

BIDANG KELEMBAGAAN



**PENELUSURAN MINAT DAN MOTIVASI BELAJAR MAHASISWA
(NON AKTIF) UPBJJ-UT SERANG DAN IMPLIKASINYA
TERHADAP STRATEGI REKRUTMEN MAHASISWA**

Oleh :

Is Eka Herawati(Ketua)

(herawati@ut.ac.id)

Wawan Suharmawan (Anggota)

(wawans@ut.ac.id)

**UPBJJ-UT SERANG
UNIVERSITAS TERBUKA
2013**

**LEMBAR PENGESAHAN
USULAN PENELITIAN MADYA BIDANG KELEMBAGAAN
UNIVERSITAS TERBUKA**

- | | |
|---|--|
| 1. a. Judul Penelitian | : Penelusuran Minat dan Motivasi Belajar Mahasiswa (Non Aktif) UPBJJ-UT Serang dan Implikasinya Terhadap Pelayanan dan Rekrutmen Mahasiswa |
| b. Bidang Penelitian | : Kelembagaan |
| c. Klasifikasi Penelitian | : Madya |
| 2. Ketua Penelitian | |
| a. Nama Lengkap & Gelar | : Is Eka Herawati,SP.,MM |
| b. NIP | : 197707142006042002 |
| c. Golongan Kepangkatan | : IIIb |
| d. Jabatan Akademik Fakultas dan Unit Kerja | : Asisten Ahli, FMIPA-UT |
| e. Program studi | : Agribisnis |
| 3. Anggota Peneliti | |
| a. Jumlah Anggota | : 1 (Satu) |
| b. Nama Anggota dan Unit Kerja | : Drs. Wawan Suharmawan,M.Pd |
| c. Program Studi | : Pendidikan PKN |
| d. Nama Anggota dan Unit Kerja | : |
| e. Program Studi | : |
| 4. a. Periode Penelitian | : 2013 |
| b. Lama Penelitian | : 6 (enam) bulan |
| 5. Biaya Penelitian | : RP 19. 950.000 |
| 6. Sumber Biaya | : LPPM - UT Pusat |
| 7. Pemanfaatan Hasil Penelitian | : Seminar dan Jurnal |
| a. Seminar (nasional/regional) | |
| b. Jurnal (UT/nas/inter) | |


Mengetahui,
Dekan/Kepala UPBJJ
Drs. Maman Sudirman, S.Pd., M.Pd
NIP. 19600212 198603 1 002
Menyetujui,
Ketua LPPM

Ketua Peneliti,


Is Eka Herawati, SP., MM
NIP. 19770714 200604 2 002

Menyetujui,
Kepala PAU-PPI/PUSLITGASIS

Dra. Dewi A. Padmo Putri, M.A., Ph.D
NIP. 196107241987102001

Dr. Benny A. Pribadi, M.A
NIP. 19610509 198703 1 001

ABSTRAKS

Penelusuran Minat dan Motivasi Belajar Mahasiswa (Non Aktif) UPBJJ-UT Serang dan Implikasinya Terhadap Strategi Rekrutmen Mahasiswa

Is Eka Herawati

Wawan Suharmawan

Penelitian bertujuan mengetahui gambaran minat dan motivasi mahasiswa UPBJJ-UT Serang dalam belajar dan penyelesaian masa studi. Perbedaan motivasi dan minat belajar mahasiswa yang berbeda jenis kelamin, hubungan antara motivasi belajar mahasiswa dengan kondisi intrinsik dalam diri individu mahasiswa (alasan, dukungan dan cara belajar) dan ekstrinsik diluar lingkungan belajarnya seperti pelayanan Akademik dan Non Akademik. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan kuisioner. Hasil penelitian menggambarkan bahwa minat dan motivasi belajar mahasiswa masih rendah hanya 12% mahasiswa yang membaca seluruh isi modul, sedangkan dari segi kemampuan finansial baik dan sekitar 97% mahasiswa mendapat dukungan dari keluarga dan teman menggamabarkan mahasiswa potensial untuk direkrut kembali. Universitas terbuka perlu melakukan strategi penyapaan kembali mahasiswa non aktif baik melalui surat, SMS dan Telepon. Staf UPBJJ ditugaskan untuk mengunjungi instansi tempat mahasiswa bekerja dengan membawa brosur, katalog dan menyampaikan informasi layanan berbasis web dan kemudahan-kemudahan belajar dengan berbagai bantuan belajar.

Kata Kunci : Minat dan Motivasi Belajar, Kualitas Pelayanan, Strategi Rekrutmen

PRAKATA

Alhamdulillahirobbil'alamin atas segala nikmat dan karunia Allah SWT, sehingga penulisan penelitian ini dapat diselesaikan. Penelitian ini merupakan salah satu tugas staf edukatif (dosen) baik di UT Pusat maupun UPBJJ, dalam rangka memenuhi Tri Darma Perguruan Tinggi. Penelitian ini disusun berdasarkan hasil penelitian kelembagaan yang dilakukan terhadap mahasiswa Non Aktif Non FKIP/Non Pendidikan Dasar untuk memperoleh informasi tentang minat dan motivasi mahasiswa (Non Aktif) UPBJJ-UT Serang untuk strategi rekrutmen mahasiswa non aktif yang cukup besar dan berpotensi untuk diraih kembali untuk menyelesaikan studinya di Universitas Terbuka.

Dalam menyelesaikan penelitian, Tim peneliti banyak sekali menerima masukan dari LPPM Universitas Terbuka sebagai Lembaga yang memfasilitasi mulai dari pembuatan proposal sampai finalisasi laporan baik secara moril maupun materiil. Dengan segala kerendahan hati kami menyadari bahwa penelitian ini masih memerlukan masukan dari semua pihak. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan kami terima. Besar harapan kami, penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan kelembagaan baik di UPBJJ maupun di UT Pusat.

Tim Peneliti

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Universitas Terbuka (UT) merupakan perguruan tinggi jarak jauh (PTJJ) di Indonesia yang didirikan dan mulai menerima mahasiswa baru pada tahun 1984, tujuan didirikannya UT dikarenakan tidak cukupnya daya tampung perguruan tinggi konvensional bagi lulusan SLTA. Seiring dengan perkembangannya UT diperuntukan untuk mahasiswa bukan hanya lulusan SLTA tetapi untuk seluruh lapisan masyarakat yang ingin meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dalam kurun waktu dua tahun (1984-1985) jumlah mahasiswa UT sudah mencapai 100.945 mahasiswa dan mencapai puncaknya pada tahun 2007 yaitu pada masa registrasi 2007.2 melebihi angka 400.000 mahasiswa (Universitas Terbuka,2007)

Dalam perjalanan proses belajar mahasiswa dalam menempuh akhir studi dari waktu ke waktu tidak selalu mulus selalu banyak kendala dan bahkan terhenti di tengah jalan dan tidak melanjutkan studi lagi, keadaan seperti ini bukan hanya dirasakan oleh perguruan tinggi yang menerapkan pendidikan tinggi tatap muka, namun dirasakan juga oleh UT yang merupakan pendidikan Tinggi Jarak Jauh satu-satunya di Indonesia.

