

## Motivasi Kunjungan Konseling Taruna ke Unit Psikologi (Studi Kasus di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang)

Purwantono<sup>a\*</sup>, Eka Susanti<sup>b</sup>  
<sup>a,b</sup> Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang  
<sup>a\*</sup> Email: purwantono@pip-semarang.ac.id  
<sup>b</sup> Email: eka.susanti@pip-semarang.ac.id

### ABSTRAK

Taruna Pelayaran merupakan kaum intelektual yang memasuki masa perkembangan sebagai orang dewasa awal sehingga masalah yang dihadapi cukup banyak seperti masalah studi, masa depan, konflik dengan keluarga maupun dengan sesama taruna, oleh sebab itu unit psikologi merupakan unit yang sangat dibutuhkan keberadaannya. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor dominan yang mendukung taruna berkunjung ke unit psikologi dan sejauh mana faktor tersebut berpengaruh terhadap kunjungan taruna ke unit psikologi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Variabel bebas terdiri dari: (X1) sarana prasarana dengan indikator bukti fisik (tangibles); (X2) sumber daya manusia dengan indikator keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (empathy); (X3) jasa layanan dengan indikator konsultasi, pemutaran film, diskusi, koleksi buku, dan (Y) sebagai variabel terikat yaitu minat kunjungan Taruna. Sampel yang digunakan adalah 60 orang dari populasi 600 taruna yang diambil secara stratified random sampling. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah: uji validitas, reliabilitas, korelasi product moment dan Khi kuadrat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara kualitas sarana prasarana dan kualitas layanan terhadap minat kunjungan taruna ke unit psikologi.

**Kata Kunci:** keandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, layanan, minat, kunjungan

### ABSTRACT

*Shipping cadets are intellectuals who enter a period of development as early adults so that the problems they face are quite a lot, such as study problems, future problems, conflicts with family and fellow cadets, therefore the psychology unit is a unit that is very much needed for its existence. The purpose of this study was to analyze the dominant factors that support cadets visiting the psychology unit and the extent to which these factors affect the cadets' visits to the psychology unit. The research method used is quantitative with the research instrument in the form of a questionnaire. The independent variables consist of: (X1) infrastructure facilities with indicators of physical evidence (tangibles); (X2) human resources with indicators of reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and attention (empathy); (X3) services with indicators of consultation, film screenings, discussions, book collections, and (Y) as the dependent variable, namely the interest of student visits. The sample used was 60 people from a population of 600 cadets taken by stratified random sampling. The analysis used in this study are: validity, reliability, product moment correlation and chi square. The results of this study indicate that there is a strong relationship between the quality of infrastructure and service quality on the interest of cadets visiting the psychology unit.*

**Keywords:** reliability, responsiveness, assurance, empathy, service, interest, visits

## I. PENDAHULUAN

Di era globalisasi kualitas sumber daya manusia sangat diperlukan. Untuk meningkatkan kualitas tersebut, dapat dilakukan lewat pendidikan formal maupun non formal. Guna mendukung tujuan tersebut sarana dan prasarana pendidikan harus diupayakan sebaik mungkin, baik dari tingkat pra sekolah sampai perguruan tinggi. Dengan demikian proses kegiatan belajar mengajarpun dapat berjalan dengan baik pula. Sebagai penyelenggara pendidikan, perguruan tinggi memiliki sarana prasarana serta unit-unit pendukung yang banyak dan kompleks, karena berkaitan dengan adanya Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu adanya pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Semua itu juga dimaksudkan untuk mempersiapkan dan menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan siap terjun di dunia kerja setelah menyelesaikan studi. Unit Psikologi ini dimaksudkan untuk membantu para taruna dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi selama melaksanakan studi.

