

## PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP IMPLEMENTASI KONSEP 3B (*BRAIN, BEHAVIOR, BEAUTY*) PADA DOSEN DAN KARYAWAN AKS-AKK YOGYAKARTA

Prihatin Saraswati

Akademi Kesejahteraan Sosial AKK Yogyakarta

[Psaraswati@gmail.com](mailto:Psaraswati@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian tentang persepsi mahasiswa terhadap implementasi konsep 3 B ( Brain, Behavior dan Beauty ) pada karyawan dan Dosen AKS AKK Yogyakarta dimaksudkan untuk menggali persepsi mahasiswa terhadap pelayanan dosen dalam bidang akademik dan non akademik dengan maksud apakah mahasiswa puas terhadap pelayanan yang diberikan pada saat kuliah di AKS AKK pada Prodi Seni Kuliner, Desain Busana dan Tata Rias sehingga data dapat digunakan sebagai umpan balik untuk meningkatkan pelayanan di AKS AKK Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif *interpretative*. Pengambilan sampel secara random sampling pada mahasiswa ketiga prodi tersebut. Hasil yang didapat dari penelitian ini pada penerapan konsep *brain ,behavior, beauty* mahasiswa mempersepsikan sudah baik hanya pada unsur *adversity quotient* dan perilaku kerja pada penerapan *behavior*. Pada unsur inovatif lebih ditingkatkan lagi.

**Kata Kunci:** Persepsi Mahasiswa, Konsep 3B (Brain, Behaviour, and beauty)

### ABSTRACT

*Research on student perception of the implementation of concept 3 B (Brain, Behavior and Beauty) in employees and Lecturers AKS AKK Yogyakarta is intended to explore the perception of students to the services of lecturers in academic and non-academic fields with the intention of whether students are satisfied with the services provided during lectures at AKS AKK in the Culinary Arts, Fashion Design and Makeup Program so that data can be used as feedback to improve servants at AKS AKK Yogyakarta. This study uses a descriptive interpretive approach. Random sampling pad of the students of the three study programs. The results obtained from this study on the application of the concept of brain, behaviour, beauty students perceive it is good only on the element of adversity quotient and work behaviour on the application of behaviour. The innovative elements are further enhanced.*

**Keywords:** Student Perception, Concept 3B (Brain, Behaviour, and beauty)

### PENDAHULUAN

Dosen dan karyawan di Akademi Kesejahteraan Sosial AKK merupakan pelayan bagi pengguna perguruan tinggi untuk melayani pemangku kepentingan terutama mahasiswa sebagai pelanggan bagi perguruan tinggi.

Kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa tergantung dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perguruan tinggi dalam hal ini dosen selaku pelayan bidang akademik terutama dalam penerapan proses pembelajaran dan karyawan sebagai tenaga kependidikan sebagai penunjang kelancaran proses

pembelajaran di AKS AKK. Kualitas pelayanan akan berbanding lurus terhadap hasil yang didapat, artinya apabila pelayanan yang dilakukan oleh dosen dan karyawan terhadap mahasiswa berkualitas baik maka kepuasan mahasiswa juga akan meningkat. Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Brata, 2018).

Dosen dan karyawan dalam suatu perguruan tinggi ibarat sebagai *public relation* bagi institusinya yang mempunyai fungsi dan tugas pokok sebagai *image*

*builder* (pembangun citra) bagi Perguruan tingginya. Hal ini disebabkan karena apabila mahasiswa dan *steakeholder* lainnya termasuk orang tua puas mendapatkan pelayanan dosen dan karyawan maka akan melekat pada benak (mindset) mahasiswa sehingga perguruan tinggi tersebut akan mendapatkan citra positif. Suatu Perguruan tinggi yang mempunyai citra positif maka akan berdampak kepada masyarakat yang akan menggunakan AKS-AKK sebagai tempat pendidikannya mempunyai kualitas perguruan tinggi yang diharapkan sehingga perguruan tinggi akan dicari oleh calon mahasiswa. Oleh karena itu dosen dan karyawan AKS - AKK sebagai *public relation* perguruan tinggi mempunyai peran yang sangat besar dalam membuat citra positif bagi AKS-AKK yang nantinya menjadi tumpuan pilar untuk menciptakan reputasi yang tinggi bagi AKS-AKK yang berasal dari persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanannya dengan indikator penerapan *brain, behavior, and beauty*.

Persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan (Rakhmati, 2017). Persepsi adalah tanggapan penerimaan langsung dari suatu serapan atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indranya. Persepsi individu tentang diri sendiri akan berpengaruh bagaimana dirinya membentuk dirinya yang dipengaruhi oleh interaksi dalam kehidupannya sehingga membentuk suatu konsep diri.

Konsep diri adalah pandangan kita mengenai siapa diri kita dan orang lain yang diperoleh melalui informasi dari orang lain (Mulyana 2015). Persepsi yang sama belum tentu membentuk konsep diri yang sama pada setiap individu termasuk dalam konsep diri dosen dan karyawan AKS-AKK. Hal tersebut yang menarik penulis untuk membahas masalah ini dan menjadikan dosen dan karyawan sebagai obyek penelitian dan bagaimana mahasiswa

mempersepsikan konsep *brain, behavior, and beauty* pada dosen dan karyawan di AKS-AKK Yogyakarta.

Dengan adanya konsep diri pada Dosen dan Karyawan di AKS-AKK dengan kriteria *brain, behavior, and beauty* diharapkan mampu membangun citra bagi mahasiswa sebagai pelanggan yang tadinya terdapat bagian-bagian yang belum beranggapan baik dalam pelayanan menjadi lebih baik dalam pelayanan akademik dan non-akademiknya dan dapat mempersiapkan diri untuk memberikan pelayannya yang terbaik bagi pelanggan dan stakeholder.

## KAJIAN TEORI

### Pelayanan

Konsep pelayanan menurut Thoah (2011) adalah sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau suatu kelompok atau instansi untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat pengguna dalam mencapai tujuan. Selanjutnya pelayanan menurut Albrecht dalam Brata (2018) pelayanan merupakan suatu pendekatan yang dilakukan organisasi yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengorganisasian organisasi.

Dari pendapat tersebut maka pelayanan merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh suatu institusi atau organisasi untuk membantu memenuhi kebutuhan untuk memperlancar suatu kegiatan untuk mencapai tujuan.

Pelayanan yang baik harus memenuhi kriteria transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti, akuntabilitas yang berarti dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kondisional yaitu dapat menyesuaikan kondisi yang dihadapi baik dari pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap mempertimbangkan efisiensi dan efektifitas. Partisipatif yang berarti selalu memperhatikan pendapat dan

aspirasi pengguna pelayanan agar tercapai pemenuhan kebutuhan.

Dari kriteria tersebut maka dapat disimpulkan bahwa apabila pelayanan yang baik adalah dapat memberikan kemudahan yang dapat dipertanggungjawabkan serta dapat menyesuaikan keadaan dan kondisi yang ada serta mendengarkan aspirasi pengguna layanan agar tercapai kualitas layanan yang diharapkan.

Ditinjau dari prinsip pelayanan meliputi : 1) kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan yang tidak berbelit belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan; 2) kejelasan yaitu semua persyaratan dan instruksi jelas dipahami serta penanggung jawab setiap unit pelayanan yang jelas; 3) ketepatan waktu yaitu pelaksanaan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan; 4) tanggung jawab yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan public bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan yang dihadapi; 5) kedisiplinan, keramahan dan kesopanan yang berarti pemberi pelayanan harus disiplin santu ramah dan menyenangkan.

Dari hal diatas maka pelayanan yang baik harus memenuhi syarat tersebut agar kualitas pelayanan dapat tercapai secara maksimal.

### **Public Service Communication**

Salah satu aspek penting dalam pelaksanaan pelayanan adalah seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain, nilai baik atau tidak suatu pelayanan sering dikaitkan dengan bagaimana petugas berkomunikasi dengan pelanggan atau pemangku kepentingan.

Kemampuan seorang petugas pelayanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi menjadi salah satu aspek yang penting yang akan berpengaruh terhadap efektifitas pelayanan.

Ada beberapa prinsip komunikasi dalam pelayanan publik antara lain : 1) setiap tindakan dalam pelayanan berpotensi komunikasi; 2) interaksi institusi dengan

pemangku kepentingan melalui komunikasi; 3) komunikasi memberikan makna terhadap makna atas interaksi yang terjadi sehingga saling terjadi kesamaan makna dan kesepahaman; dan 4) semakin dekat hubungan psikososial antara yang melayani dan dilayani maka semakin efisien pelaksanaan pelayanan (Effendi : 2016).

