

## Hubungan Ekspektasi Dengan Kepuasan Mahasiswa Pada Pelaksanaan Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka Di Perguruan Tinggi

Vika Ardianti, Sultoni, Nurul Ulfatin

Universitas Negeri Malang  
Jl. Semarang No 5, Malang  
email: vikaardianti@gmail.com. 081259106429

**Abstract:** The objectives of this study are 1) to describe the level of student expectations of the implementation of the MBKM Program in Higher Education, 2) to describe the level of student satisfaction with the implementation of the MBKM Program in Higher Education, 3) to describe the relationship between expectations and the level of student satisfaction with the implementation of the MBKM Program in Higher Education, and 4) to describe the difference between expectations and the level of student satisfaction with the implementation of the MBKM Program in Higher Education. This research is oriented towards quantitative methods. Active students of the State University of Malang and the National Institute of Technology Malang who have participated in the MBKM program with a total of 2665 people are the population in this research. The sampling technique used the Solvin formula with a sample size of 424 respondents. Data collection was done by questionnaire technique. For data collection, the technique used is product moment correlation person. The results of this study indicate that the level of student expectations of the MBKM program at the State University of Malang and the National Institute of Technology Malang is in the medium category with a percentage value of 65.3% and 72.2%. The level of student satisfaction with the MBKM program at the State University of Malang and the National Institute of Technology Malang is in the moderate category with a percentage value of 65.1% and 70.8%. While testing the research hypothesis, namely the relationship between expectations and student satisfaction with the MBKM program at the State University of Malang, getting a calculated  $r$  value of 0.996 greater than 0.104, it can be decided that  $H_0$  in the study is rejected and  $H_a$  in the study is accepted in other words that there is a relationship between expectations and student satisfaction with the MBKM program at the State University of Malang. Testing the research hypothesis on the relationship between expectations and student satisfaction with the MBKM program at the National Institute of Technology Malang got an  $r$  count of 0.742 greater than 0.192 so that it can be decided that  $H_0$  in the study is rejected and  $H_a$  in the study is accepted in other words that there is a relationship between expectations and student satisfaction with the MBKM program at the National Institute of Technology Malang.

**Keywords:** student expectations, student satisfaction, MBKM program

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini ialah 1) untuk mendeskripsikan tingkat ekspektasi mahasiswa terhadap pelaksanaan Program MBKM di Perguruan Tinggi, 2) mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan Program MBKM di Perguruan Tinggi, 3) untuk mendeskripsikan hubungan ekspektasi dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan Program MBKM di Perguruan Tinggi, dan 4) untuk mendeskripsikan perbedaan ekspektasi dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan Program MBKM di Perguruan Tinggi. Riset ini berorientasi terhadap metode kuantitatif. Mahasiswa aktif Universitas Negeri Malang dan Institut Teknologi Nasional Malang yang telah mengikuti program MBKM dengan jumlah 2665 orang ialah populasi dalam riset ini. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *solvin* dengan jumlah sampel sebanyak 424 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik kuesioner. Guna pengumpulan data, teknik yang digunakan ialah *product moment correlation person*. Hasil daripada penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat ekspektasi mahasiswa terhadap program MBKM di Universitas Negeri Malang dan Institut Teknologi Nasional Malang berada pada

kategori sedang dengan nilai presentase sebesar 65,3% dan 72,2%. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap program MBKM di Universitas Negeri Malang dan Institut Teknologi Nasional Malang berada pada kategori sedang dengan nilai presentase sebesar 65,1% dan 70,8%. Sedangkan pengujian hipotesis penelitian yakni hubungan ekspektasi dengan kepuasan mahasiswa terhadap program MBKM di Universitas Negeri Malang mendapatkan nilai  $r$  hitung sebesar 0.996 lebih besar daripada 0.104 dapat diputuskan bahwa  $H_0$  pada penelitian ditolak dan  $H_a$  pada penelitian diterima dengan artian lain bahwa terdapat hubungan antara ekspektasi dengan kepuasan mahasiswa terhadap program MBKM di Universitas Negeri Malang. Pengujian hipotesis penelitian pada hubungan ekspektasi dengan kepuasan mahasiswa terhadap program MBKM di Institut Teknologi Nasional Malang mendapatkan  $r$  hitung sebesar 0.742 lebih besar daripada 0.192 sehingga dapat diputuskan bahwa  $H_0$  pada penelitian ditolak dan  $H_a$  pada penelitian diterima dengan artian lain bahwa terdapat hubungan antara ekspektasi dengan kepuasan mahasiswa terhadap program MBKM di Institut Teknologi Nasional Malang.