Taruna merupakan kaum intelektual yang memasuki masa perkembangan sebagai orang dewasa awal, sehingga problem yang dihadapi cukup banyak, seperti masalah studi, masa depan, konflik dengan keluarga maupun dengan sesama taruna (Andromeda, 2022; Ferrari, 2016). Unit psikologi merupakan unit yang sangat dibutuhkan keberadaannya. Untuk melaksanakan tugasnya, unit psikologi di dilengkapi dengan sarana prasarana, tenaga psikolog serta beberapa jasa layanan yang bisa dimanfaatkan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Di lembaga pendidikan *boarding school* beberapa masalah bisa menjadi lebih kompleks karena pola pendidikan yang agak berbeda dengan perguruan tinggi lain. Taruna Semester I-IV diwajibkan untuk tinggal di asrama yang telah

disediakan. Dengan tinggal di asrama maka tingkat kedisiplinan taruna, pantauan dan kegiatan yang cukup padat bisa dilaksanakan lebih mudah. Namun demikian, bukan berarti kehidupan di asrama tanpa masalah. Justru sebaliknya dari pantauan yang ada, berbagai masalah bisa timbul dari asrama. Disamping itu, dengan adanya sistem hubungan senior dan junior juga membuat taruna mengalami permasalahan yang berkaitan dengan penyesuaian diri terhadap sistem tersebut. Berkaitan dengan masalah tersebut diatas, maka keberadaan unit psikologi dimaksudkan untuk membantu menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi taruna sehingga akan meningkatkan minat taruna untuk berkonsultasi di unit ini.

Minat berhubungan erat dengan sikap (Parnawi, 2021; Djari & Heriyawan, 2022). Minat dan sikap merupakan dasar bagi prasangka, dan minat juga penting dalam mengambil keputusan. Minat dapat menyebabkan seseorang giat melakukan suatu kegiatan menuju ke sesuatu yang telah menarik minatnya. Minat juga dapat diartikan sebagai faktor pendorong yang dapat menyebabkan individu memberikan perhatian terhadap obyek tertentu (dapat berupa orang, benda, ataupun suatu aktivitas). Minat mengandung unsur perhatian, artinya individu cenderung untuk mengadakan kontak yang lebih aktif dengan sesuatu yang menjadi obyek minatnya. Minat membuat orang senang akan obyek situasi atau ide-ide tertentu. Hal ini diikuti oleh perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari obyek yang disenangi tersebut (Myers, 2013).

Faktor kredibilitas bergantung pada tiga faktor, yaitu seberapa besar suatu institusi dipandang mampu secara kompetitif membuat dan menjual produknya dan mengadakan servisnya; seberapa besar perusahaan dipandang termotivasi, jujur, dapat dipercaya/diandalkan, dan sensitif

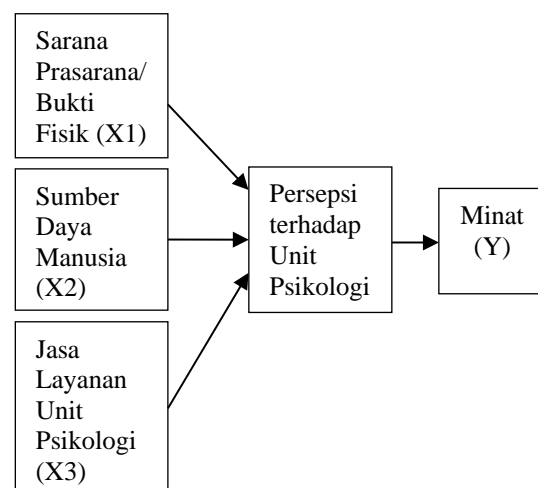
terhadap kebutuhan konsumen; seberapa besar perusahaan dipandang menyenangkan, atraktif, bergengsi dan dinamis (Alcañiz, et al, 2010; Sutanto, 2004). Disamping itu persepsi dapat mempengaruhi minat konsumen untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Dari teori tersebut, diaplikasikan dalam penelitian ini, yaitu faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat taruna untuk memanfaatkan jasa layanan unit psikologi di perguruan tinggi yang berbentuk *boarding school*. Dari faktor-faktor tersebut diatas, akan menimbulkan persepsi yang positif maupun negatif terhadap unit psikologi sehingga dapat mempengaruhi minat taruna untuk berkunjung ke unit psikologi.

Menurut Wyckof, kualitas jasa adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Kulik, 2004). Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Ali, et al, 2021). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Berdasarkan latar belakang masalah seperti tersebut di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor dominan apa yang mendukung taruna berkunjung ke unit psikologi dan mengetahui sejauh mana faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap kunjungan taruna ke unit psikologi.