Menurut Akh Muwafik (2015) ada beberapa aspek dalam komunikasi pelayanan antara lain:

**Communicator Performance Image** yaitu kesan yang ditampilkan oleh petugas pelayanan yang dapat mencitrakan dirinya khususnya pada saat berinteraksi dengan pemangku kepentingan karena pemangku kepentingan akan memberikan perhatian bagaimana cara dan respon yang diberikan oleh petugas pelayanan.

**Communicator performace image** memiliki beberapa unsur yang mempengaruhi efektifitas pemberian layanan antara lain:

**Physical Performance** yaitu aspek penampilan fisik yang ditampilkan oleh pemberi pelayanan berupa ekspresi wajah saat melayani, sikap dan respon, kesopanan, ketulusan yang ditampilkan termasuk yang bersifat *tangible* misal pakaian yang digunakan sesuai dengan peran seseorang dalam pelayanan tersebut.

**Psychological performance** yaitu perilaku yang ditampilkan pelayan berupa sikap yang positif yang berupa *minsed* dari seorang pelayan bahwa apa yang dilakukan dalam proses pelayanan haruslah yang terbaik.

**Verbal Expresion** yaitu perpaduan *minsed* dan tampilan fisik dari seorang pelayan sehingga mampu menampilkan ekspresi komunikasi verbal yang mengesankan bagi pelanggan.

Dari uraian diatas maka *public service communication* terdapat beberapa hal yang terkait yaitu citra dan reputasi yaitu bagaimana kegiatan komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat menciptakan citra yang positif bagi organisasi atau institusinya, selain itu

bagaimana kegiatan komunikasi dalam pelayanan dapat menangani *complain* atau keluhan pelanggan serta bagaimana strategi komunikatif untuk menangani hal tersebut dan etika pelayanan yaitu bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik bagi pemangku kepentingan yang dilayani.

### Persepsi

Seseorang mempunyai persepsi individual mengenai apa yang dipikirkan, dilihat dan dirasakan. persepsi seseorang akan menentukan apa yang akan diperbuat untuk memenuhi kepentingannya dan persepsi setiap orang akan berbeda terhadap satu hal.

Persepsi menurut Drever (2010) merupakan proses pengenalan dan identifikasi sesuatu dengan menggunakan pancaindra. Faktor faktor terjadinya persepsi antara lain : 1) obyek yang dipersepsi yaitu obyek dapat menimbulkan stimulus dari alat indra yang dapat datang dari dalam dan luar individu yang diterima oleh syaraf reseptor; 2) perhatian yaitu sesuatu yang menjadi perhatian saat indra menerima stimulus dan bersifat spontan pada saat individu menerima rangsang dari obyek. Persepsi merupakan sifat paling asli pada titik tolak kesadaran.

Dari hal tersebut maka persepsi sangat individual sehingga berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya. Menurut Gibson dkk (2016) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu *stereotype* yang berarti suatu bentuk yang dihasilkan dari gambaran karakteristik suatu obyek tertentu yang mengikuti individu. Selektifitas adalah otak akan menyeleksi informasi sehingga hanya yang mendapat perhatian yang dipilih masuk kedalam otak, kebutuhan yaitu kebutuhan seseorang yang saat itu akan dipenuhi, emosi yaitu faktor psikologis dari keadaan perasaan seseorang.

Dari uraian tersebut maka persepsi merupakan hal yang sangat subyektif karena disamping dipengaruhi stimulus dan

pengamatan juga dipengaruhi oleh pengalaman, harapan, motif, kepribadian dan kondisi situasional individu.

### Konsep Brain

Dalam konsep pelayanan konsep diri sangat penting yaitu pandangan dan perasaan dalam diri kita seperti yang dikatakan oleh William D Brooks dalam Rakhmat (2017) bahwa "*Those physical social and psychological perception of ourselves that we have derved from experiences and our interaction with other*". Dengan demikian konsep diri bukan hanya gambaran diskriptif tetapi juga penilaian terhadap diri kita tentang apa yang kita pikirkan dan apa yang kita rasakan.

Konsep diri dipengaruhi oleh Brain atau intelegensia, kecerdasan, ilmu pengetahuan dan kemandirian. Kecerdasan manusia terdapat lima jenis yaitu :

*Intellegent Quotient ( IQ )* yaitu kecerdasan pikiran yang bertumpu pada kemampuan otak untuk berpikir dalam menyelesaikan masalah yang biasanya terdapat standar untuk mengukur kecerdasan manusia.

