahasa Inggris – Indonesia mengatakan arti *image* sebagai gambar, patung, kesan, bayang-bayang. (Echols & Shadily, 1989). Citra juga dapat dikatakan sebagai citra penampilan. Menurut Parangin-angin, citra lebih ditunjukkan kepada subjeknya, bagaimana kinerja atau penampilan dari para profesional yang ada diperusahaan yang bersangkutan, misalnya dalam memberikan berbagai bentuk kualitas pelayanan, agar selalu menyenangkan dan memberikan kesan yang baik kepada publik. (Parangin-angin, 2001).

Menurut Rosady Ruslan, program pendidikan perguruan tinggi Strata-1 yang ada di Indonesia dewasa ini dapat dibagi dalam 3 bagian besar yaitu: (1) Program Regular yang khusus diberikan untuk lulusan SMU yang melanjutkan studinya ke jenjang D1, D2, D3, S1 di suatu perguruan tinggi tanpa pengalaman kerja. Pelaksanaan tatap muka program ini umumnya berjalan pagi, siang, dan sore hari, mulai dari hari Senin sampai dengan Sabtu. (2) Program Eksekutif yang diberikan untuk lulusan SMU, D1, D2, dan D3 yang akan melanjutkan studinya ke jenjang S1 dengan pengalaman kerja. Dilaksanakan sore setelah jam kerja. (3) Program Ekstension yang khusus diberikan untuk lulusan D1, D2, D3 yang akan melanjutkan studinya ke jenjang S1 dengan pengalaman kerja.

Program pendidikan yang ada di UIEU sekarang ini memakai program Regular dan program Eksekutif

khusus untuk lulusan SMU dan D3 yang telah bekerja.

Koran Kompas Edisi 16 Agustus 2005 halaman 53 mengulas “Praxis Pendidikan Minus Visi, Catatan atas “Bongkar Pasang Kurikulum“. Perjalanan praxis praktik dan refleksi) pendidikan selama 60 tahun Indonesia merdeka dalam catatan ini terbatas pada pendidikan dasar dan menengah sebenarnya jalan di tempat. Dari kurikulum pertama 1968 hingga kurikulum ke 5 tahun 2004 (kurikulum berbasis kompetensi), ada degenerasi dalam hal tujuan utama kegiatan pendidikan. Praxis pendidikan semakin tidak berorientasi pada anak (psikolog perkembangan Jan Piaget), tetapi lebih pada impuls kepentingan politik praktis (Kompas, 2005:53). Program Pendidikan Eksekutif UIEU didirikan untuk menampung lulusan SMU dan D3 yang telah bekerja dengan proses belajar mengajar di kampus milik sendiri. Diharapkan seluruh civitas akademik UIEU bekerja sama dengan mahasiswa PESM dapat menjalankan kurikulum berbasis kompetensi.

Koran Kompas Edisi 11 September 2005 halaman 18 “Jual Beli Gelar, Bentuk dari *Neofeodalisme*“ mengutarakan: Perguruan tinggi merupakan jenjang studi lanjutan setelah seorang pelajar menyelesaikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (Sekolah Menengah Umum). Kurangnya informasi dan penjelasan tentang perguruan tinggi itu sendiri bagi para lulusan SMA/SMU banyak dimanfaatkan oleh para penyelenggara Perguruan Tinggi Aspal untuk melakukan jual beli gelar tanpa proses belajar-mengajar (Kompas, 2005:18). UIEU bukan perguruan tinggi aspal untuk jual beli gelar. Seluruh Program Pendidikan Eksekutif yang ada di UIEU adalah

legal dan terakreditasi di Dikti, sehingga seluruh mahasiswa PESH harus mengikuti proses belajar dan mengajar dengan baik.

Universitas Indonusa Esa Unggul yang didirikan tahun 1986 ini telah mengalami 3 periode kurikulum yakni: (1) Kurikulum 1984 (*Content based curriculum*) pimpinan Prof Dr Nugroho Notosusanto, (2) Kurikulum 1994 (*based Objective curriculum*) ketua Prof Dr Ing W. Djojonegoro, dan (3) Kurikulum 2004 (*Competency based curriculum*) dari Prof Abdul Malik Fajar MSc. Humas UIEU dan bagian terkait lainnya harus mengikuti perkembangan dan perubahan kurikulum tersebut agar dapat membuat program pendidikan yang optimal.