**Kata kunci:** ekspektasi mahasiswa, kepuasan mahasiswa, program MBKM

Secara resmi, program MBKM disahkan pada 24 Januari 2020. Adapun beberapa pokok dari kebijakan MBKM diantaranya: (1) pengajuan program studi baru; (2) sistem akreditasi perguruan tinggi; (3) perguruan tinggi negeri badan hukum; serta (4) hak belajar tiga (3) semester pada program studi lain. Kebijakan ini ditengarai sebagai langkah awal dari banyak rangkaian kebijakan untuk perguruan tinggi supaya dapat secara bebas bergerak dan dapat mencapai aspek kualitas pendidikan. Dikutip dari laman resmi Kampus Merdeka Indonesia mereka menjabarkan bahwasanya terdapat beberapa macam kegiatan pembelajaran yang dilaksanakan di lain perguruan tinggi seperti kegiatan magang atau praktik pada tempat industri atau yang lain, pengabdian masyarakat desa, mengajar pada satuan pendidikan terpilih, kegiatan pertukaran mahasiswa, melaksanakan penelitian, kegiatan di bidang kewirausahaan, kegiatan studi merdeka/independen serta proyek kemanusiaan. Seluruh aktivitas di atas harus terlaksana dengan dibawah bimbingan dari para dosen Kampus Merdeka yang harapannya bisa memberi pengalaman yang sifatnya kontekstual di lapangan sehingga dapat meningkatkan kompetensi dalam diri mahasiswa, individu yang matang dalam kinerja atau dapat menciptakan peluang pekerjaan yang relevan. Selain itu proses belajar pembelajaran pada Kampus Merdeka (KM) ini ialah diantara bentuk dari kegiatan belajar yang berorientasi terhadap peserta didik atau mahasiswa (*student centered learning*). Program KM ini menjadi suatu ujian sekaligus peluang guna pengembangan inovasi, dan peningkatan kapasitas, dan kreativitas, juga kemampuan lain yang berkenaan dengan manajemen diri dan kinerja. Merujuk keuntungan yang dijanjikan oleh Kemdikbud, tak ayal jika mahasiswa banyak menaruh ekspektasi tinggi terhadap program MBKM yang dapat membantu dan memudahkan kegiatan akademik di kampus.

Sirsa et al., (2014:2) menyebutkan bahwasanya ekspektasi merupakan sebuah harapan atau keinginan yang timbul dalam diri individu terhadap sesuatu yang belum terpenuhi. Lebih lanjut dijelaskan bahwa ekspektasi adalah suatu aspek yang tertanam pada individu dan bisa memengaruhi aksinya dalam mencapai tujuan atau keberhasilan. Keaton (1991) menjelaskan bahwasanya tiga pokok utama dari teori pengharapan, yaitu pengharapan (E) adalah impian atau harapan terhadap usaha dan kinerja (*effort-performance*), instrumentalitas (I) ialah persepsi performansi atau kinerja-

hasil (*performance-outcome*), serta valensi (V) berarti *values* seorang atas hasil (*outcome*). Hal ini juga berlaku kepada para mahasiswa yang memiliki ekspektasi pada pelaksanaan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. Kebanyakan mahasiswa menginginkan hal-hal baik yang terjadi pada proses pelaksanaan studi mereka. Salah satu contoh ialah kepada mahasiswa yang menginginkan masa studi cepat dan memperoleh softskill dalam satu waktu yang bersamaan hal ini dapat terjadi ketika mereka mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka dan mendapatkan benefit berupa konversi sks. Selain mereka tidak mengikuti perkuliahan didalam kelas mereka akan mendapatkan softskill diluar jurusan yang selama ini didalamnya. Ekspektasi ini menjadi alasan bagi para mahasiswa untuk berlomba-lomba mengikuti kegiatan Merdeka Belajar Kampus Merdeka. Namun setiap kebijakan tidak akan terlepas dari adanya kekurangan dalam pelaksanaannya. Mengingat kegiatan ini baru berjalan selama satu tahun. Sehingga menimbulkan pro dan kontra dikalangan sivitas akademika utamanya mahasiswa.