## II. METODE

Peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif persentase. Instrumen pengumpulan data menggunakan metode kuesioner terbuka untuk menggali minat. Kuesioner tersebut digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat berkunjung taruna ke unit psikologi. Populasi pada penelitian ini adalah taruna PIP Semarang berjumlah 600 taruna. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *stratified random sampling* yaitu. responden dalam penelitian ini akan diambil secara acak dari masing-masing semester yang berbeda. Dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 60 orang. Hipotesis penelitian ini adalah ada hubungan antara variabel sarana prasarana, variabel sumber daya manusia (psikolog) dan variabel jenis jasa layanan unit psikologi sebagai indikator persepsi terhadap minat taruna untuk berkunjung di unit psikologi PIP Semarang. Semakin mendukung variabel sarana prasarana, variabel sumber daya manusia, dan variabel jenis jasa layanan yang ditawarkan maka semakin positif persepsi sehingga semakin tinggi minat untuk berkunjung di unit psikologi PIP Semarang. Hipotesis penelitian ditunjukkan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Hipotesa geometrikal

Adapun analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, korelasi product moment, dan uji khi kuadrat.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat minat kunjungan taruna dapat diketahui berdasarkan jawaban yang diberikan responden melalui hasil penyebaran kuesioner dengan objek penelitian para taruna PIP Semarang. Adapun alat analisis yang digunakan adalah Khi Kuadrat. Secara spesifik Khi-Kuadrat digunakan untuk mengetahui ada atau tidak ada hubungan antara bukti fisik (X1), keandalan, ketanggapan, jaminan dan perhatian sebagai (X2), serta jenis-jenis layanan(X3) terhadap minat kunjungan taruna (Y) pada Unit Psikologi PIP Semarang. Karakteristik responden digali melalui kuesioner mengenai jenis kelamin, Jurusan/Semester/Kelas. Berbagai karakteristik responden dari hasil kuesioner dapat diketahui dengan melihat beberapa tabel di bawah ini. Data mengenai jenis kelamin responden berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan kepada 60 responden dapat diketahui seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Pria	38	63,3
2.	Wanita	22	36,7
Jumlah		60	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui dari 60 responden, dapat dilihat bahwa responden pria berjumlah 38 dengan prosentase sebesar 63,3 % dan responden wanita berjumlah 22 dengan prosentase sebesar 36,7%. Penjelasan di atas memberikan indikasi bahwa sebagian besar responden adalah pria. Data mengenai kelas dan semester responden berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan kepada 60 responden dapat diketahui seperti pada Tabel 2.

<https://doi.org/10.46484/db.v3i2.320>

Tabel 2. Kelas/Semester

NO	Kelas / Semester	Frekuensi	Persentase
1.	Semester 1	10	16,7
2.	Semester 3	35	58,3
3.	Semester 7	15	15
Jumlah		60	100

Berdasarkan tabel 2 di atas, terdapat 60 responden, dapat dilihat bahwa responden tertinggi yang berkunjung adalah taruna semester 3 berjumlah 35 dengan prosentase sebesar 58,3 % dilanjutkan semester 7 berjumlah 15 dengan prosentase sebesar 15%, dan yang terakhir semester 1 dengan jumlah 10 atau 16, 7 persen. Pengujian Data menghasilkan instrument yang dievaluasi kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Instrumen dinyatakan valid jika koefisien korelasi total skor dengan skor item lebih besar dari nilai kritis yang ditentukan. Uji validitas dilakukan terhadap 60 responden. Kemudian dilakukan tabulasi Jawaban responden dan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS versi 10.0 dengan menggunakan taraf signifikan 5%. Nilai r tabel yang ditentukan sebesar 0.444. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel 3. Tabel 4 menunjukkan bahwa semua indikator pertanyaan dari variabel bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), jenis layanan dan minat berkunjung taruna mempunyai r hitung yang lebih besar dari r tabel yaitu lebih besar dari 0.444 dengan tingkat signifikansi 5 %, sehingga pertanyaan dalam kuesioner tersebut dinyatakan valid dan layak untuk dijadikan instrument pengujian dalam penelitian yang akan disebar kepada responden.