Dalam kurun waktu 28 tahun UT telah menempatkan angka partisipasi mahasiswa sebagai salah satu isu penting dalam berlangsungnya pengembangan UT untuk meningkatkan kualitas keilmuan masyarakat khususnya bangsa Indonesia. Unit Program Belajar Jarak Jauh UT Serang yang secara geografis dekat dengan UT Pusat perkembangan mahasiswa non pendas menunjukkan angka yang relatif tidak mengalami perkembangan yang menggembirakan. Gambaran perkembangan angka partisipasi

mahasiswa non pendas UPBJJ-UT Serang berdasarkan data statistik UPBJJ-UT Serang masa registrasi 2011.1 sampai 2013.1 dapat dilihat pada Tabel 1.

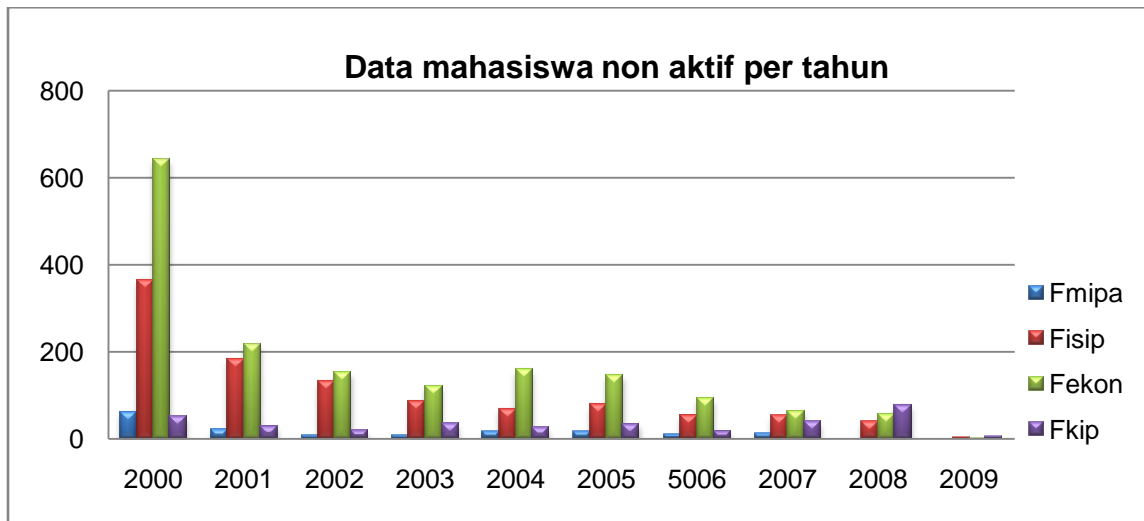
Tabel 1. Data Mahasiswa Aktif UPBJJ-UT Serang Per Masa Registrasi 2011.2 sampai 2013.1

Masa Registrasi	Jumlah Mahasiswa Baru	Jumlah Mahasiswa Lama	Jumlah Total
2011.2	314	979	1293
2012.1	127	1132	1259
2012.2	250	1139	1389
2013.1	91	1119	1210

Sumber : Data Registrasi UPBJJ-UT Serang (Diolah)

Perkembangan angka partisipasi mahasiswa baru Non Pendas UPBJJ-UT Serang dalam masa 4 (empat) semester menunjukkan angka yang berfluktuasi menurun. Selain perkembangan yang kurang signifikan jumlah mahasiswa yang cenderung berkurang bukan karena kelulusan (alumni), tetapi mahasiswa tidak melanjutkan perkuliahannya yang disebut non aktif, dengan catatan mahasiswa tidak meregistrasi secara berturut-turut selama 4 semester. Data mahasiswa Non Pendas yang Non Aktif tercatat sebanyak 3219 mahasiswa yang tersebar dalam 4 fakultas yaitu FMIPA sebanyak 161 mahasiswa, FISIP sebanyak 1065 mahasiswa, FEKON sebanyak 1653 mahasiswa dan FKIP sebanyak 340 mahasiswa. Sebaran mahasiswa non aktif UPBJJ-UT Serang dalam kurun waktu sepuluh tahun mulai tahun 2000 sampai dengan tahun 2009 dapat dilihat pada Gambar 1. Program Studi yang mengalami penurunan mahasiswa (non aktif) yang cukup dominan dari FMIPA adalah Program Studi Matematika sebanyak 106 mahasiswa, dari FISIP adalah Program Studi Administrasi Negara sebanyak 627 mahasiswa, dari FEKON adalah Program Studi Manajemen sebanyak 1558 mahasiswa, sedangkan dari FKIP adalah Program Studi

Pendidikan Matematika sebanyak 98 mahasiswa. Data sebaran mahasiswa non aktif non pendas secara keseluruhan dapat dilihat pada Lampiran 1.



Sumber : Data Registrasi UPBJJ-UT Serang (diolah)

Gambar 1. Data Mahasiswa Non Aktif UPBJJ-UT Serang Tahun 2000 - 2009

Melihat jumlah mahasiswa Non Aktif UPBJJ-UT Serang dan trend mahasiswa yang tidak menunjukkan peningkatan merupakan salah satu masalah yang harus segera menjadi perhatian jajaran pimpinan dan segenap staf dilingkungan UPBJJ-UT Serang.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah diuraikan diduga masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi mahasiswa dalam menyelesaikan studi dengan penerapan sistim belajar mandiri. Kendala tersebut dapat berupa kendala motivasi dan minat mahasiswa dalam belajar dan menyelesaikan studi ataupun kendala pelayanan yang diberikan UPBJJ. Kendala motivasi dan minat dapat berupa kesulitan mahasiswa dalam cara belajar mandiri, kemampuan biaya, waktu dan dukungan. Kendala Pelayanan dapat berupa

pelayanan akademik dan non-akademik. Pelayanan akademik berupa pelayanan bahan ajar (cetak dan non cetak), bantuan belajar (tutorial) dan praktikum. Pelayanan non-akademik dapat berupa pelayanan registrasi, penyelenggaraan ujian dan penerimaan DNU, LKAM, Transkrip dan Ijazah. Untuk memastikan secara lebih tepat kendala motivasi dan minat serta kendala pelayanan baik akademik maupun non akademik perlu penelusuran lebih lanjut kepada mahasiswa UT. Secara lebih rinci tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui gambaran motivasi dan minat mahasiswa UPBJJ-UT Serang dalam belajar dan penyelesaian masa studi.
2. Mengetahui pelayanan UPBJJ-UT Serang (bahan ajar, bantuan belajar tutorial, praktikum, registrasi, penyelenggaraan ujian, DNU/LKAM/Transkrip dan Ijazah)
3. Merekomendasikan strategi perekrutan kembali mahasiswa non aktif dan perbaikan layanan UPBJJ-UT.