Kotler (2002:42) yakni mengartikan kepuasan ialah perasaan bahagia atau kecewa individu yang muncul pasca melakukan perbandingan atas persepsi terhadap harapan daripada kinerjanya. Oleh sebab itu, kepuasan bisa dikatakan ialah suatu sikap jangka pendek dalam diri seseorang setelah mengkonsumsi produk berupa barang atau jasa. Mahasiswa dianggap sebagai konsumen yaitu penikmat jasa sedangkan lembaga pendidikan sebagai lembaga yang memberikan pelayanan dalam bidang jasa. Sehingga dalam pelaksanaannya pun tidak akan terlepas dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen pendidikan utamanya mahasiswa. Salah satunya pada pelaksanaan program MBKM. Seperti yang diketahui bahwasanya program MBKM yang digencarkan oleh Kemendikbud pada waktu lalu mendapatkan angin segar dari kalangan mahasiswa karena bagi mereka ini akan menjadi jembatan mereka untuk mengasah hardskill maupun softskill yang tidak mereka dapatkan pada jurusan yang diampunya. Namun hal ini dapat membuka peluang akan terjadinya ketidakpuasan yang dirasakan oleh mahasiswa itu sendiri. Salah satu contoh benefit konversi sks, yang dianggap akan memudahkan mahasiswa untuk fokus kepada program yang dijalankan namun beberapa kebijakan yang dikeluarkan oleh masing-masing program studi biasanya berbeda dan menganggap mereka memiliki wewenang untuk menginterpretasikan maksud yang disampaikan oleh Kemendikbud. Sehingga beberapa program studi masih mengharuskan mahasiswa untuk mengikuti perkuliahan dengan dispensasi yang tidak diperoleh oleh mahasiswa reguler sebagai syarat untuk mendapatkan nilai bagus. Hal ini yang menyebabkan timbulnya ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan program MBKM yang ada di masing-masing kampusnya. Maka untuk mencapai kepuasan mahasiswa harus terjadi kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi mahasiswa.

## METODE

Kajian ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasi. Sugiyono (2019:65) menjelaskan bahwasanya penelitian korelasi merupakan penelitian yang tujuannya guna mencari tahu suatu hubungan dari dua variabel atau lebih. Riset ini memiliki variabel independen (X), yaitu ekspektasi mahasiswa dan variabel dependen (Y), yakni kepuasan mahasiswa pada pelaksanaan program MBKM. Lokasi Penelitian ini di Universitas Negeri Malang yang beralamatkan di Jalan Semarang Nomor 5 Malang, 65145, Provinsi Jawa Timur dan Institut Teknologi Nasional Malang yang beralamatkan di Jalan Sigura - Gura Nomor 2, Sumpersari 65152. Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur. Adapun jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 2665 mahasiswa dengan sampel yang digunakan 424 mahasiswa. Penelitian ini menggunakan pengumpulan data dengan teknik kuesioner(angket) dengan memanfaatkan aplikasi WhatsApp dan fitur Form pada Google.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### 1. Ekspektasi Mahasiswa terhadap Pelaksanaan Program MBKM

Tabel 2. Hasil Uji Deskriptif Ekspektasi Mahasiswa

Instansi	Variabel	Mean	Standar Deviasi
Universitas Negeri Malang	Ekspektasi	59.99	7.493
Institut Teknologi Nasional Malang	Mahasiswa	62.06	4.104

Tabel 3. Kategorisasi Ekspektasi Mahasiswa

Instansi	Kategori	Hasil	Presentase
Universitas Negeri Malang	Tinggi	61	17.3%
	Sedang	230	65.3%
	Rendah	61	17.3%
<b>Jumlah</b>		<b>352</b>	<b>100%</b>
Institut Teknologi Nasional Malang	Tinggi	10	13.9%
	Sedang	52	72.2%
	Rendah	10	13.9%
<b>Jumlah</b>			<b>0%</b>

#### 2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelaksanaan Program MBKM

Tabel 4. Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Mahasiswa

Instansi	Variabel	Mean	Standar Deviasi
Universitas Negeri Malang	Kepuasan	55.98	4.921
Institut Teknologi Nasional Malang	Mahasiswa	53.96	7.995

**Tabel 5. Kategorisasi Kepuasan Mahasiswa**

Instansi	Kategori	Hasil	Persentase
Universitas Negeri Malang	Tinggi	69	19.6%
	Sedang	229	65.1%
	Rendah	54	15.3%
<b>Jumlah</b>		<b>352</b>	<b>100%</b>
Institut Teknologi Nasional Malang	Tinggi	11	15.3%
	Sedang	51	70.8%
	Rendah	10	15.3%
<b>Jumlah</b>			

### 3. Hubungan Ekspektasi dengan Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelaksanaan Program MBKM

Hasil analisis uji hipotesis menggunakan *SPSS for Windows 22* pada penelitian ini:

**Correlations**

		Ekspektasi UM	Kepuasan UM
Ekspektasi UM	Pearson Correlation	1	.996**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	352	352
Kepuasan UM	Pearson Correlation	.996**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	352	352

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Gambar 1. Hasil Uji Hipotesis**  
Sumber: Data yang diolah, 2023

Sedangkan hasil analisis uji hipotesis menggunakan *SPSS for Windows 22* pada Institut Teknologi Nasional Malang sebagai berikut:

**Correlations**

		Ekspektasi	Kepuasan
Ekspektasi	Pearson Correlation	1	.742**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	72	72
Kepuasan	Pearson Correlation	.742**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	72	72

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Gambar 2. Hasil Uji Hipotesis**  
Sumber: Data yang diolah, 2023

### 4. Perbedaan Ekspektasi dengan Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelaksanaan Program MBKM di PTN dan PTS

Hasil hitung *Independent Sample T Test* pada variabel ekspektasi dan kepuasan di Universitas Negeri Malang dan Institut Teknologi Nasional Malang:

Tabel 6. Hasil Independent Samples Test

		g. (2-tailed)
<i>Effort-Performance</i>	<i>Equal variances assumed</i>	.750
	<i>Equal variances not assumed</i>	.727
<i>Performance-Reward</i>	<i>Equal variances assumed</i>	.314
	<i>Equal variances not assumed</i>	.090
<i>Reward-Valence</i>	<i>Equal variances assumed</i>	.917
	<i>Equal variances not assumed</i>	.903
<b>Keandalan</b>	<i>Equal variances assumed</i>	.006
	<i>Equal variances not assumed</i>	.006
<b>Kepastian</b>	<i>Equal variances assumed</i>	.754
	<i>Equal variances not assumed</i>	.786
<b>Kepastian</b>	<i>Equal variances assumed</i>	.754
	<i>Equal variances not assumed</i>	.786
<b>Berwujud</b>	<i>Equal variances assumed</i>	.553
	<i>Equal variances not assumed</i>	.549

## PEMBAHASAN

### 1. Ekspektasi Mahasiswa terhadap Pelaksanaan Program MBKM

Hasil penelitian mengartikan bahwa mahasiswa UM dan ITN setuju ketiga faktor pembentuk ekspektasi yakni (*effort-performance*), (*performance-outcome*), serta *values* dapat membentuk ekspektasi dalam diri mahasiswa utamanya dalam pelaksanaan program MBKM. Salah satunya yakni tingkatan ekspektasi mahasiswa yang berada pada kategori sedang. Hal ini dapat menyebabkan tingkat keikutsertaan mahasiswa dalam pelaksanaan program MBKM menurun. Selaras dengan penjelasan Lunenburg (2011) bahwa teori harapan mempunyai pengaruh penting dalam tindakan seseorang. Sehingga perlu menjadi perhatian yang serius bagi civitas akademika baik perguruan tinggi negeri maupun swasta terkait pelaksanaan program MBKM. Apabila tingkatan ekspektasi mahasiswa tidak diperhatikan dengan serius maka yang akan terjadi yakni keikutsertaan mahasiswa dalam program MBKM akan berdasarkan pada kebijakan saja tidak berdasar pada kemauan. Luaran yang seharusnya mereka berikan tidak bisa mereka kerjakan dengan maksimal seperti artikel publikasi dan penguatan kepribadian. Maka dengan ini civitas akademika diharapkan dapat lebih memperhatikan tingkatan ekspektasi mahasiswa dan menjaga stabilitasnya guna keberlangsungan program MBKM dalam jangka waktu yang lama.

## **2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelaksanaan Program MBKM**

Seseorang dapat dikatakan puas apabila harapan yang tercipta dapat terpenuhi. Serta sebaliknya, apabila anda harapan tidk terpenuhi maka kepuasan tidak akan tercipta namun ketidakpuasaan yang akan timbul. Hal ini selaras dengan teori Lovelock & Wright (2002) menyatakan bahwa harapan merupakan suatu standar yang digunakan oleh pelanggan guna menilai kualitas suatu layanan yang akan dinikmati. Sehingga tidak menutup kemungkinan bahwa apabila ekspektasi konsumen tidak terpenuhi maka kepuasan tidak akan tercipta. Sama halnya dengan pelaksanaan program MBKM kepuasan akan terbentuk setelah mahasiswa membandingkan antara ekspektasi dengan realita yang mereka dapatkan. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan program MBKM berada pada kategori sedang hal ini dapat disebabkan karena beberapa hal seperti mahasiswa sudah menyadari bahwa program MBKM ini sebelumnya tidak berjalan cukup baik di angkatan sebelum mereka melihat dari beberapa benefit yang didapatkan tidak sesuai dengan benefit yang diberitahukan pada saat sosialisasi. Dengan demikian maka kepuasan dalam diri mahasiswa tidak tercipta dengan sempurna. Sebaliknya yang akan terjadi apabila tingkat kepuasan mahasiswa ini tidak dijaga dan diupayakan meningkat maka akan berpengaruh terhadap eksistensi program MBKM di lingkungan kampus. Maka civitas akademika perlu memperhatikan secara khusus upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam tujuan mempertahankan kepuasan mahasiswa dengan memperbaiki layanan, memodifikasi sistem pelaksanaan, serta meningkatkan integritas pelaksanaan MBKM dilingkungan kampus.