*Emotional Qoutient (EQ)* yang biasanya disebut dengan kecerdasan emosi yaitu kecerdasan manusia dalam kemampuannya untuk mengelola emosi dan perasaan. Kecerdasan emosi ini sangat berpengaruh terhadap performance dan kecakapan emosi pada saat kemampuan seseorang menghadapi dan menyelesaikan masalah.

Kecerdasan emosi menjadi tolok ukur dari psikotes karena merupakan penentu dalam kesuksesan seseorang. Kecerdasan emosi meliputi :1) *self awareness* atau kesadaran diri dalam melihat kelebihan dan kekurangannya sehingga seorang pelayan akan secara sadar mengurangi kekurangannya dan mempertahankan kelebihannya dengan terus belajar membentuk kosep dirinya; 2) *self regulation* yaitu kemampuan untuk mengekspresikan dirinya terhadap norma-norma sesuai dengan peran pekerjaannya

misalnya dapat menterjemahkan perkembangan prinsip-prinsip pengetahuan dan perkembangan *knowledge* sesuai dengan peran masing – masing; dan 3) kemampuan interpersonal yaitu kemampuan seseorang dalam membangun interaksi dan kepercayaan orang lain melalui kerjasama yang baik, kejujuran, dan *relationship* yang saling menguntungkan.

*Spiritual Quotient* (SQ) berkaitan dengan ketaatan seseorang terhadap Tuhannya yang terlihat dari perilaku individu dalam menjalankan kewajiban terhadap agama yang dianutnya.

*Moral Quotient* (MQ) kecerdasan moral merupakan kapasitas mental untuk menentukan bagaimana prinsip umum manusia yang harus digunakan pada nilai hidup seseorang yang berhubungan dengan tujuan dan tindakan. Kecerdasan moral merupakan kemampuan untuk membedakan yang benar dan yang salah.

*Adversity Quotient* (AQ) yaitu kecerdasan untuk mengatasi kesulitan sehingga seseorang dapat mumpuni dalam bidang pekerjaannya. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa konsep diri yang baik apa bila seseorang mempunyai ukuran yang tinggi dalam konsep kecerdasan tersebut sehingga kualitas konsep diri menjadi tinggi.

### **Konsep Behavior**

Konsep *behavior* adalah tingkah laku manusia yang merupakan reaksi atau respon terhadap stimulus atau tingkah laku seseorang yang dapat diamati. dalam hal ini *behavior* diartikan sebagai perilaku kerja yang merupakan tindakan dan sikap yang ditunjukkan karyawan dalam bekerja.

Menurut Robbin dalam Rakhmad (2012) perilaku kerja adalah kemampuan kerja seseorang yang dapat mengaktualisasikan dirinya melalui sikap dalam bekerja. Ada beberapa pembentuk perilaku kerja yaitu: 1) faktor genetik yaitu faktor yang dibawa sejak lahir yang merupakan faktor bawaan, faktor usia yaitu usia produktif akan membuat seseorang

semangat untuk bekerja; 2) faktor lingkungan yaitu faktor lingkungan internal dan eksternal yang mempengaruhi kehidupan; 3) faktor pendidikan yaitu usaha secara sadar untuk meningkatkan ilmu dan pengetahuannya; dan 4) faktor pengalaman yaitu sesuatu yang telah dialami dalam hidupnya yang dapat menjadi patokan dalam bekerja.

Perilaku kerja yang baik antara lain: 1) menampilkan etos kerja yang tinggi artinya mempunyai rencana dan target kerja yang akan dilaksanakan; 2) menunjukkan hubungan interpersonal yang simpatik; 3) mampu menyikapi perubahan secara positif dengan mengambil manfaat setiap perubahan; 4) memiliki kendali diri yang kuat yang berarti memahami yang hak dan yang wajib dan memahami konsep yang benar dan yang salah dan memahami yang baik dan yang tidak baik; 5) mampu menjadi contoh orang lain; 6) mampu berjiwa kreatif dan inovatif; 7) berjiwa besar dan berlapang dada.

### **Konsep Beauty**

Konsep *beauty* atau konsep cantik berarti penampilan fisik yang baik dan sempurna apalagi apabila pekerjaan seseorang selalu berinteraksi dengan orang lain. Penampilan fisik saat ini menjadi daya tarik tersendiri dalam produk pelayanan karena merupakan kesan pertama yang positif. Konsep *beauty* dapat menjadi faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan apabila terpadu dari *inner beauty* yaitu keramahan, sopan, keikhlasan dan kegesitan serta *outer beauty* yaitu penampilan cara berpakaian dan tata rias yang tepat sesuai dengan peran pekerjaan seseorang.