1.3 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi beberapa pihak diantaranya sebagai berikut.

1. Universitas Terbuka, khususnya UPBJJ-UT Serang, informasi dari hasil penelitian ini dapat digunakan oleh UPBJJ untuk perbaikan dan peningkatan layanan yang sudah ada sekarang serta perekrutan kembali mahasiswa yang tertunda studinya untuk meningkatkan angka partisipasi.

2. Mahasiswa, dengan adanya perbaikan pelayanan, diharapkan mahasiswa termotivasi kembali dalam menyelesaikan studi yang tertunda.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Sistem Pendidikan Jarak jauh

Tingginya tingkat non aktif mahasiswa tidak terlepas dari ketahanan belajar mahasiswa yang bersifat mandiri. Menurut Levi (2004) dan Ojokheta (2010) dalam Farisi (2012) karakter mandiri merupakan kebutuhan yang banyak mendapatkan perhatian dan kajian serius dalam Sistem Pendidikan Jarak Jauh (SPJJ), karena kerap dinisbatkan pada rendahnya tingkat persistensi dan penyelesaian studi pada mahasiswa Pendidikan Jarak Jauh (PJJ).

Kemandirian apabila dikaitkan dengan belajar mandiri, menurut Farisi (2012) untuk mengukur kompleksitas sikap, nilai, kemampuan dan karakteristik belajar mandiri seseorang, terdapat 3 instrumen yang populer digunakan yaitu :

1. *Self Directed Learning Readness Scale* (SDLRS). Indikator karakteristik SDLRS mencakup personal yang cukup luas seperti motivasi, cinta belajar, kreatifitas , belajar sepanjang hayat, proses benefisial, pengendalian diri, otonomi/independensi, kemampuan pengaturan diri, aviditas membaca, inisiatif, tanggung jawab, disiplin diri, keingintahuan, kemauan, kepercayaan diri, keterampilan dasar belajar, pengaturan waktu, gaya belajar, kemampuan merencanakan dan menyelesaikan pekerjaan, menikmati belajar, berorientasi pada tujuan (Johnson, et, al, 2010 dalam Farisi 2012).
2. *Oddis's Continuing Learning Inventory* (OCLI), instrumen ini memuat antara karakteristik otonomi dan aktualisasi diri (*proactive drive*), *adaptabilitas*, *fleksibilitas* dan *reseptif* terhadap perubahan dan siap mengambil resiko (*cognitive*

opennes) dan aktif dalam belajar (disebut *commitment to learning*) (Svedberg, 2010 dalam Farisi 2012).

3. *Effective Lifelong Learning Inventory* (ELLI) dengan tujuh indikator sebagai ” *seven dimension of learning power*”. Meliputi perubahan dan belajar, keingintahuan kritis, kemampuan merumuskan makna, independensi, kesadaran stragejis dan ketahanan belajar (Small & deakin, 2008 dalam Farisi 2012).

Karakteristik mahasiswa dalam Sistem Pendidikan Jarak Jauh (SPJJ) agak berbeda dengan karakteristik mahasiswanya dengan pendidikan konvensional. Karakteristik tersebut meliputi karakteristik individu mahasiswa maupun karakteristik lingkungan yang dipunyai oleh mahasiswa. Secara individu mahasiswa jarak jauh cenderung mempunyai karakteristik berusia lanjut, sudah lama meninggalkan pendidikan formal, belajar untuk maksud-maksud praktis (menunjang pekerjaan dsb). Fahme DABAJ (2011) mengelompokan hambatan yang mungkin dihadapi mahasiswa jarak jauh menjadi tiga kategori yaitu 1) hambatan dari sisi mahasiswa; 2) hambatan dari sisi instruktur; dan 3) hambatan dari sisi administratif. Karakteristik yang dimiliki oleh mahasiswa jarak jauh dapat merupakan penghambat bagi mereka dalam mengikuti program akademik. Apabila dikombinasikan semua perspektif hambatan-hambatan tersebut dapat dikelompokan menjadi enam kategori berikut (Zane L. Berge, *at all*, 2002) : 1) hambatan teknis; 2) hambatan infrastuktur/layanan penunjang; 3) hambatan sosial; 4) hambatan kemampuan awal (*pre-requisite skills*); 5) hambatan motivasi; dan 6) hambatan waktu.

2.2. Konsep Motivasi dan Minat

Banyak teori motivasi diungkapkan oleh para ahli, diantaranya Davidson (2011) *“motivation is a habit that can be learned. Knowing that you want answers and result now, the solutions offered here are primary on-the-spot strategies for getting into action”*. Motivasi merupakan suatu proses yang bersifat psikologis dasar. Banyak orang yang menyamakan sebab-sebab perilaku dengan motivasi. Oleh Karena itu perlu diingat bahwa motivasi tidak boleh dianggap satu-satunya penjelasan perilaku. Motivasi berinteraksi dengan bertindak bersama-sama dengan proses mediasi lain dan lingkungan. Juga perlu diingat bahwa seperti proses kognitif lainnya, motivasi tidak dapat dilihat, karena semua yang dapat dilihat adalah perilaku. Motivasi merupakan suatu konstruk bersifat hipotetis yang digunakan untuk membantu menjelaskan perilaku (Ratnawati,2006).

Menyikapi perilaku mahasiswa non aktif non pendas dapat dilihat dari sisi teori kebutuhan Maslow dalam Wulandari (2012) bahwa terdapat “lima jenjang kebutuhan” (*Five Hierarchy of Needs*), mulai dari kebutuhan dasar sampai kebutuhan tinggi :

1. Kebutuhan fisiologis, contohnya makan, minum, tempat tinggal dan seks.
2. Kebutuhan rasa aman seperti bebas dari ancaman dan aman bekerja.
3. Kebutuhan rasa memiliki, sosial dan cinta seperti kehadiran teman, afiliasi, interaksi dan cinta.
4. Kebutuhan penghargaan, misalnya prestasi dan penghargaan.
5. Kebutuhan aktualisasi/realisasi diri seperti terbaik dan terpandai.

Berawal dari kebutuhan maka individu akan melakukan tindakan atau perilaku. Wulandari (2012) menjelaskan bahwa perilaku menjadi kuat jika individu mempunyai kebutuhan. Berikutnya Wulandari (2012) menjelaskan teori persepsi dan motivasi bahwa

dalam teori ini ada faktor yang menimbulkan kegairahan dan meningkatkan vitalitas kerja, dan ada faktor yang menurunkan antusiasme kerja.