## **3. Hubungan Ekspektasi dengan Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelaksanaan Program MBKM**

Berdasar dengan nilai Sig hitung yakni Sig (2-tailed) sebesar  $0,000 < 0,05$  yang dapat diartikan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara variabel Ekspektasi dengan Kepuasan Mahasiswa di Universitas Negeri Malang. Sedangkan berdasar pada nilai r hitung (*Pearson Correlations*) diketahui bahwa r hitung pada hubungan Ekspektasi dengan Kepuasan Mahasiswa sebesar  $0.996 > r$  tabel  $0.104$ . Hasil nilai Sig hitung di lingkungan Institut Teknologi Nasional Malang yakni Sig (2-tailed) sebesar  $0,000 < 0,05$  yang dapat diartikan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara variabel Ekspektasi dengan Kepuasan Mahasiswa di Institut Teknologi Nasional Malang. Sedangkan berdasar pada nilai r hitung (*Pearson Correlations*) diketahui bahwa r hitung pada hubungan Ekspektasi dengan Kepuasan Mahasiswa sebesar  $0.742 > r$  tabel  $0.192$ .

Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya ada hubungan antara variabel Ekspektasi dengan Kepuasan Mahasiswa. Artinya semakin tinggi tingkatan ekspektasi mahasiswa maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa.

Hasil yang didapatkan oleh peneliti menyatakan bahwasanya mahasiswa UM dan ITN memiliki tingkat ekspektasi yang sedang hal ini disebabkan oleh adanya tiga hubungan yang terjadi dalam proses pengharapan. Mahasiswa UM dan ITN mempunyai keyakinan bahwa dengan upayanya mengikuti program MBKM maka dia akan menghasilkan capaian kinerja dari yang sudah mereka inginkan. Pada hubungan upaya-kinerja terdapat tiga komponen pendukung yakni *self efficacy*, *goal difficult* dan *percerved control*. Yapono & Suharnan (2013:209) menyebutkan efikasi diri ialah keyakinan terhadap kemampuan yang ada dalam dirinya untuk menghadapi dan memecahkan permasalahan secara efektif. Keyakinan tersebut akan membantu mereka dalam mewujudkan perilaku tertentu sehingga dengan demikian setiap individu akan menyadari bahwa dalam dirinya telah mempunyai kemampuan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang mereka inginkan. Selain itu keyakinan yang ada ini pula akan berpengaruh terhadap tinggi rendahnya harapan. Begitu juga dengan ekspektasi mahasiswa UM dan ITN terhadap program MBKM, kebanyakan dari mahasiswa sudah melakukan self efikasi terhadap program MBKM hal ini ditunjukkan dengan hasil analisa data yang menyatakan bahwa mahasiswa UM dan ITN setuju dengan mencari informasi maka mereka akan mendapatkan informasi lebih lengkap daripada mahasiswa lain yang hanya menunggu informasi dari pihak kampus. Tidak hanya itu, mahasiswa UM dan ITN sepakat dengan pernyataan bahwa dengan mengikuti arahan dan petunjuk dosen maka mereka mengetahui program yang cocok untuk pengembangan dirinya. Setelah self efikasi dilakukan maka mahasiswa UM dan ITN telah mengetahui kemampuan yang ada dalam dirinya dan mereka menunjukkan ekspektasi yang tidak sangat tinggi maupun tidak sangat rendah yang disebabkan oleh *goal difficult* dari dalam pribadi masing-masing mahasiswa UM dan ITN. Nurfitriani (2022:3) menjelaskan hubungan kinerja-imbalan atau *performance outcome* ialah besaran kemungkinan dari akan terpenuhinya harapan dan kebutuhan dalam diri individu jika individu tersebut bekerja secara efektif. Hubungan kinerja-imbalan juga dapat disebut sebagai *instrumentality* yang mengartikan bahwa keyakinan seseorang terhadap ekspektasi kinerja yang terpenuhi atau dengan pengertian lain disebut sebagai korelasi antara kinerja individu dengan hasil yang mereka