### Definisi dan Operasionalisasi

Dalam konteks penelitian ini penulis mendefinisikan motivasi dan citra sebagai berikut:

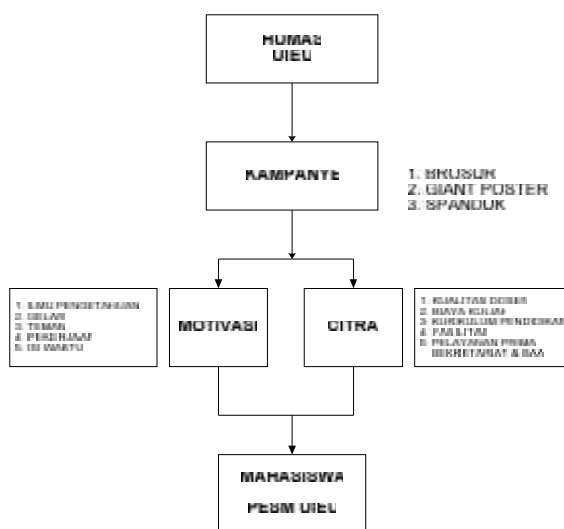
1. Motivasi ialah dorongan atau hasrat dalam diri seseorang untuk memenuhi kebutuhannya. Bila dihubungkan dengan masalah pokok penelitian, maka motivasi kuliah ialah dorongan atau hasrat seorang mahasiswa PE-UIEU untuk mengikuti kuliah di UIEU. Tentu saja hasrat setiap individu bentuknya berlainan, ada yang mencari pengetahuan, gelar, teman, pekerjaan, mengisi waktu.
2. Citra ialah, kesan seseorang yang melalui suatu proses dapat menjadi opini publik terhadap penampilan atau kinerja suatu objek tertentu. Bila dihubungkan dengan masalah pokok penelitian ini, objek tersebut adalah citra program pendidikan eksekutif.

Motivasi kuliah yang akan diteliti dikelompokkan dalam lima kategori yaitu: Mencari Pengetahuan,

Mencari Gelar, Mencari Teman, Mencari Pekerjaan, Mengisi Waktu. Pengisi kuesioner memilih salah satu motivasi kuliahnya yang paling sesuai dengan motivasi pribadinya. Setelah seluruh pertanyaan/ pernyataan kuesioner dijawab oleh pengisi kuesioner, selanjutnya penulis melakukan wawancara untuk melakukan kontrol terhadap setiap jawaban yang telah diberikan responden sehingga diperoleh data yang tepat.

Citra yang akan diteliti dilihat dari indikator (kualitas dosen, biaya kuliah, kurikulum, fasilitas, dan pelayanan) yang dibagi menjadi lima kategori dalam skala Likert yaitu: 1 citra sangat buruk, 2 citra buruk, 3 citra biasa saja, 4 citra baik, 5 citra sangat baik.

Berdasarkan uraian di atas, gambar/ bagan berikut ini menjelaskan tentang kerangka pemikiran penelitian ini:



Sumber: Hasil Pengolahan Data

### Metode Penelitian Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan penelitian deskriptif yang bertujuan:

(1) Mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, (2) Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, (3) Membuat perbandingan atau evaluasi, (4) Menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang (Rakhmat, 2004:25). Jadi tujuan penelitian deskriptif ini adalah untuk menggambarkan motivasi kuliah dan citra program pendidikan eksekutif UIEU bagi mahasiswa Eksekutif.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi pada penelitian ini ialah seluruh mahasiswa PE-UIEU Strata-1 yang sedang kuliah di UIEU, berjumlah 1.381 mahasiswa. Sampel pada penelitian ini sebanyak 50 orang, diambil dari perwakilan mahasiswa PE-UIEU yang ada pada seluruh fakultas, dimana seluruh karakteristik populasi terwakili oleh 50 responden tersebut. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan aksidental sampling dengan cara menemui mahasiswa PE-UIEU semua fakultas secara kebetulan pada saat istirahat di kampus. Kelebihan aksidental sampling ialah relatif cepat, murah, mudah, dan objektif. Sedangkan kelemahan aksidental sampling ialah pengisi kuesioner mungkin akan sembarangan mengisi kuesioner karena merasa tidak kenal dan tidak berkepentingan dengan peneliti sehingga akan memberikan jawaban yang kurang akurat. Untuk mendapatkan jawaban yang akurat maka penulis memberikan pertanyaan kontrol dalam bentuk wawancara (Sugiyono, 2005:56).