Uji Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sampai mana suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul

data. Suatu angket bila dikatakan reliabel (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, reliabilitas akan diukur dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha (0.70), jika koefisien Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.70 menunjukkan adanya reliabilitas. Dari penelitian ini diketahui Cronbach's Alpha dari variabel bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan minat beli sebesar 0.8880 atau lebih besar dari 0.70,

maka perhitungan tersebut reliabel, perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4. Dari tabel 4 dapat diketahui bahwa semua indikator pertanyaan dari variabel bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), jenis layanan dan minat berkunjung mempunyai nilai ralpha hitung yang lebih besar dari nilai ralpha tabel, sehingga dapat diketahui bahwa semua indikator pertanyaan kuesioner adalah reliabel.

Tabel 3 Uji Validitas

Variabel	No. Item	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> )	B1	0,685	0.444	Valid
	B2	0,679	0.444	Valid
	B3	0,711	0.444	Valid
Keandalan ( <i>reliability</i> )	C1	0,680	0.444	Valid
	C2	0,674	0.444	Valid
	C3	0,785	0.444	Valid
Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	D1	0,872	0.444	Valid
	D2	0,834	0.444	Valid
	D3	0,811	0.444	Valid
Jaminan ( <i>assurance</i> )	E1	0,743	0.444	Valid
	E2	0,865	0.444	Valid
	E3	0,846	0.444	Valid
Perhatian ( <i>empathy</i> )	F1	0,811	0.444	Valid
	F2	0,757	0.444	Valid
	F3	0,858	0.444	Valid
Jenis Layanan	G1	0,793	0.444	Valid
	G2	0,891	0.444	Valid
	G3	0,803	0.444	Valid
Minat Berkunjung	H1	0,454	0.444	Valid
	H2	0,731	0.444	Valid
	H3	0,838	0.444	Valid

Tabel 4 Uji Reliabilitas

Variabel	No. Item	Nilai ralpha hitung	Nilai r alphatablel	Keterangan
Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> )	B1	0,8911	0,70	Reliabel
	B2	0,8879	0,70	Reliabel
	B3	0,8802	0,70	Reliabel
Keandalan ( <i>reliability</i> )	C1	0,8896	0,70	Reliabel
	C2	0,8824	0,70	Reliabel
	C3	0,8797	0,70	Reliabel
Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	D1	0,8790	0,70	Reliabel
	D2	0,8771	0,70	Reliabel
	D3	0,8793	0,70	Reliabel

Variabel	No. Item	Nilai <i>ralpha hitung</i>	Nilai <i>r alphatabel</i>	Keterangan
Jaminan (assurance)	E1	0,8857	0,70	Reliabel
	E2	0,8802	0,70	Reliabel
	E3	0,8812	0,70	Reliabel
Perhatian (empathy)	F1	0,8769	0,70	Reliabel
	F2	0,8923	0,70	Reliabel
	F3	0,8761	0,70	Reliabel
Jenis Layanan	G1	0,8793	0,70	Reliabel
	G2	0,8792	0,70	Reliabel
	G3	0,8794	0,70	Reliabel
Minat Berkunjung	H1	0,8903	0,70	Reliabel
	H2	0,8902	0,70	Reliabel
	H3	0,8828	0,70	Reliabel

Tanggapan responden dari pengisian kuesioner pada penelitian ini diakumulasikan per variabel dari beberapa pertanyaan yang ada. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kunjungan taruna ke unit psikologi diukur dengan lima variabel yaitu bukti

fisik (*tangible*)/ sarana prasarana, keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*). Tabel 5 merupakan hasil dari tabulasi masing-masing variabel yang setiap variabel diwakili oleh tiga pertanyaan.

Tabel 5 Analisis Variabel Atribut Pelayanan

Variabel	Indikator	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sarana Pra-Sarana / Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) (X1)	Ruang unit psikologi nyaman	Setuju	36	60
	Letak unit psikologi kurang strategis	Setuju	35	58,3
	Fasilitas di unit psikologi lengkap	Setuju	31	51,7
Sumber Daya Manusia / Keandalan ( <i>Reliability</i> ) (X2)	Psikolog mampu dalam memberikan penyelesaian masalah bagi taruna	Setuju	38	63,3
	Psikolog mampu dalam menjelaskan jenis layanan yang ada di unit psikologi	Setuju	49	81,7
	Psikolog sangat membantu memberikan solusi pemecahan masalah taruna	Setuju	44	73,3
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Psikolog tanggap dalam melakukan proses konsultasi	Setuju	46	76,7
	Psikolog tanggap dalam membantu menentukan solusi yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi	Setuju	49	81,7
	Psikolog sangat tanggap terhadap permasalahan	Setuju	41	68,3
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Psikolog menjamin jika datang ke unit psikologi permasalahan akan terselesaikan dengan baik,	Setuju	41	68,3