dapatkan. Kaluge (2006:48) menyebutkan bahwa *outcome* atau hasil merupakan efek jangka panjang dalam proses pendidikan. *Outcome* dalam pendidikan terbagi menjadi tiga macam yakni *short term* atau jangka pendek yang bisa dilihat dengan *learning* (hasil belajar), *medium term* atau jangka menengah yang dapat dilihat dari *actions* (tindakan), dan *long term* atau jangka panjang yang dilihat dari *conditions*.

Pada hasil analisa peneliti didapati bahwa mahasiswa UM dan ITN menyatakan setuju dengan korelasi dari yang mereka lakukan dan yang mereka dapatkan. Terlihat dari skor penelitian pada indikator *performance-outcome* menunjukkan ketersetujuan mahasiswa UM dan ITN atas kinerja yang mereka kerjakan. Mengikuti program MBKM memberikan mereka hasil belajar, tindakan dan kondisi pasca mengikuti program MBKM dalam kondisi yang sesuai dengan ekspektasi mereka. Sedangkan Vroom (1964:27) menjelaskan hubungan reward-valence ketertarikan terhadap reward yang ada di tempat kerja untuk didapaknya yang timbul dari dalam diri individu. Reward yang didapatkan oleh mahasiswa selama mengikuti program MBKM pun sudah sesuai dengan upaya yang dikerjakan oleh mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisa peneliti yang menyebutkan bahwa mayoritas mahasiswa UM mendapatkan reward yang sesuai mulai dari kuota, konversi SKS dan jaminan studi lanjut. Hasil ekspektasi mahasiswa yang dipengaruhi oleh ketiga faktor diatas cukup jelas menjabarkan bahwa ketiga hubungan pembangun ekspektasi mahasiswa sudah terpenuhi dan menyatakan mahasiswa mempunyai ekspektasi terhadap program MBKM yang dilaksanakan di lingkungan kampus mereka. Ekspektasi mahasiswa ini mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan mahasiswa sebab ekspektasi memberikan dorongan dalam diri mahasiswa untuk mengekspresikan diri setelah mengikuti kegiatan berupa rasa kepuasan.

Kotler (2005:70) menjelaskan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari dalam individu setelah mereka melakukan perbandingan antara hasil yang didapatkan dengan produk yang diharapkan. Tingkatan kepuasan ini berpatokan pada fungsi dari adanya perbedaan antara kinerja dengan harapan. Apabila kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan atau konsumen akan merasa tidak puas, apabila kinerja sesuai dengan harapan maka memberikan rasa puas, sedangkan jika kinerja berada diatas harapan maka menimbulkan sangat puas dalam diri konsumen atau pelanggan. Alma (2016:35) menyebutkan bahwa terdapat beberapa faktor pendukung kepuasan mahasiswa yakni keandalan atau reliability yang merupakan suatu kemampuan dalam memberikan

pelayanan dengan tepat. Ketepatan yang dimaksud dapat diartikan sebagai konsistensi dari kebijakan pusat hingga ke lingkungan fakultas serta pelayanan yang diberikan tidak berat sebelah yang hanya berpangku pada perbedaan mahasiswa. Faktor lain yakni daya tanggap atau *responsiveness* yang berarti bahwa keinginan yang ada dalam diri penyedia layanan untuk memberikan jasa yang sesuai atau yang dibutuhkan oleh pengguna jasa dalam hal ini ialah konsumen. Ketersediaan pihak fakultas dalam mendengarkan keluhan dan membantu mereka dalam mengatasi keluhan merupakan salah satu wujud dari bentuk daya tanggap yang dilakukan oleh pihak fakultas dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk mahasiswanya. Selanjutnya kepastian atau assurance yang berarti kemampuan dalam upaya memberikan keyakinan kepada mahasiswa dalam proses pemberian layanan. Kepastian pada hal ini tertuju pada adanya jaminan yang diberikan oleh pihak fakultas kepada mahasiswanya dalam pelaksanaan program MBKM. Jaminan ini diberikan sebagai bentuk salah satu upaya pelayanan yang dilakukan oleh tenaga pendidik maupun kependidikan untuk meyakinkan mahasiswanya dan menjaga citra instansi. Bentuk jaminan yang diberikan pihak fakultas yakni keakuratan informasi yang diberikan kepada mahasiswa dan jaminan keberlangsungan program MBKM hingga selesai. Jaminan ini diharapkan mampu menjadi obat dan bisa menghilangkan keraguan dari dalam diri penikmat layanan atau dalam kata lain yakni mahasiswa itu sendiri. Kemudian empati atau *empathy* yang berarti kemampuan secara personal dalam upaya memberikan kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. Pemahaman pihak fakultas terhadap kebutuhan mahasiswa selama pelaksanaan program MBKM menjadi salah satu bentuk dari empati lingkungan penyedia program MBKM dalam membantu pemenuhan atau kesulitan yang dihadapi mahasiswa. Tidak hanya itu namun juga pihak kampus selalu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan mahasiswa dan membantu apabila terdapat permasalahan terkait dengan program MBKM. Faktor terakhir yang menjadi pengukur kepuasan ialah berwujud tangibles yang berarti bahwa bentuk fasilitas yang ada dalam proses pelayanan. Bentuk dari faktor ini ialah sarana penunjang yang didapatkan oleh mahasiswa selama proses pelaksanaan program MBKM. Pelayanan tidak hanya berpatok pada perilaku namun produk atau fasilitas penunjang juga menjadi pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan. Berdasar dengan kelima faktor pengukur kepuasan tersebut maka konsumen sebagai penikmat layanan mampu mengukur sendiri kepuasan yang dirasakan. Yoeti (2000:32) menyebutkan bahwa