Chernes dan Goleman (2001) juga menjelaskan bahwa individu yang memiliki motivasi merupakan individu yang memiliki 4 aspek seperti adanya dorongan mencapai sesuatu, memiliki komitmen, memiliki inisiatif dan memiliki optimis terhadap aktifitas yang dilakukan. Dalam konteks sistem belajar terbuka dan jarak jauh, bahwa motivasi belajar adalah hal yang sangat diperlukan bagi mahasiswa karena sistem belajar di UT hanya didukung oleh modul. Jadi keberhasilan mahasiswa didasari dari seberapa besar tingkat motivasi dalam mempelajari modul-modul setiap matakuliah.

Motivasi sering kali dipahami sama dengan kinerja (performance) hal ini timbul karena pemahaman terhadap pengertian motivasi yang diartikan sebagai suatu kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu agar memperoleh hasil atau tujuan yang diharapkan. Padahal motivasi dan kinerja adalah hal yang berbeda, kinerja adalah evaluasi atas perilaku seorang, hasilnya antara lain untuk mengetahui seberapa baik seseorang melakukan pekerjaannya. Sedangkan motivasi adalah salah satu elemen dari pengukuran kinerja. Dikarenakan motivasi adalah hanya sebagian dari ukuran untuk menilai kinerja, maka tidak berarti bahwa orang yang bermotivasi baik akan melakukan pekerjaan dengan baik, demikian juga sebaliknya beberapa factor yang menjadi penyebabnya adalah adanya perbedaan kepribadian dan kemampuan (Ratnawati, 2006).

Motivasi dapat berupa motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Motivasi yang bersifat intrinsik adalah manakala sifat pekerjaan itu sendiri yang membuat seorang termotivasi, orang tersebut mendapatkan kepuasan dengan melakukan pekerjaan tersebut bukan karena rangsangan lain seperti status ataupun uang atau bias juga seseorang melakukan pekerjaan

yang merupakan hobinya. Sedangkan motivasi ekstrinsik adalah manakala elemen-elemen di luar pekerjaan yang melekat di pekerjaan tersebut menjadi factor utama yang membuat seorang termotivasi seperti status ataupun kompensasi (Ratnawati, 2006).

Motivasi Ekstrinsik menjadi penting sebagai penguat atau pendorong individu dalam hal ini disaat mahasiswa atau siswa putus asa maka lingkungan sekitar orang tua, kerabat atau guru akan menjadi pendorong bangkitnya kembali individu untuk maju. Sedangkan motivasi intrinsik dapat dikatakan motivasi yang melekat pada individu karena kebutuhannya terpuaskan.

Selanjutnya John W. Atkinson dalam Ratnawati (2006) memberikan gagasan akan tiga macam dorongan dalam diri seseorang yang termotivasi yaitu

a. Kebutuhan untuk berprestasi (need for achievement)

orang dengan tipe tertentu mempunyai dorongan yang kuat untuk menjadi sukses, mereka mempunyai hasrat yang sangat kuat untuk melakukan segala sesuatu lebih baik atau lebih efisien dari yang pernah dilakukan sebelumnya, yang membedakan orang tipe ini dari yang lain adalah mempunyai dorongan kuat untuk menjadi lebih baik.

b. Kebutuhan akan kekuatan (need for power),

Dorongan dari dalam diri seseorang untuk menjadi berpengaruh, dan mengendalikan orang lain. Pada umumnya orang dengan tipe ini suka merasa berkuasa, mereka berusaha keras untuk mempunyai pengaruh terhadap orang lain. Mereka merasa nyaman dalam lingkungan yang kompetitif dan bersifat status oriented, dan lebih menyukai prestasi.

- c. Kebutuhan berafiliasi (need for affiliation).

Dorongan untuk dapat diterima dan disukai orang lain, tipe seperti ini menyukai persahabatan, lebih menyukai situasi kooperatif dari pada kompetitif dan hubungan pribadi berdasarkan pada ras saling pengertian.

2.3. Sistem Pelayanan Mahasiswa (Akademik dan Non Akademik)

Layanan mahasiswa secara umum mencakup dua aspek yang saling mempengaruhiny antara yang satu dengan yang lainnya. Dua aspek layanan mahasiswa tersebut meliputi layanan yang bersifat akademik dan layanan yang bersifat nonakademik. Hal ini sejalan dengan pendapat Simpson (2000) yang mengilustrasikan layanan sebagai berikut.

- a. Academic support

Merupakan aktivitas layanan yang diarahkan pada terbentuknya learning skills, knowledge, dan intellectual skill pada diri mahasiswa.

- b. Non-academic support,

Merupakan aktivitas yang sebgaiian berkaitan langsung dengan mahasiswa seperti advising, assessment, dan action; sedangkan aktivitas advokasi, agitasi dan kegiatan administrasi pengelolaan layanan dapat merupakan aktivitas yang berkaitan secara langsung dengan mahasiswa atau tidak.

Didalam setiap kegiatan yang melibatkan masa tidak terlepas dari yang namanya pelayanan, begitupun Universitas Terbuka didalam prakteknya pendidikan yang menerapkan system pendidikan jarak jauh tidak terlepas dari segi pelayanan yaitu pelayanan mahasiswa. Layanan mahasiswa secara umum mencakup dua aspek yang saling

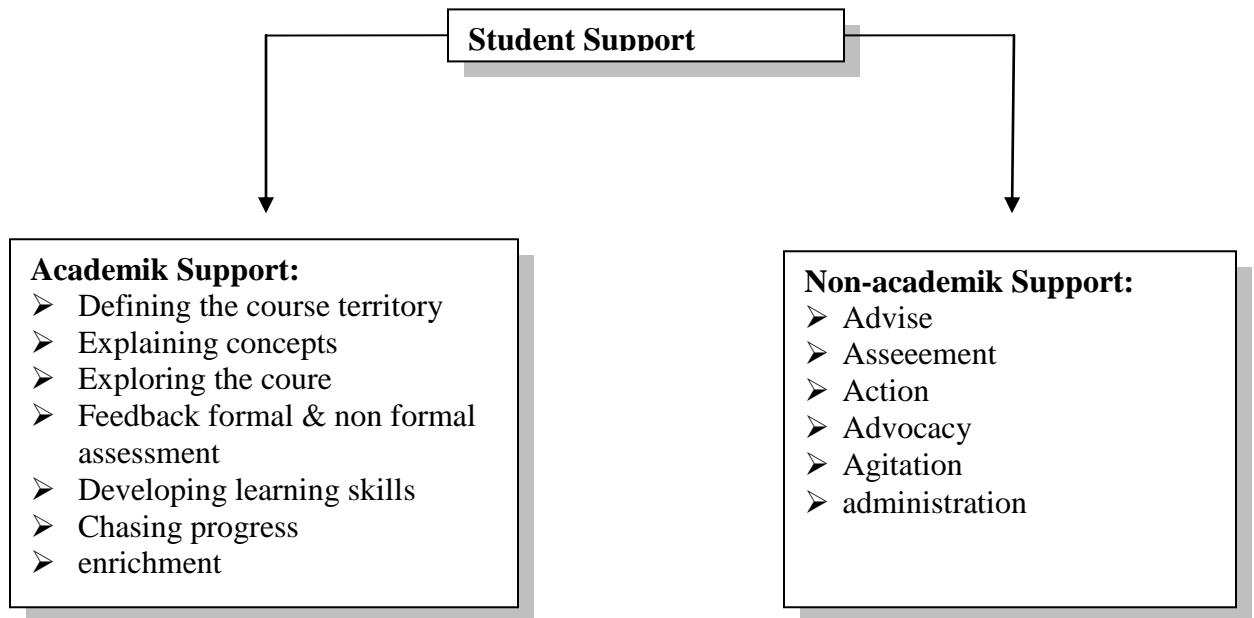
mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya.. Dua aspek layanan mahasiswa tersebut meliputi layanan yang bersifat akademik dan layanan yang bersifat nonakademik. Hal ini sejalan dengan pendapat Simpson dalam Ojat Darajat (2007) dalam buku perkembangan Universitas Terbuka, yang mengilustrasikan layanan mahasiswa sebagai berikut.