Variabel	Indikator	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
	Psikolog memberi jaminan kerahasiaan masalah jika datang ke unit psikologi,	Setuju	37	61,7
	Psikolog menjamin mengenai hasil konseling	Setuju	46	76,7
Perhatian ( <i>Empathy</i> )	Psikolog ramah dalam menghadapi taruna yang berkunjung ke unit psikologi	Setuju	35	58,3
	Penampilan psikolog baik dalam melayani taruna	Setuju	31	51,7
	Komunikasi psikolog dengan taruna yang berkunjung ke unit psikologi tidak baik,	Setuju	40	66,7
Jenis Jasa Layanan (X3)	Konsultasi	Setuju	44	73,3
	Ada pemutaran film di unit psikologi	Setuju	43	71,7
	Ada diskusi.	Setuju	42	70,0

Dari Tabel 5 dapat dilihat bahwa sebagian besar atau 50 % lebih responden menjawab setuju terhadap variabel yang ada Analisis Dimensi Minat Berkunjung Taruna Untuk mengetahui minat berkunjung taruna ke unit psikologi, dapat dilihat pada Tabel 6 tentang

tanggapan responden terhadap sejauh mana taruna mengenal unit psikologi, ketertarikan dengan keseluruhan pelayanan dan fasilitas yang diberikan unit psikologi, serta minat berkunjung ke unit psikologi sehubungan dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

Tabel 6 Analisis Dimensi Minat Berkunjung

Indikator	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sejauh mana taruna mengenal unit psikologi	Sangat tidak mengenal	0	0
	Tidak mengenal	6	10,0
	Mengenal	52	86,7
	Sangat mengenal	2	3,3
Ketertarikan dengan seluruh pelayanan dan fasilitas yang diberikan unit psikologi	Sangat tidak tertarik	0	0
	Tidak tertarik	6	10,0
	Tertarik	47	78,3
	Sangat tertarik	7	11,7
Minat berkunjung ke unit psikologi sehubungan dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan	Sangat tidak berminat	0	0
	Tidak berminat	5	8,3
	Berminat	39	65,0
	Sangat berminat	16	26,7

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui dari 60 responden, bahwa tanggapan responden terhadap sejauh mana taruna mengenal, tertarik dan berminat mengunjungi unit psikologi adalah: 86,7

% merasa mengenal, 78,3 % tertarik dan 65,0 %.

Berdasarkan Analisa koefisien kontingensi (C) dan koefisien kontingensi maksimal (Cmax) yang digunakan untuk memperoleh rata-rata

hubungan variabel (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) terhadap minat, maka dilakukan uji koefisien kontingensi terhadap kontingensi maksimalnya. Interval digunakan untuk mengetahui hubungan antara bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*) terhadap minat menggunakan rumus:

$$C_{\max} = \sqrt{\frac{(k-1)}{k}}$$

$$= \sqrt{\frac{(4-1)}{4}}$$

$$= \sqrt{\frac{3}{4}} = 0,75$$

Nilai min = 0  
Nilai mak = 0,75  
Range = 0,75  
Lebar interval = 0,75

$$C = \frac{\sqrt{X^2}}{X^2 + N} = \frac{\sqrt{83,848}}{83,848 + 60} = 0,763$$

Tabel 7 menyajikan tingkat keeratan antara variabel bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*) dengan minat beli konsumen.

Tabel 7. Kelas Interval Nilai Koefisien Kontingensi

No	Interval	Kategori	Kategori
1	< 0,1875	Sangat Lemah	1
2	0,1876 -0,3751	Lemah	2
3	0,3752-0,5627	Kuat	3
4	0,5628 >	Sangat Kuat	4

Hasil Analisis Khi kuadrat Antara Bukti Fisik (*tangible*) Terhadap Minat Kunjungan Taruna Berikut ini akan diuraikan mengenai hasil analisis Khi kuadrat dan nilai koefisien kontingensi antara bukti fisik (*tangible*) terhadap minat kunjungan taruna.