Menurut Adullah dan Irwan (2016) konsep cantik adalah tampak kasat mata atau *beauty* berarti *the quality of being pleasing especially to look at*, sehingga apabila seorang pelayan publik merupakan persepsi yang positif yang merupakan citra diri yang berperan dalam penilaian orang lain.

Konsep *beauty* memiliki beberapa unsur yaitu :1) *personality* yaitu kepribadian seseorang akan terlihat dalam cerminan citra diri yang ditampilkan, implementasi salam, sapa, senyum yang ramah dan wajar akan membuat orang lain memberikan kesan pertama yang positif; dan 2) etika berbusana yaitu keselarasan dan kesesuaian pemilihan busana sesuai dengan penilaian figure yang diharapkan sesuai dengan peran pekerjaan seseorang baik dalam pemilihan model, keserasian warna yang disesuaikan dengan perkembangan kondisi saat ini. Dari uraian tersebut maka konsep cantik adalah hubungan yang serasi antara penampilan fisik, sikap dan perilaku seseorang yang dipersepsikan orang lain.

#### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian diskriptif dengan menggunakan pendekatan interpretative. Maleong (2013) mengatakan bahwa pendekatan diskriptif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data baik tertulis maupun lesan sari orang-orang yang memberikan data.

Metode ini digunakan karena peneliti ingin menggali persepsi mahasiswa terhadap implementasi konsep *brain*, *behavior*, dan *beauty* pada dosen dalam pelayanan bidang akademik dan Karyawan dalam melayani bidang non akademik.

Fokus pada penelitian ini adalah mahasiswa dapat memahami tentang konsep *brain*, *behavior*, *beauty* yang terimplementasi pada konsep diri dosen dan karyawan AKS AKK Yogyakarta. Dalam penelitian ini penulis menggunakan random sampling pada mahasiswa prodi Seni Kuliner, Desain Busana dan Tata rias semester 4 dan semester 6 dengan jumlah responden 60 mahasiswa.

Dalam pengumpulan datanya penulis menggunakan questioner tertutup dan terbuka dengan skala Likert agar mudah di pahami dan untuk trianggulasi nya menggunakan pertanyaan terbuka sedangkan analiss data menggunakan

analisis data kualitatif deskriptif interpretatif data dan untuk memudahkannya penulis menggunakan presentase rata2 untuk klasifikasi jawaban yang ada.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

Pada Layanan dosen di bidang akademik dibagi dalam pelayanan pembimbingan akademik dan proses belajar mengajar pada prodi Seni Kuliner, Desain Busana dan Tata Rias serta tenaga kependidikan pada bidang non akademik. Adapun hasil yang didapat sebagai berikut:

##### **Persepsi Mahasiswa Terhadap Implementasi Konsep *Brain***

Layanan dinilai berdasarkan persepsi mahasiswa dengan membandingkan harapan untuk menerima layanan sesuai harapan mahasiswa. Persepsi mahasiswa terhadap layanan dosen dalam hal pembimbingan akademik sebagian besar responden (87 %) dalam menerapkan konsep *brain* sudah baik, pelayanan dalam hal pembimbingan akademik yang berupa proses pengisian KRS, mata kuliah yang diambil, motivasi kepada mahasiswa agar mendapatkan prestasi akademik maupun untuk memberikan solusi apabila terdapat kesulitan telah dipersepsikan baik. Baik pada prodi Seni Kuliner, Desain Busana dan Tata Rias dosen dengan sabar membimbing mahasiswa agar kemajuan studinya tercapai hal ini membuktikan bahwa penerapan *emotional quotient* terutama dalam unsur kemampuan interpersonal telah diterapkan dengan baik.

Pada penerapan *adversity* atau dalam menyelesaikan masalah mahasiswa penanganan kurang cepat dalam memberikan solusi karena dosen biasanya konsultasi terlebih dahulu dengan pihak lain untuk menyelesaikan masalah. Hal ini menunjukkan bahwa dosen dalam layanan pembimbingan akademik dalam menerapkan konsep kecerdasan dalam menyelesaikan masalah harus lebih ditingkatkan lagi karena konsep *advertisy quotient* adalah penerapan daya tanggap

yang harus dimiliki oleh dosen dalam membimbing mahasiswa yang bisa dengan cepat dan tepat dalam memberikan solusi sehingga masalah bisa segera diatasi terhadap mahasiswa bimbingannya. Dosen dalam melayani mahasiswa harus meningkatkan *self regulation* perlu ditingkatkan.