### **Variabel Penelitian dan Unit Analisis**

Variabel pada penelitian ini adalah motivasi dan citra, subjek penelitiannya ialah mahasiswa PESH UIEU, dimana unit analisis dalam penelitian ini ialah pada level individu.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data penelitian ini mengacu pada 2 sumber utama, yaitu :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama yaitu dari subjek penelitian, yakni mahasiswa PE-UIEU. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner melalui pertanyaan terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka memungkinkan responden menjawab dengan memberikan keterangan atau pendapat pribadinya. Pertanyaan tertutup untuk mengetahui motivasi kuliah mahasiswa PE-UIEU. Pertanyaan tertutup pada motivasi ini dilanjutkan dengan wawancara dan pertanyaan kontrol untuk mendapatkan jawaban motivasi yang tepat.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh tidak langsung dari subjek penelitian, data primer yang telah diolah menjadi lebih informatif bagi pihak lain. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari perpustakaan, koran, dosen dan karyawan UIEU. Bentuknya bisa berupa informasi seputar struktur organisasi, sejarah berdirinya organisasi dan jumlah karyawan. Studi ini menggunakan juga data sekunder untuk menggambarkan subjek penelitian lainnya, yaitu sejarah, visi dan misi dari UIEU.

### Reliabilitas dan Validitas Alat Ukur

Item-item pertanyaan yang akan digunakan dalam penelitian ini sebelumnya telah dilakukan uji reliabilitas terhadapnya. Teknik yang digunakan adalah uji belah dua (Suryabrata, 1983:58) yang artinya melalui uji ini pertanyaan kuesioner diuji dua kali dengan interval waktu 1 hari. Jumlah sample yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah 10 orang. Tingkat penerimaan alat ukur yang diuji adalah 0,5 % - 4 %. Ini artinya, dari 10 responden yang dipakai untuk uji reliabilitas, skor pada perekaman data hari pertama dan skor pada perekaman data hari berikutnya dikorelasikan. Dan hasilnya, rata-rata jawaban yang cocok antara data pertama dan data kedua berkisar paling rendah 60 % dan paling tinggi 95 %.

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur (Singarimbun, 1989:124). Untuk mendapatkan validitas alat ukur, peneliti mendiskusikannya dengan humas, sekretariat UIEU, mahasiswa PEUIEU dan dosen pembimbing guna mendapatkan item-item pertanyaan yang sesuai dengan indikator motivasi dan citra. Cara ini disebut validitas isi.

Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini ditujukan kepada 50 responden, diantaranya mengidentifikasi identitas responden dengan menggunakan analisis kecenderungan persentase. Identitas responden terdiri dari fakultas, jenis kelamin dan motivasi kuliah.

### Teknik Analisis Data

Setelah seluruh data terkumpul, penulis melakukan analisis data dengan pendekatan kuantitatif yang meliputi beberapa tahapan yaitu:

1. Setelah data terkumpul dilakukan proses *editing* yaitu, memeriksa apakah jawaban responden sudah sesuai dengan petunjuk pertanyaan. Bila semuanya sudah menjawab sesuai dengan petunjuk pertanyaan, lalu dicek kembali apakah semua pertanyaan sudah dijawab.
2. Tahap selanjutnya ialah tahap *coding* yaitu memberi kode pada jawaban responden dalam menentukan akan masuk kelompok yang mana : terbaik atau terburuk.
3. Selanjutnya ialah tahap tabulasi yaitu, memasukan hasil *coding* ke dalam tabel induk.
4. Dari tabel induk lalu didistribusikan ke tabel tunggal.
5. Tahap berikutnya ialah menganalisa tabel tunggal tersebut dengan analisa persentase.

### Hasil Penelitian Pembahasan

Dari hasil penelitian diketahui motivasi kuliah mahasiswa PESM cukup beragam, yaitu :

- 12% responden menilai untuk mencari pengetahuan.
- 54% responden menilai untuk mencari gelar.
- 10% responden menilai untuk mencari teman.
- 22% responden menilai untuk mencari pekerjaan.
- 2% responden menilai untuk mengisi waktu.

Dari data tersebut diperoleh gambaran, motivasi kuliah secara umum dinilai oleh responden untuk mencari gelar (54%). Penilaian tersebut terlihat dari pilihan terbanyak responden dari fakultas Ekonomi, Teknik, Kesmas, Komunikasi, Psikologi yang menjawab motivasi kuliah untuk mencari gelar, sedangkan

fakultas Komputer motivasi kuliah untuk mencari ilmu pengetahuan, dan fakultas Hukum motivasi kuliah untuk mencari pekerjaan. Ini berarti humas dan bagian terkait lainnya di UIEU harus mengetahui bahwa motivasi kuliah mahasiswa PE-UIEU ialah mencari gelar, dan fakultas yang ada mempengaruhi motivasi kuliah mahasiswa PE-UIEU.