Untuk mengukur kepuasan konsumen atau kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan dapat menerapkan teknik untuk mengukur kepuasan menurut Tjiptono (2006) yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan complain mereka. Media yang dapat digunakan meliputi kotak saran, email atau nomor handphone layanan, menyediakan kartu komentar dan lain-lain. Informasi yang diperoleh dapat memberikan ide baru dan masukan yang baik serta berharga bagi perusahaan. Sehingga memungkinkan untuk memberikan respon yang cepat dan tepat serta tanggap untuk setiap masalahnya.
2. Survey kepuasan pelanggan, caranya bisa melalui surat/email, telepon maupun wawancara balik secara langsung dari konsumen. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya : *Directly reported satisfaction, Derived Dissatisfaction, Problem Analysis, Importance-performance analysis.*
3. Ghost shopping, metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan dan bersikap seperti pelanggan atau pembeli yang potensial dari produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan

perusahaan pesaing. Berdasarkan pengalaman mereka juga mengamati dan menilai cara perusahaan pesaingnya menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

4. Lost customer analysis, perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang lama berhenti membeli. Perlu diketahui informasi penyebab keadaan tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya.



Sumber:

Simpson, Ormond (2000) Supporting Students in Open and Distance Learning. Kogen Page. London.p.6-7

Academik Support merupakan aktivitas layanan yang diarahkan pada terbentuknya learning skills, knowledge, dan intellectual skills pada diri mahasiswa. Sementara itu, non-academik support merupakan aktivitas yang sebagian berkaitan langsung dengan

mahasiswa seperti advising, assessment, dan action; sedangkan aktivitas advokasi, agitasi, kegiatan administrasi pengelolaan layanan dapat merupakan aktivitas yang berkaitan secara langsung dengan mahasiswa atau tidak.

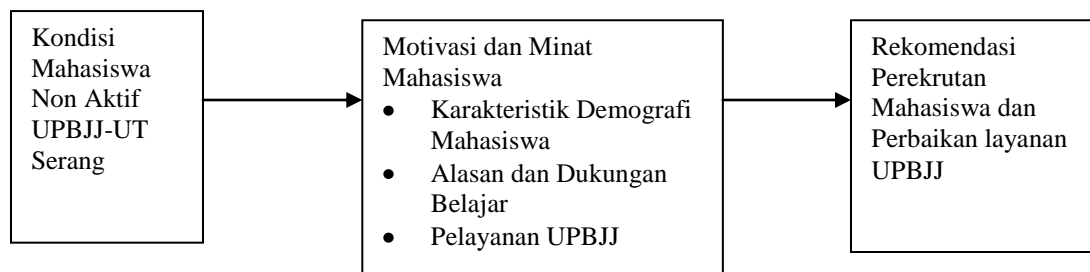
Dalam kegiatan layanan pada universitas Terbuka, layanan mahasiswa yang bersifat akademik meliputi layanan bantuan belajar dalam bentuk tutorial tatap muka, tutorial tertulis, tutorial on-line, serta ujian Akhir Semester. Sedangkan layanan mahasiswa yang bersifat non-akademik mencakup berbagai aspek seperti penyampaian informasi dan penyapaan, registrasi, alih kredit, LKAM, bahan ajar, administrasi akademik termasuk penyelenggaraan praktik dan praktikum, kelulusan program, yudisium, wisuda, legalisasi ijazah dan transkrip nilai. (dalam buku perkembangan UT, perjalanan mencari jati diri menuju PTJJ unggulan, 2007)

2.4. Kerangka Pemikiran

Pada kesempatan ini penelitain kelembagaan akan membahas pendekatan layanan mahasiswa dan ketahanan atau resistensi belajar mahasiswa pada pendidikan jarak jauh. Ketahanan belajar, akan dilihat dari hubungan yang erat mengenai ketahanan belajar mahasiswa dengan layanan yang baik dan berkualitas, dengan asumsi bahwa upaya pemberian layanan mahasiswa sangat terkait dengan upaya memelihara ketahanan belajar mahasiswa. Bermula dari banyaknya mahasiswa non aktif UPBJJ-UT Serang diasumsikan bahwa ketahanan belajar mahasiswa yang relatif rendah atau tidak bisa bertahan dengan SPJJ menandakan perlu adanya upaya UT untuk mempertahankan mahasiswa yang sudah ada terutama dari kualitas pelayanan. Dengan memperbaiki atau meningkatkan kualitas layanan baik akademik maupun non akademik diharapkan

mahasiswa UT dapat termotivasi menyelesaikan studinya tepat waktu. Rencana UT untuk terus meningkatkan pelayanan perlu digali lebih lanjut tentang motivasi dan minat belajar mahasiswa di UT. Selain bertujuan untuk memperbaiki layanan dengan melihat angka mahasiswa non aktif yang relatif banyak sekitar 3219 mahasiswa non aktif diharapkan jajaran pimpinan dan staf UPBJJ dapat membuat strategi perekrutan kembali untuk meningkatkan angka partisipasi mahasiswa.

Salah satu teknik untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan UT baik secara akademik dan non akademik penelitian ini akan mencoba menggunakan salah satu teknik yang dikemukakan Tjiptono (2006) yaitu *Lost customer analysis*, UPBJJ akan menghubungi mahasiswa non aktif untuk mengetahui penyebab mahasiswa memutuskan tidak aktif belajar di UT serta kebiasaan dan motivasi serta minat belajarnya. Hal ini dilakukan untuk menjangkir banyak informasi dan informasi tersebut akan digunakan dalam mengambil kebijakan selanjutnya terutama dalam strategi penyapaan kembali mahasiswa non aktif dan perbaikan terus menerus layanan UT baik akademik maupun non akademik.