terdapat tiga kemungkinan kepuasan yang berhubungan antara performance dengan harapan atau ekspektasi, yaitu: 1) *Performance < Expectation* maka pelanggan kurang merasa puas, 2) *Performance = Expectation* maka pelanggan merasa biasa saja, dan 3) *Performance > Expectation* maka pelanggan merasa sangat puas. Hasil yang didapatkan oleh peneliti menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam pelaksanaan MBKM tidak terlalu rendah dan tidak sangat tinggi yang hal ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan dapat dikatakan biasa saja sehingga ekspektasi yang ditimbulkan oleh mahasiswa juga biasa saja tidak menaruh harapan yang sangat rendah maupun sangat tinggi. Jika instansi bisa menjaga stabilitas kepuasan mahasiswa maka ekspektasi pada mahasiswa dalam mengikuti program MBKM juga akan stabil serta sebaliknya jika instansi tidak bisa menjaga kepuasan mahasiswa maka ekspektasi yang timbul dari dalam mahasiswa sangatlah rendah hal tersebut akan berpengaruh terhadap tingkat partisipasi mahasiswa dalam keikutsertaan pada program MBKM.

#### **4. Perbedaan Ekspektasi dengan Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelaksanaan Program MBKM di PTN dan PTS**

Berdasarkan pada hasil Independent Simple Test pada keseluruhan sub-variabel didapatkan hasil bahwa keseluruhan skor pada sub variabel penelitian antara Universitas Negeri Malang dengan Insitut Teknologi Nasional Malang menunjukkan skor yang diperoleh diatas 0.50 sehingga dapat diartikan bahwa tidak terdapat perbedaan pada seluruh sub variabel di Universitas Negeri Malang dan Institut Teknologi Nasional Malang. Nurfitriani (2022:3) menjabarkan bahwa beberapa tingkatan mungkin akan mempengaruhi harapan dan ekspektasi apabila individu melakukan pekerjaan dengan efektif. Artian lain yakni korelasi antara kinerja individu dengan hasil yang akan mereka dapatkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang positif yang artinya semakin ekspektasi mahasiswa mampu dijaga dengan baik maka akan diikuti dengan tingkat kepuasan yang cukup baik pula. Selain itu beberapa hal yang menjadi sorotan atas tidak adanya perbedaan dalam pelaksanaan program MBKM di PTN dan PTS ini yakni regulasi atau kebijakan pada tiap instansi sesuai dengan kebijakan yang diturunkan langsung oleh Kemdikbud. Beberapa keuntungan yang disosialisasikan namun tiap-tiap PTN dan PTS masih bingung dalam menginterpretasikan kehidupan lingkungan kampus dengan menyesuaikan budaya kampus masing-masing perguruan tinggi. Sehingga dengan tidak adanya perbedaan ini maka perlu menjadi perhatian serius