Layanan dalam proses belajar mengajar pada konsep *brain* yaitu penerapan *intelligent quotient* yang berarti adalah apabila dosen mempunyai kemampuan untuk menguasai materi ajarnya dan dapat berkomunikasi dengan baik untuk menyampaikan materi ajar sehingga mahasiswa dapat memahami apa yang disampaikan oleh dosen dan dapat mencapai kompetensinya maka mahasiswa akan mendapatkan kepuasan untuk kuliah di AKS-AKK Yogyakarta.

Dosen diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan skillnya sehingga dosen betul-betul mampu menguasai produk dan mempengaruhi kualitas dosen dalam mengajar baik keluasan maupun kedalaman materi ajar. Persepsi mahasiswa tentang hal ini beragam pada prodi Seni Kuliner responden sebagian besar mempersepsikan cara mengajar dosen pada prodi tersebut sudah memuaskan (72 %).

Namun ada beberapa dosen yang perlu ditingkatkan dalam kemampuan berkomunikasi verbal linguistik untuk menyampaikan materi ajarnya karena dalam penjelasannya sering kurang bisa dipahami oleh mahasiswa karena cara menyampaikan dengan tidak menggunakan komunikasi fungsional. Selain itu ada mahasiswa yang mempersepsikan bahwa dosen kurang konsisten dalam menjelaskan terutama kaitan antar materi pembelajaran dengan dosen yang berbeda. Dari hal tersebut menunjukkan bahwa *self awareness* dan *self regulation* dosen perlu ditingkatkan.

Konsep *brain* juga dipersepsikan melalui pengetahuan dosen dalam memberikan materi ajar baik praktek maupun teori dengan materi terbaru dan sebagian besar mahasiswa (78%) sudah

puas dengan materi ajar hanya pada sebagian responden (52%) yang membandingkan ketrampilan yang disajikan pada tutorial bidang kuliner di medsos. Harapan mahasiswa materi pembelajaran yang didapat pada kuliah harusnya lebih bagus dan lebih berkualitas lebih inovatif sesuai dengan perkembangan jaman sehingga kompetensi mahasiswa dapat diterapkan sesuai dengan kondisi pengetahuan yang terus berkembang.

Pada Prodi Desain Busana persepsi mahasiswa terhadap layanan proses belajar mengajar dalam menerapkan *Brain* merasa puas (87 %). Kemampuan *verbal linguistic* dosen dalam menyampaikan materi dipersepsikan jelas (91%). Sedangkan pada kebaruan materi belum maksimal karena (64 %) responden mengatakan materi ajar kurang inovatif sesuai dengan perkembangan jaman. Harapan mahasiswa, dosen dalam memberikan kuliah materi ajarnya dapat lebih menyesuaikan dengan perkembangan dunia mode secara global.

Dari hal tersebut maka dosen perlu meningkatkan *self awareness* dan *self regulation* yang berhubungan dengan kesadaran diri untuk mengembangkan ilmu pengetahuannya secara lebih luas.

Pada Prodi Tata Rias persepsi mahasiswa terhadap layanan proses belajar mengajar dalam penerapan *brain* cukup puas (76 %). Namun dalam kemampuan *verbal linguistic* harus ditingkatkan karena ada dosen yang menjelaskan materi pelajaran kurang bisa dipahami dengan baik. Terdapat dosen yang menjelaskan tidak konsisten dalam penyampaian materi ajarnya.

Konsep *brain* yang dilihat dari kemampuan mengupdate materi ajar sebagian dosen sudah sesuai dengan perkembangan dunia Tata Rias. Tetapi sebagian dosen masih kurang menyesuaikan perkembangan jaman atau masih menggunakan konsep yang lama bahkan ada dosen yang mengajar hanya dengan membaca buku tidak disertai penjelasan analisis dan penerapannya.

Pada materi ajar praktek, mahasiswa juga membandingkan pengetahuan di bidang Tata Rias yang ada di medsos sehingga kepuasan terhadap pelayanan dengan penerapan konsep *brain* kurang maksimal.

Dari data tersebut dosen harus meningkatkan penerapan pada konsep Brain terutama pada faktor *self awareness* dan *self regulation* yang berhubungan dengan ilmu pengetahuannya agar pelayanan mahasiswa dibidang akademik dapat sesuai harapan mahasiswa sebagai pelanggan.