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah UPBJJ-UT Serang dengan pertimbangan UPBJJ-UT Serang mempunyai mahasiswa non aktif cukup banyak dan selama kurun waktu 4 semester (masa registrasi 2011.2 sampai 2013.1) angka partisipasi mahasiswa non pendidikan dasar menunjukkan penurunan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret sampai Agustus 2013.

3.2 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan terhadap mahasiswa non aktif, dalam rangka memperoleh gambaran motivasi dan minat mahasiswa belajar dan melanjutkan studi di Universitas Terbuka. Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dan data yang digunakan meliputi data primer dan data skunder. Untuk memperoleh deskripsi kualitatif dilakukan wawancara dengan responden sebanyak 10 mahasiswa diwawancara menggunakan pedoman wawancara secara terbuka untuk mendapatkan informasi lebih mendalam.

3.3. Pengolahan dan Analisis Data

Agar dapat memberikan solusi terhadap permasalahan dari penelitian ini maka analisis data dilakukan dengan menggunakan alat analisis sebagai berikut.

3.3.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan terhadap hasil kuesioner yang disebar kepada mahasiswa 100 responden. Analisis deskriptif ini bertujuan untuk mengetahui motivasi dan minat belajar dan melanjutkan studi dan persepsinya mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non akademik universitas terbuka. Analisis deskriptif dari persepsi mahasiswa ini dijelaskan melalui tabulasi silang dan frekuensi, yang akan diolah dengan SPSS versi 20.

3.1.2. Uji *Chi-Square*

Kegunaan metode khi-Kuadrat (*chi-square*) untuk menguji apakah ada hubungan atau keterkaitan yang cukup signifikan antara jumlah pengamatan suatu objek atau respon tertentu pada setiap klasifikasinya berdasarkan nilai harapannya (*expected value*) yang berdasarkan hipotesa nolnya. *Uji Chi Square* dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 20. Pada penelitian ini *Uji Chi Square* digunakan untuk melihat hubungan :

- Karakteristik mahasiswa dengan penilaian terhadap layanan UT

Rumus statistik yang dipakai untuk uji *Chi-Square* :

$$x^2 = \sum_{i=1}^n \frac{|oi - ei|}{ei}$$

Keterangan :

oi = Nilai sel yang diobservasi (*observed*)

ei = Nilai sel yang diharapkan (*expected*)

ei = $\frac{\text{row sum} \times \text{column sum}}{\text{Overall sum}}$

dengan df (*degrees of freedom*) = (baris – 1) x (kolom – 1)

Uji *chi-square* ini untuk menguji 2 hipotesis yaitu :

Ho = Kategori-kategori baris dan kolom saling bebas

H₁ = Adanya hubungan antara kategori-kategori baris dan kolom.

Tolak Ho artinya antara kategori-kategori baris dan kolom saling berkaitan jika, *p-value* < α berarti ada hubungan antara kedua variabel.

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Demografi

Survei gambaran minat dan motivasi belajar mahasiswa (Non Aktif) UPBJJ-UT Serang terhadap strategi rekrutmen mahasiswa dilakukan terhadap 100 orang responden mahasiswa Non FKIP. Hasil survei yang dilakukan selama 2 bulan diperoleh gambaran mahasiswa dari segi usia, jenis kelamin, status pernikahan, pekerjaan dan lama bekerja pendidikan terakhir dan penghasilan per bulan.

Dilihat dari jenis kelamin responden mahasiswa kelompok pria lebih banyak dari pada kelompok wanita dengan usia 25 tahun sampai usia diatas 55 tahun. Sebanyak 30% mahasiswa berada pada usia antara 25 tahun sampai 35 tahun dan 55% usia antara 36 tahun sampai 45 tahun sebagai responden terbanyak. Status pernikahan responden 85% menikah dan 15% belum menikah. Jika dilihat dari tingkat pendidikannya, mahasiswa yang belajar di UT sebanyak 72% berasal dari masukan SLTA dan 28% berasal dari diploma. Berdasarkan variabel pekerjaan utama mahasiswa didominasi oleh kelompok pegawai swasta sebanyak 48%, kemudian kelompok PNS sebanyak 30% diikuti kelompok wirausaha sebanyak 22% responden.

Dilihat dari rata-rata pendapatan mahasiswa diperoleh 4 kelompok, pendapatan per bulan mahasiswa beragam mulai dari pendapatan Rp. 1.000.000,- sampai pendapatan Rp. 2.000.000,-. Sebanyak 30%. Sebagian besar mahasiswa yaitu 50% berada pada rata-rata pendapatan lebih dari Rp. 2.000.000,- sampai pendapatan Rp. 4.000.000,- dan sebanyak 20% mahasiswa mempunyai pendapatan lebih dari sama dengan Rp. 5.000.000,-. Dilihat dari pendapatannya mahasiswa UT termasuk mahasiswa yang memiliki pendapatan tinggi

atau katagori mampu. Jumlah pendapatan akan menggambarkan besarnya minat untuk melanjutkan studi.

Data demografi responden selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Data Demografi Responden

Demografi Responden		Jumlah	Presentase (%)
Usia	< 25 tahun	0	0
	25 - 35 tahun	30	30
	36 - 45 tahun	55	55
	46 - 55 tahun	12	12
	> 55 tahun	3	3
	Total	100	100
Jenis Kelamin	Pria	57	57
	Wanita	43	43
	Total	100	100
Status Pernikahan	Menikah	84	84
	Belum Menikah	15	15
	Janda/duda	1	1
	Total	100	100
Pekerjaan	Pegawai Swasta	48	48
	Wiraswasta	22	22
	Pegawai Negeri	30	30
	Total	100	100
Lama Bekerja	<5 tahun	30	30
	5 – 10 tahun	45	45
	>10 tahun	25	25
	Total	100	100
Pendidikan Terakhir	SLTA	72	72
	Diploma/Akademi	28	28
	Total	100	100
Pendapatan Per Bulan	Rp. 1.000.000,- - Rp. 2.000.000,-	30	30
	> Rp.2.000.000,- - Rp. 4.000.000,-	50	50
	>Rp.4.000.000,- - >Rp.5.000.000,-	20	20
	Total	100	100

Sumber : Data Primer diolah

4.2. Alasan, Dukungan dan Cara Belajar Mahasiswa Universitas Terbuka

Perkembangan angka partisipasi mahasiswa baru Non Pendas UPBJJ-UT Serang dalam masa 4 (empat) semester menunjukkan angka yang berfluktuasi menurun. Selain perkembangan yang kurang signifikan jumlah mahasiswa yang cenderung berkurang bukan karena kelulusan (alumni), tetapi mahasiswa tidak melanjutkan perkuliahannya yang disebut non aktif, dengan catatan mahasiswa tidak meregistrasi secara berturut-turut

selama 4 semester. Rendahnya minat dan motivasi belajar mahasiswa Universitas Terbuka perlu dicari faktor penyebab dari dalam diri individu mahasiswa. Sebagian besar mahasiswa mempunyai keinginan/dorongan untuk melakukan kuliah berasal dari dirinya sendiri sebanyak 65%, dorongan dari keluarga dan teman sebanyak 30% dan alasan penugasan sebanyak 5%.