oleh pemangku kebijakan untuk memperhatikan kembali dan diharapkan mampu meningkatkan kualitas dan kuantitas program MBKM dalam lingkup PTN maupun PTS di Indonesia.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Tingkat ekspektasi mahasiswa terhadap program MBKM di PTN dan PTS berada pada kategori sedang. Menunjukkan bahwa mahasiswa di PTN dan PTS tidak memiliki harapan yang terlalu tinggi hal ini disebabkan control yang terjadi dalam diri menjaganya untuk tidak memiliki harapan yang tinggi ataupun rendah.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap program MBKM di PTN dan PTS berada pada kategori sedang. Mengartikan bahwa mahasiswa di PTN dan PTS mendapatkan rasa cukup puas disebabkan karena harapan yang terpenuhi sudah cukup sesuai dengan pelayanan yang didapatkan.
3. Terdapat hubungan antara ekspektasi dengan kepuasan mahasiswa terhadap program MBKM di Perguruan Tinggi. Hubungan antara keduanya positif sehingga kenaikan ataupun penurunan akan saling mempengaruhi.
4. Tidak terdapat perbedaan hubungan antara ekspektasi dengan kepuasan mahasiswa terhadap program MBKM di PTN dan PTS. Hal ini disebabkan regulasi MBKM dilingkungan PTN maupun PTS sudah berdasarkan dengan kebijakan dari Kemdikbud sehingga tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara pelaksanaan MBKM di PTN maupun di PTS.

### **Saran**

Berdasar dengan hasil penelitian ini didapatkan bahwa tingkat kepuasan dan ekspektasi mahasiswa UM dan ITN berada diposisi sedang yang berarti di masa yang akan datang akan memungkinkan mengalami kenaikan atau penurunan. Guna mengantisipasi hal tersebut maka pihak rektorat UM dan ITN hingga ke masing-masing pihak departemen diharapkan mampu menjaga stabilitas kepuasan yang ada saat ini. Pelayanan yang mencakup kelima faktor diatas harus terus dikembangkan untuk menjaga performa dan citra UM dan ITN di lingkup internal maupun eksternal.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Fudge, R. S., & Schlacter, J. L. (1999). Motivating Employee to Act Ethically: An Expectancy Theory Approach. *Journal of Business Ethics*, 18, 295–304.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1023/A:1005801022353>

Kaluge, L. (2006). Possible Major Influences Of Children Learning Social Studies On Academic Self Concept And Achievement. *JIP: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 13(1). Retrieved from <http://journal.um.ac.id/index.php/jip/article/view/62/281>

*Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (n.d.). Retrieved from <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/MUTU>

Keaton, P. N. (1991). *Organizational Behavior: Understanding and Managing People at Work*. Massachusetts: Allyn & Bacon.

Kebudayaan, K. P. dan, & Tinggi, D. J. P. (n.d.). Kampus Merdeka. Retrieved from <https://kampusmerdeka.kemdikbud.go.id/>

Kotler, P. (2005). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management 14th ed*. United States of America: Pearson Education.

Lovelock, C., & Wright, L. K. (2002). *Principles of Service Marketing and Management, Prentice Hall Inc., Upper Saddle River, New Jersey*.

Lunenburg, F. C. (2011). Expectancy Theory of Motivation: Motivating by Altering Expectations. *INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT, BUSINESS, AND ADMINISTRATION*, 15(1). Retrieved from <http://www.nationalforum.com/Electronic Journal Volumes/Lunenburg, Fred C Expectancy Theory Altering Expectations IJMBA V15 N1 2011.pdf>

Nurfitriani. (2022). *Manajemen Kinerja Karyawan*. Makassar: Cendekia Publisher.

Ph. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.

Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). Service Quality: New Directions in Theory and Practice. *Sage Publications*, 1–21. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4135/9781452229102>

Sirsa, I. M., Dantes, N., & Sunu, I. G. K. A. (2014). Kontribusi Ekspektasi Karier, Motivasi Kerja dan Pengalaman Kerja Industri Terhadap Kesiapan Siswa Kelas XII SMK Negeri 2 Seririt. *E-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha*, 5(1), 1–54. Retrieved from [https://ejournal-pasca.undiksha.ac.id/index.php/jurnal\\_ap/article/view/1200/935](https://ejournal-pasca.undiksha.ac.id/index.php/jurnal_ap/article/view/1200/935)

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.

Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. United States of America: John Wiley & Sons. Retrieved from

<https://archive.org/details/workmotivation0000vroom/page/n7/mode/2up?q=valence&view=theater>

Yapono, F., & Suharnan. (2013). Konsep-Diri, Kecerdasan Emosi Dan Efikasi-Diri. *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia*, 2(3). Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/229330452.pdf>

Yoeti. (2000). *Pengantar Ilmu Pariwisata. Edisi Revisi*. Bandung: Penerbit Angkasa.