Tenaga kependidikan dalam penerapan konsep *brain* dipersepsikan oleh mahasiswa sudah cukup baik (79%). Namun pada aspek *adversity quotient* saat ada masalah tendik kurang cepat dalam mensolusikan terutama yang berhubungan dengan layanan administrasi akademik. Dalam hal ketepatan waktu karena pelayanan di AKS-AKK masih menganut waktu tunggu belum menerapkan pelayanan terpadu antar bagian sehingga dapat efisien waktu.

Pelayanan pada bagian keuangan dan perpustakaan dipersepsikan baik (78 %). Pada layanan laboratorium pada prodi Desain Busana dan Tata Rias sudah dipersepsikan baik (79 %) karena mahasiswa merasa terbantu dengan kinerja bagian laboratorium khususnya tentang peralatan praktikum.

Namun pada prodi Seni Kuliner mahasiswa mempersepsikan cukup (76%) penataan alat praktek kurang efisien baik penggolongan alat yang kurang menjadi kesatuan maupun prosedur peminjaman alat kurang konsisten. Rata-rata mahasiswa yang berasal dari SMK membandingkan kondisi laboratorium saat sekolah. Konsep *brain* pada tendik laboratorium terutama tentang penguasaan produk knowledge harus ditingkatkan agar pelayanan dapat maksimal.

Penerapan konsep *brain* yang berupa SQ, MQ menurut responden sudah diterapkan dengan baik (89%). Hal ini terlihat dari ketelatenan dosen dari ketiga program studi dalam membimbing

mahasiswa agar tercapai kompetensinya. Pelayanan tenaga kependidikan dalam memenuhi kebutuhan pendukung oroses pembelajaran telah dilakukan dengan baik.

### **Persepsi Mahasiswa Terhadap Implementasi Konsep Behavior**

Sebagian besar (87%) mahasiswa Seni Kuliner, Desain Busana dan Tata rias mengatakan dosen dan karyawan telah mempunyai perilaku kerja yang positif yaitu dalam implementasi etos kerja terutama dalam hal kedisiplinan waktu saat memulai dan mengakhiri jam kuliah dinilai tepat. Dosen dalam pembelajaran telah membuat perencanaan materi kuliah setiap semester, bertanggung jawab terhadap produk knowledge dan bertanggung jawab terhadap tugas sebagai dosen serta selalu mengusahakan agar mahasiswa dapat mencapai kompetensinya setelah lulus.

Terdapat catatan dari mahasiswa prodi Tata Rias ada yang mengatakan ada dosen yang mengajar tanpa persiapan terlebih dahulu sehingga kurang terjadi konsistensi dalam materi ajarnya. Perilaku kerja yang berhubungan dengan kreatifitas dan inovasi dosen mahasiswa ketiga prodi mempersepsikan sebagian kecil (41%) yang mengatakan dosen tiga prodi kreatif dan inovatif yang lainnya masih menganut pola lama, belum berbasis *student center learning* dan materi ajarnya kurang inovatif/ kekinian. Mahasiswa membandingkan dengan pengetahuan yang didapat pada media sosial maupun media massa sehingga kepuasan mahasiswa menjadi kurang maksimal dari hal tsb dapat digunakan evaluasi pada Program Studi.

Pada karyawan atau tendik sebagian besar mempersepsikan etos kerja yang baik dalam perilaku kerja baik dalam melayani KHS, KRS, Jadwal Kuliah. Pembayaran mahasiswa maupun untuk pelayanan perpustakaan. Sedangkan pelayanan laboratorium telah dipersepsikan baik namun untuk pelayanan laboratorium Seni Kuliner diharapkan lebih ditingkatkan lagi.

### Persepsi Mahasiswa Terhadap Implementasi Konsep *Beauty*.

Persepsi mahasiswa terhadap implementasi konsep *beauty* pada dosen dan Karyawan di AKS-AKK sebagian besar (87 %) mempersepsikan bahwa penampilan atau performance dari dosen dan karyawan sudah baik sesuai peran seorang dosen maupun karyawan. Namun karena AKS-AKK mempunyai program studi Desain Busana dan Tata Rias maka mahasiswa mengharapkan bahwa dosen dan karyawan dalam berbusana mencerminkan kampus yang ahli dalam berbusana dan ahli dalam Tata Rias. Harapannya performance dosen dan karyawan di AKS-AKK akan berbeda dengan perguruan tinggi yang lain. Dosen dan karyawan dapat lebih stylish namun tetap sesuai dengan perannya.