Tabel 3. Alasan Mahasiswa Mendaftar/Meregistrasi Kuliah di Universitas Terbuka

No	Keinginan/Dorongan untuk melakukan kuliah	Jumlah (n)	Presentase (%)
1	Diri sendiri	65	65
2	Penugasan kantor	5	5
3	Saudara/Keluarga	15	15
4	Teman	15	15
Total Responden		100	100
Alasan Belajar di Universitas Terbuka			
1	Tidak terbatas ruang dan waktu	12	12
2	Biaya lebih terjangkau	75	75
3	Penugasan kantor	5	5
4	Keinginan memperoleh gelar sarjana	20	20
Total Responden		100	100
Sumber Biaya Kuliah di Universitas Terbuka			
1	Dari kantor	5	5
2	Sendiri	70	70
3	Orang tua	18	18
4	Lainnya (Saudara)	7	7
Total Responden		100	100

Keterangan : *Data primer diolah*

Tabel 3 menunjukkan hasil survei dari kuesioner, dari 100 responden yang memberikan alasan belajar di UT, diperoleh 75% alasan karena biaya kuliah di UT terjangkau, dan sebanyak 20% karena keinginan memperoleh gelar sarjana. Menurut Pujadi (2007) gelar kesarjanaan tidak lagi menjadi tujuan utama seseorang dalam mengikuti pendidikan tinggi, melainkan penguasaan ilmu pengetahuan. Lebih lanjut Pujiono (2007) mengungkapkan bahwa dalam kondisi dimana terjadi seleksi ilmiah bahwa hanya orang-orang yang benar-benar ingin menguasai ilmu pengetahuan yang akan melanjutkan pendidikan tinggi dan orang-orang yang hanya mengejar kesarjanaan yang

akan menjadi *out of date*. Lebih mendalam hasil wawancara dengan mahasiswa diperoleh bahwa mahasiswa non aktif UPBJJ-UT Serang selain kuliah dengan alasan biaya yang relatif terjangkau, juga ingin menambah wawasan dan ilmu pengetahuan untuk menunjang karir dan pekerjaan. Dari 100 responden diperoleh informasi bahwa 97% mereka mendapat dukungan keluarga dan teman sedangkan hanya 3% yang tidak mendapat dukungan. Adapun bentuk dukungan dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Bentuk Dukungan dari Keluarga

No	Bentuk Dukungan dari Keluarga	Jumlah (n)	Presentase (%)
1	Informasi	45	45
2	Semangat belajar	20	20
3	Rekomendasi	25	25
4	Biaya	10	10
Total Responden		100	100

Keterangan : *Data primer diolah*

Dilihat dari dukungan keluarga dan teman yang sangat besar, sebenarnya tidak ada alasan mahasiswa Non FKIP Universitas Terbuka menunda studinya (non aktif) sampai 4 semester. Selanjutnya dari hasil wawancara dengan pedoman wawancara dan kuisioner diperoleh informasi bahwa sebanyak 92% mahasiswa mengalami kesulitan belajar. Jenis kesulitan belajar mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Jenis Kesulitan Mahasiswa Belajar di UT

No	Jenis Kesulitan Mahasiswa Belajar di UT	Jumlah (n)	Presentase (%)
1	Memahami materi modul	18	9,63
2	Mengerjakan Soal-soal dalam latihan modul	2	1,07
3	Kesulitan menemui petugas UPBJJ	32	17,11
4	Kesulitan dalam kelompok belajar	20	10,70
5	Memperoleh bahan ajar	40	21,39
6	Memperoleh nilai	75	40,11
Total Responden		187*	100

Keterangan : * Jawaban Berganda

Diperoleh informasi dari jawaban berganda bahwa kesulitan belajar mahasiswa adalah dalam memperoleh nilai yang baik (status lulus) diungkapkan oleh 40,11% dan tiga jawaban dominan lainnya adalah (1) kesulitan memperoleh bahan ajar sebanyak 21,39%, (2) kesulitan menemui petugas UPBJJ diungkapkan oleh 17,11% mahasiswa dan (3) kesulitan dalam kelompok belajar sebanyak 10,17%. Salah satu strategi yang telah UT laksanakan untuk menyampaikan berbagai informasi tentang Sistem Belajar Jarak Jauh (SBJJ), Informasi registrasi dan Ujian, Bantuan Belajar dan Layanan Bahan Ajar (BBLBA), Informasi fasilitas Web UT, Sistem Registrasi Online (SRO), Sistem Ujian Online (SUO), Tutorial Online (Tuton) dan Toko Buku Online dan berbagai informasi penting dalam web adalah dengan mewajibkan mahasiswa baru mengikuti Orientasi Studi Mahasiswa Baru (OSMB). Dari 100 responden diperoleh informasi tentang kepemilikan bahan ajar, cara mendapatkan bahan ajar dan cara mempelajari modul, dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Informasi Kepemilikan Bahan Ajar Oleh Mahasiswa

No	Bahan Ajar/Modul yang dimiliki	Jumlah (n)	Presentase (%)
1	Semua Mata Kuliah	45	45
2	Tidak memiliki modul	20	20
3	Sesuai kebutuhan (membeli sebagian modul)	30	30
4	Lainnya (memfoto copy)	5	5
Total Responden		100	100
Cara Memperoleh Bahan Ajar/Modul			
1	Membeli di Toko Buku Online	65	65
2	Memfoto copy	5	5
3	Memfoto copy yang penting	5	5
4	Meminjam Teman	30	30
Total Responden		100	100
Cara Mempelajari Bahan Ajar/Modul			
1	Membaca seluruh isi modul	12	5,88
2	Membaca rangkuman saja	70	34,31
3	Mengerjakan soal-soal dalam modul saja	75	36,76
4	Membuat catatan –catatan kecil	20	9,80
5	Menggarisbawahi bagian yang dianggap penting	25	12,25
6	Membaca diperpustakaan digital UT dalam web UT	2	0,98
Total Responden		204*	100

Keterangan : * Jawaban Berganda

Pada sebagian besar institusi Pendidikan Jarak Jauh (PJJ) di berbagai Negara, media cetak merupakan media utama yang digunakan dalam menghantarkan materi belajar kepada para peserta didiknya (Padmo,*at.all*, 2007). Diperoleh gambaran bahwa mahasiswa UT sebanyak 45% memiliki semua modul, dan 20% sama sekali tidak mempunyai modul. Mahasiswa memperoleh bahan ajar dengan cara membeli modul dari UT pusat melalui Toko Buku Online sebanyak 65%, dan 30% mahasiswa membaca modul dengan cara meminjam kepada teman. Minat membaca seluruh isi modul masih rendah dilihat dari informasi yang diperoleh dari jawaban berganda bahwa hanya 12% mahasiswa yang membaca seluruh isi modul. Sedangkan 36,76% mahasiswa lebih senang menjawab soal-soal latihan dalam modul dan 34,31% mahasiswa membaca rangkuman modul.