Dari karakteristik jenis kelamin responden, baik laki-laki (42%) maupun perempuan (58%) menilai tertinggi motivasi kuliah untuk mencari gelar. Ini berarti perbedaan jenis kelamin tidak mempengaruhi motivasi kuliah mahasiswa PESM.

Secara keseluruhan citra program pendidikan eksekutif UIEU penilaian tertinggi (63%) dari responden pada level biasa saja. Ini berarti humas dan bagian terkait lainnya di UIEU masih harus berjuang meningkatkan citranya ke jenjang yang baik dan sangat baik.

Seluruh responden dari fakultas yang ada di UIEU yakni Ekonomi, Teknik, Komputer, Kesmas, Hukum, Komunikasi dan Psikologi menilai citra program pendidikan eksekutif pada level biasa saja. Ini berarti perbedaan fakultas tidak mempengaruhi citra program pendidikan eksekutif UIEU.

Dari karakteristik jenis kelamin responden, baik laki-laki (42%), maupun perempuan (58%) menilai citra program pendidikan eksekutif UIEU pada level biasa saja. Jadi perbedaan jenis kelamin tidak mempengaruhi citra program pendidikan.

Sebagian besar responden menilai 22 dari 25 pernyataan/ pertanyaan citra program pendidikan eksekutif UIEU pada level biasa saja. Ada 3 komponen citra yang perlu mendapat perhatian khusus dari

humas dan bagian terkait UIEU lainnya agar nilainya bisa bergeser ke arah yang baik atau baik sekali di kemudian hari, yaitu :

1. Beasiswa  
Penilaian paling tinggi (70%) responden menilai beasiswa yang diberikan pihak UIEU pada mahasiswa PE-UIEU pada level sangat buruk.
2. Pelayanan Administrasi Umum  
Penilaian paling tinggi (46%) responden menilai pelayanan administrasi umum oleh pihak sekretariat dan BAA pada level sangat buruk.
3. Pelayanan Sekretariat untuk Proses Belajar-Mengajar  
Penilaian paling tinggi (44%) responden menilai pelayanan sekretariat dan BAA untuk proses belajar mengajar seperti penyediaan ruangan kelas, konfirmasi kehadiran dosen, dan lainnya pada level sangat buruk.

Tujuan dari *service of excellent* atau pelayanan prima yang dilakukan oleh seorang praktisi humas adalah menciptakan *image* atau citra bagi perusahaan (Ruslan, 2005:287). Dari hasil penelitian penulis di lapangan berdasarkan survey dengan membagikan kuesioner dan wawancara dengan responden diketahui bahwa faktor-faktor pembentuk citra seperti: Kualitas Dosen, Biaya Kuliah, Kurikulum Pendidikan, Fasilitas Tersedia, Pelayanan Prima Sekretariat dan BAA berpengaruh signifikan terhadap citra program pendidikan eksekutif di UIEU, hal ini terlihat jelas dengan jawaban yang diberikan oleh responden akan sangat mempengaruhi citra keseluruhan.



## **Kesimpulan**

Dari pembahasan data hasil penelitian sebagaimana di atas, penulis hendak mengajukan beberapa saran yang kiranya berguna bagi humas dan pengelola UIEU :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kuliah mahasiswa program eksekutif paling besar penilaian responden ialah mencari gelar, mencari pekerjaan dan mencari ilmu. Hal ini menunjukkan bahwa humas dan bagian terkait lainnya di UIEU sebaiknya bisa menciptakan program pendidikan eksekutif yang bisa menampung semua motivasi kuliah tersebut. Program pendidikan eksekutif yang dimaksud ialah program pendidikan yang cepat meluluskan mahasiswanya, mudah memberikan lapangan pekerjaan pada lulusannya, dan berisi ilmu pengetahuan baik teoritis maupun praktis yang mudah diaplikasikan di masyarakat.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra program pendidikan eksekutif UIEU bagi mahasiswa program eksekutif berada pada level biasa saja (nilai 3). Sebaiknya humas dan bagian terkait lainnya berupaya terus untuk mencapai level baik (nilai 4) dan level sangat baik (nilai 5) yang masih bisa dicapai kemudian hari dengan meningkatkan pelayanan prima yang kontinyu dan berkesinambungan.
3. Hasil penelitian menunjukkan ada tiga komponen citra yang dinilai mahasiswa PE-UIEU sangat buruk (nilai 1), yaitu: beasiswa yang diberikan pihak kampus kepada mahasiswa PE-UIEU, pelayanan administrasi umum dari sekretariat dan BAA, pelayanan prima sekre-