Ho: Tidak ada hubungan yang signifikan antara persepsi tentang bukti fisik (*tangible*) yang diberikan terhadap minat berkunjung ke unit psikologi PIP Semarang

Ha: Ada hubungan yang signifikan antara persepsi tentang bukti fisik (*tangible*) yang diberikan terhadap minat berkunjung ke unit psikologi PIP Semarang

Daerah kritis Taraf signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5%, karena uji 2 arah maka taraf signifikannya 2,5% dan derajat bebas (dalam lampiran) adalah 83,848. Nilai Khi kuadrat tabel untuk  $df=35$ ,  $\alpha=2,5\%$  (0,025) adalah 46,98. Analisis hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan minat berkunjung ke unit psikologi.

Pengujian Koefisiensi Kontingensi digunakan untuk mengetahui rata-rata hubungan variabel bukti fisik (*tangible*) dengan minat berkunjung. Keeratan hubungan antara bukti fisik (*tangible*) terhadap minat berkunjung dapat dilihat pada Tabel 8, dimana nilai koefisien kontingensi bukti fisik (0,763) berada pada interval 0,5628 -0,7503 yang berarti hubungan antara keduanya sangat kuat. Dengan cara yang sama seperti tersebut di atas, tingkat keeratan antara variabel keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*) dengan minat kunjungan taruna ke unit psikologi dapat diketahui.



Tabel 8. Hubungan Bukti Fisik (Tangible) (Dengan Minat Berkunjung Ke Unit Psikologi)

<i>Tangible</i>	Minat Berkunjung (Y)						
	x <sup>2</sup> hitung	x <sup>2</sup> tabel	Sig	Hasil	C	Cmax	Hubungan
	83,848	46,98	0,000	Ada hub	0,763	0,75	Sangat Kuat

Tabel 9. Hasil Analisis Hubungan Atribut Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung

Variabel (X)	Minat Berkunjung Taruna (Y)			
	Hubungan	Keterangan	C	Urutan Keeratan
Bukti Fisik ( <i>Tangiabels</i> )	Terdapat Hubungan	Sangat Kuat	0,763	1
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Terdapat Hubungan	Sangat Kuat	0,749	2
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Terdapat Hubungan	Sangat Kuat	0,748	3
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Terdapat Hubungan	Sangat Kuat	0,667	4
Perhatian ( <i>Empathy</i> )	Terdapat Hubungan	Sangat Kuat	0,577	5

Dampak Hasil Penelitian kajian Chi kuadrat dapat digunakan untuk melihat seberapa besar hubungan variabel pelayanan yang diberikan unit psikologi terhadap minat berkunjung, dapat diketahui bahwa variabel *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (perhatian), mempunyai hubungan dengan minat berkunjung. Hasil analisis hubungan antara atribut pelayanan yang diberikan unit psikologi terhadap minat berkunjung taruna dapat dilihat pada tabel 9.

Koefisien kontingensi hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan) dan *assurance* (jaminan) serta *empathy* (perhatian) mempengaruhi minat kunjungan taruna ke unit psikologi. Hal ini dapat dijadikan pertimbangan unit psikologi dalam melakukan kebijakan untuk pengembangan program unit psikologi yang akan datang. Jaminan atau *assurance* menjadi faktor yang signifikan yang mempengaruhi minat mengunjungi

unit psikologi dapat disebabkan oleh kepercayaan yang diberikan Taruna bahwa masalah mereka dapat terpecahkan. Kepercayaan ini muncul dari rendahnya stigma kesehatan mental yang bisa saja dialami Taruna, sesuai dengan hasil penelitian Fathiyah (2016), yang menunjukkan bahwa semakin tinggi stigma seseorang pada kesehatan mental maka semakin rendah minat untuk mencari bantuan psikologis. Pernyataan ini diperkuat dari hasil penelitian lain yang menemukan bahwa stigma negatif terhadap kesehatan mental maupun layanan psikologi profesional akan menghambat motivasi seseorang untuk mencari bantuan layanan psikologi (Corrigan, et al, 2010; Corrigan & Penn, 2015; Ferrari, 2016; Pasanen, et al, 2018)

Kualitas fisik layanan juga mempengaruhi minat mengunjungi unit psikologi. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dimana kualitas sarana dan layanan yang kurang kurang memadai akan menjadi penghalang bagi peserta didik untuk mengunjungi unit

layanan psikologi (Rasyida, 2019; Nurfadilah dkk, 2021).

#### IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan ke unit psikologi terkait sarana prasarana adalah ruang psikologi yang nyaman (60%). Terkait sumber daya manusia (psikolog), responden menjawab setuju untuk psikolog yang andal dan tanggap dalam membantu menyelesaikan masalah (81,7%), psikolog memberikan jaminan

#### V. DAFTAR PUSTAKA

- Alcañiz, E. B., Cáceres, R. C., & Pérez, R. C. (2010). Alliances between brands and social causes: The influence of company credibility on social responsibility image. *Journal of business ethics*, 96(2), 169-186.
- Ali, B. J., Saleh, P. F., Akoi, S., Abdulrahman, A. A., Muhamed, A. S., Noori, H. N., & Anwar, G. (2021, May). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. In Ali, BJ, Saleh, Akoi, S., Abdulrahman, AA, Muhamed, AS, Noori, HN, Anwar, G.(2021). *Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. International journal of Engineering, Business and Management* (Vol. 5, No. 2, pp. 65-77).
- Andromeda, V.A., Dewi, I. S., Prayogo, D., Sitepu, F., Santiko, T., & Arifin, M. Z. (2022). Tata Kelola Pengasuhan Taruna Dalam Masa Pendidikan Dan Pelatihan Politeknik Ilmu Pelayaran (Pip) Semarang. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 21(2), 193-208.
- kerahasiaan masalah (76,7 %), psikolog mampu berkomunikasi dengan baik (66,7 %). Terkait jenis jasa layanan, responden menjawab setuju dengan adanya jasa layanan konsultasi (73%), pemutaran film (71,7 %), diskusi (70 %). Responden yang menyatakan berminat untuk mengunjungi unit psikologi sebanyak 65%, sedangkan 78,3% tertarik dengan fasilitas yang ada. Hasil uji Khi kuadrat menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara kualitas sarana prasarana dan kualitas layanan terhadap minat kunjungan taruna ke unit psikologi.
- Corrigan, P. W., Larson, J. E., & Kuwabara, S. A. (2010). Social psychology of the stigma of mental illness: *Public and self-stigma models*.
- Corrigan, P. W., & Penn, D. L. (2015). Lessons from social psychology on discrediting psychiatric stigma. *Stigma and Health*, 1(S), 2.
- Djari, J. A., & Heriyawan, M. S. (2022). Pengaruh Media Sosial, Pembelajaran Daring, dan Kecerdasan Emosional Terhadap Etika dan Perilaku Taruna Pelayaran. *Dinamika Bahari*, 3(1), 20-28.
- Fathiyah, K. N. (2016). Stigma dan keinginan mencari bantuan psikologis di layanan profesional: Meta analisis. In Seminar ASEAN 2nd Psychology & Humanity (pp. 19-20).
- Ferrari, A. (2016). Using celebrities in abnormal psychology as teaching tools to decrease stigma and increase help seeking. *Teaching of Psychology*, 43(4), 329-333.
- Kulik, C. T., & Perry, E. L. (2004). *Human resources for the non-HR manager*. Psychology Press.
- Myers, C. S. (2013). *Industrial psychology*. Read Books Ltd.

- Nurfadilah, N., Rahmadani, A., & Ulum, B. (2021). Profil Sikap Mencari Bantuan Layanan Psikologis pada Mahasiswa. *Aspirasi: Jurnal Masalah-masalah Sosial*, 12(1), 15-30.
- Parnawi, A. (2021). *Psikologi perkembangan*. Deepublish.
- Pasanen, T. P., Neuvonen, M., & Korpela, K. M. (2018). The psychology of recent nature visits:(How) are motives and attentional focus related to post-visit restorative experiences, creativity, and emotional well-being?. *Environment and Behavior*, 50(8), 913-944.
- Rasyida, A. (2019). Faktor yang menjadi hambatan untuk mencari bantuan psikologis formal di kalangan mahasiswa. *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia*, 8(2), 193-207.
- Sutanto, Magdalena. (2004). Studi Mengenai Pengembangan Minat Beli Merek Ekstensi: Studi Kasus Produk Sharp di Surabaya. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 3(3), 243-266