Berpenampilan diri yang serasi dan menarik akan memberikan kesan positif dan akan memancarkan kepribadiannya dan kewibawaannya. Hal ini sesuai dengan penerapan konsep tampilan *beauty* yang berarti kasat mata sehingga diharapkan dalam penerapan *beauty* dapat mewakili produk pada program studi yang ada di AKS-AKK yaitu insitusi yang mencetak ahli Busana, ahli Tata Rias dan ahli Tata Boga.

Persepsi mahasiswa terhadap sikap dosen dan karyawan sebagai *inner beauty* yang bersikap ramah, senyum sapa dalam melayani mahasiswa. Walaupun ada sebagian kecil yang mengatakan dosen dan karyawan kurang ramah dalam melayani mahasiswa karena seperti kita ketahui bahwa ekspresi wajah merupakan perilaku non verbal yang dapat mengekspresikan kondisi emosional seseorang.

Konsep *beauty* perlu di terapkan dengan seimbang antara *inner* dan *outer* sehingga dapat mencerminkan personality yang baik dari seorang dosen dan karyawan sehingga dapat menjadi citra yang baik bagi AKS-AKK

### SIMPULAN

Persepsi mahasiswa terhadap implementasi konsep 3 B (*brain, behavior and beauty*) pada dosen dan karyawan AKS-AKK adalah sebagai berikut :

Persepsi mahasiswa terhadap penerapan konsep *brain* dalam faktor IQ pada penerapan pelayanan dosen kepada mahasiswa dalam bidang akademik yaitu sebagai dosen pembimbing akademik sudah baik namun pada faktor AQ perlu ditingkatkan. Demikian pula tenaga kependidikan dalam penerapan pengetahuan kerja telah dipersepsikan baik namun dalam kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan serta tata kelola laboratorium Seni Kuliner perlu ditingkatkan.

Pada pelayanan pembelajaran ada beberapa hal yang harus ditingkatkan terutama dalam memperbaharui materi ajar agar sesuai harapan mahasiswa mendapatkan ilmu pengetahuan yang sesuai dengan perkembangan saat ini, kreatif dan inovatif sehingga ilmu yang didapat relevan dengan perkembangan jaman. Penerapan konsep *brain* dalam faktor EQ, SQ, MQ telah dipersepsikan dengan baik.

Persepsi mahasiswa terhadap penerapan konsep *behavior* telah dipersepsikan baik. *Behavior* dalam hal ini diartikan sebagai perilaku kerja yang meliputi etos kerja pada dosen dan karyawan di AKS-AKK dari segi perencanaan perkuliahan, semangat, ketepatan waktu dalam perkuliahan, hubungan personal yang baik antara dosen dan mahasiswa, kendali diri yang baik, dosen dan tendik telaten dalam melayani mahasiswa dengan semua kondisi mahasiswa. Walaupun pada aspek kreatif dan inovatif sebagai salah satu unsur perilaku kerja pada sebagian dosen perlu ditingkatkan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Irwan. 2016. *Studi Tubuh, Nalar dan Masyarakat Perspektif Antropologi*. Yogyakarta: Tici Press.  
Ardhianto E. 2014. *Public Realtion Suatu Pendekatan Praktis Kiat menjadi*

- Komunikator dalam Berhubungan dengan Publik dan Masyarakat.* Bandung: Pustaka Banu Quraisy.
- Ari Ginanjar. 2015. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ.* Jakarta: Arga
- Arif R. 2016. *Manajemen.* Jakarta: Depdiknas.
- Boerre G. 2018. *General Psycologi Kepribadian, Persepsi , Kognisi, Emosi dan Perilaku.* Yogyakarta: Aruz Media.
- Brata. 2018. *Perilaku Struktur and Proses.* Jakarta: Binarupa Aksara.
- Effendi. 2016. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek.* Jakarta: Pustaka Utama Graffiti
- Maleong L. 2014. *Metodologi Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyana D. 2015. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar.* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- M Toha. 2018. *Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara
- Shelia Ardila. 2013. Konsep 4 B Dimata Publik (Studi Diskriptif Kualitatif Tentang Persepsi Nasabah Terhadap Konsep 4 B Pada Karyawan Bank Panin Kota Kediri). *Jurnal Universitas Brawijaya Malang*