tariat dan BAA untuk proses belajar mengajar (pengadaan ruangan kelas, konfirmasi kehadiran dosen, dan lainnya). Sebaiknya semua penilaian sangat buruk tersebut harus mendapat perhatian utama dari humas dan bagian terkait lainnya di UIEU agar tidak menjadi sumber krisis, melainkan menjadi pekerjaan rumah yang harus segera diselesaikan.

4. Fakultas dan Sekretariat UIEU harus bekerja lebih harmonis dan saling melengkapi agar menghasilkan pelayanan prima yang baik untuk mahasiswa PE-UIEU. Dengan pelayanan prima yang baik maka citra UIEU bagi mahasiswa PE-UIEU akan baik pula.
5. Sebaiknya seluruh karyawan yang ada di UIEU harus di training, terutama karyawan Sekretariat dan BAA agar dapat memberikan informasi dan pelayanan yang standart, satu komando, satu suara, sehingga tidak menimbulkan kesimpangsiuran informasi yang sering dialami oleh mahasiswa PE-UIEU.

## **Daftar Pustaka**

- Bruce, Anne, "*How to Motivate Every Employee*", PT. Bhuana Ilmu Populer, Jakarta, 2004.
- Cangara, Hafied, "Pengantar Ilmu Komunikasi", Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1998.
- Clegg, Brian, "*Instant Motivation*", Erlangga, Jakarta, 2001.
- Departemen Pendidikan Nasional, "Kamus Besar Bahasa Indonesia", edisi ke tiga, Balai Pustaka, Jakarta, 2001.

- Echols & Shadily, "Kamus Inggris Indonesia", Gramedia, Jakarta, 1989.
- Effendy, Onong, "Human Relations dan Public Relations", CV Mandar Maju, Bandung, 1993.
- Jefkins, Frank, "Public Relations", Alih bahasa; Rosady Ruslan, edisi ke - 4, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1995.
- Herujito, Yayat, "Dasar-dasar Manajemen", Grasindo, Jakarta 2001.
- Kasali, Rhenald, "Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasinya", Pustaka Utama Grafiti, Jakarta 2003.
- Koran Kompas, "Catatan Akan Bongkar Pasang Kurikulum", Jakarta, 2005.
- Kotler, Philip, "Manajemen Pemasaran", Edisi Milenium 1, Prentice Hall PT. INDEKS Gramedia, Jakarta, 2004.
- Moore, Frazier, "Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi", Rosda, Bandung, 2004.
- Pace, R.Wayne, "Organizational Communication", Prentice Hall, New Jersey, 1989.
- Parangin-angin, Loina Lalolo, "Konsep dan Aplikasi Membina Hubungan Baik dengan Publik", Jakarta 2001.
- Poetro, Santoso Sastro, "Pendapat Publik, Pendapat Umum dan Pendapat Khalayak dalam Komunikasi Sosial", Jakarta 1987.
- Ritonga, M. Jamiluddin, "Riset Kehumasan", PT. Grasindo, Jakarta, 2004.
- Ruslan, Rosady, "Manajemen Public Relations & Media Komunikasi", Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- , "Metodologi Penelitian : Public Relations dan Komunikasi", edisi 1, cetakan 1, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Simandjuntak, John, "Public Relations", Graha Ilmu, Yogyakarta, 2003.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, "Metode Penelitian Survei", LP3ES, Jakarta, 1989.
- Suryabrata, Sumadi, "Metode Penelitian", cetakan ke - 15, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1983.
- Umar, Husein, "Metode Riset Komunikasi Organisasi", Gramedia, Jakarta, 2002.
- Universitas Indonusa Esa Unggul, "Brosur Penerimaan Mahasiswa Baru", Jakarta, 2005.
- , "Evaluasi Pelayanan & Fasilitas Universitas Indonusa Esa Unggul", Jakarta, 2004.

\_\_\_\_\_, "Evaluasi Proses Belajar Mengajar", Jakarta, 2002.