Melihat rendahnya minat membaca mahasiswa terhadap modul, dikumpulkan informasi hal-hal yang dilakukan mahasiswa apabila mengalami kesulitan dalam belajar dapat dilihat pada Tabel 7 dan Tabel 8.

Tabel 7. Hal-hal yang Dilakukan Mahasiswa Apabila Mengalami Kesulitan Belajar

No	Hal-hal yang Dilakukan Mahasiswa Apabila Mengalami Kesulitan Belajar	Jumlah (n)	Presentase (%)
1	Bertanya kepada teman	70	43,75
2	Bertanya kepada dosen UT	3	1,88
3	Mengikuti tutorial	10	6,25
4	Menghubungi staf	45	28,13
5	Mencari sumber belajar lain	30	18,75
6	Dibiarkan saja	2	1,25
Total Responden		160*	100

Keterangan : * Jawaban Berganda

Apabila mahasiswa mendapatkan kesulitan belajar maka mahasiswa lebih nyaman bertanya kepada teman sebanyak 43,75%, menghubungi staf 28,75% dan mencari sumber belajar lain sebanyak 18,75%. Ditanyakan lebih lanjut apabila mahasiswa mengalami kesulitan belajar maka yang dilakukan mahasiswa adalah berdiskusi dengan teman

diungkapkan oleh 55.12% mahasiswa dan sebanyak 23,62% mahasiswa mencari referensi lain.

Tabel 8. Hal-hal yang Dilakukan Mahasiswa Apabila Mengalami Kesulitan Belajar

No	Hal-hal yang Dilakukan Mahasiswa Apabila Mengalami Kesulitan Belajar	Jumlah (n)	Presentase (%)
1	Mebiarkannya	2	1,57
2	Berdiskusi dengan teman	70	55,12
3	Belajar bersama	15	11,81
4	Mencari referensi lain	30	23,62
5	Mengikuti Tutorial	10	7,87
Total Responden		127*	100

Keterangan : * Jawaban Berganda

4.3. Implikasi Strategi Rekrutmen Mahasiswa Non Aktif UPBJJ-UT Serang

Selain bertujuan untuk memperbaiki layanan dengan melihat angka mahasiswa non aktif yang relatif banyak sekitar 3219 mahasiswa non aktif diharapkan jajaran pimpinan dan staf UPBJJ dapat membuat strategi perekrutan kembali untuk meningkatkan angka partisipasi mahasiswa. Melihat minat dan motivasi belajar mahasiswa UT yang masih rendah ditandai dengan Minat membaca seluruh isi modul masih rendah 12%, dan hambatan belajar yang diungkapkan oleh 92% mahasiswa diantaranya karena kesulitan memperoleh nilai baik (status lulus) dan berbagai kesulitan memperoleh modul maka Universitas Terbuka perlu melakukan strategi perekrutan kembali mahasiswa yang non aktif yang potensial untuk meningkatkan angka partisipasi. Strategi yang dilakukan Universitas Terbuka sebagai berikut :

1. Universitas Terbuka melakukan penyapaan kembali kepada mahasiswa non aktif dengan cara memberikan sapaan melalui surat, SMS dan telepon.

2. Universitas Terbuka mengirimkan leaflet dan katalog kepada mahasiswa non aktif untuk mengingatkan kembali bahwa mahasiswa tersebut pernah belajar di UT.
3. Staf UPBJJ mendatangi tempat instansi mahasiswa bekerja dan memberikan informasi-informasi tentang fasilitas yang menunjang belajar mahasiswa seperti layanan belajar berbasis web.

V KESIMPULAN DAN SARAN

Dapat disimpulkan bahwa mahasiswa non aktif UPBJJ-UT Serang masih rendah motivasi belajarnya tetapi potensial untuk direkrut kembali ditandai dengan kemampuan secara finansial yang baik, sekitar 93% mendapatkan dukungan keluarga dan teman serta kepemilikan modul yang tinggi baik membeli sendiri ke UT Pusat melalui Toko Buku Online (TBO) sekitar 45% mahasiswa menandakan masih tingginya minat belajar mahasiswa. Universitas Terbuka perlu melakukan strategi perekrutan kembali mahasiswa yang non aktif yang potensial untuk meningkatkan angka partisipasi. Strategi yang dilakukan Universitas Terbuka sebagai berikut :

1. Universitas Terbuka melakukan penyapaan kembali kepada mahasiswa non aktif dengan cara memberikan sapaan melalui surat, SMS dan telepon.
2. Universitas Terbuka mengirimkan leaflet dan katalog kepada mahasiswa non aktif untuk mengingatkan kembali bahwa mahasiswa tersebut pernah belajar di UT.
3. Staf UPBJJ mendatangi tempat instansi mahasiswa bekerja dan memberikan informasi-informasi tentang fasilitas yang menunjang belajar mahasiswa seperti layanan belajar berbasis web.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonimus. (2007). *Perkembangan Universitas Terbuka*. Universitas Terbuka
- Berge, Z., Muilenburg, L & Haneghan, J. (2002). *Barriers to Distance Education and Training : Survey Results*. zberge@emoderators.com.
- DABAJ, F. (2011). Analysis of Communication Barriers to Distance Education A Review Study. *Online Journal of Communication and Media Technologies*. Vol.1 No.1.
- Florentina Ratih Wulandari. (2012). Motivasi dalam Teori dan Prktek. *Komunika*. Majalah Universitas Terbuka #9/Juli 2012. Jakarta.
- Jeff, Davidson (2011). *60 Second Solutions Motivation*. The Britis Library. www.robooks.com
- Levine,A, Sam J.C.(2002). *Barriers to Distance Education*. American Council on Education. Washington DC.
- Mohamad Imam Farisi. (2012). Karakter dan Pengembangan dalam Sistem Pendidikan Jarak Jauh, *Jurnal Pendidikan Terbuka Jarak Jauh*, Volume 13, Nomor 1, Maret 2013, Universitas Terbuka. Jakarta
- Arko Pujadi (2007). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Belajar Mahasiswa : Studi Kasus Pada Fakultas Ekonomi Universitas Bunda Mulia. *Business & Manajement Journal Bunda Mulia*, Vol: 3 No.2, September 2007. Jakarta
- Ratnawati, Dwi (2006). *Materi Pokok Perilaku Organisasi 1-9 EKMA5101*. Universitas Terbuka Jakarta.
- Simpson, Ormond. (2000). *Supporting student in Open and Distance Learning*. Londong: kogen Page.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Penerbit ANDI.

