

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Era globalisasi menjadi era persaingan mutu atau kualitas dari suatu produk. Persaingan mutu terjadi dimana produk yang bermutu akan diminati oleh konsumen, dan apabila produk tidak bermutu akan ditinggalkan oleh konsumen. Begitu pula perguruan tinggi di era globalisasi harus berbasis pada mutu, bagaimana perguruan tinggi berupaya untuk memenangkan persaingan dalam dunia pendidikan, perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, yakni dengan memberikan produk yang bermutu, dalam hal ini berupa layanan pendidikan (Supranto, 2006:1).

Mutu layanan pendidikan menjadi skala prioritas yang penting, sebab jika ada mahasiswa yang mengalami kekecewaan dan tidak puas terhadap sistem pelayanan akan berdampak pada tuntutan atau keluhan. Bahkan tuntutannya dapat ditempuh melalui prosedur jalur hukum atau menampilkan pengaduan ketidakpuasannya di media massa. Apabila hal tersebut terjadi, maka sangat merugikan nama baik perguruan tinggi selaku pihak terkait yang dituntut oleh mahasiswanya sebagai konsumen. Keadaan demikian sesuai dengan pernyataan Tjiptono dalam Suardana (2007:58) bahwa ada tiga kemungkinan bentuk tuntutan yang dilakukan konsumen yang tidak puas, yaitu:

- a. *Voice Response*; tuntutan dengan menyampaikannya secara langsung pada perusahaan.
- b. *Private Response*; tuntutan dengan memberikan informasi pada koleganya mengenai kondisi buruk perusahaan.

- c. *Thrid Party Response*; tuntutan dengan menggunakan bantuan hukum atau media massa.

Lembaga yang menyelenggarakan pendidikan tinggi di Indonesia salah satunya adalah Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Sebelumnya, UPI berdiri dengan nama Institut Keguruan dan Ilmu Kependidikan (IKIP) Bandung. Perubahan nama tersebut merupakan salah satu upaya perbaikan mutu untuk mengembangkan UPI menjadi universitas yang terdepan, sejalan dengan visi UPI yakni “menjadi Universitas Pelopor dan Unggul (*a leading and outstanding university*)”. Dalam Draft Renstra UPI Tahun 2010-2015 yang mengulas kinerja UPI selama 5 tahun yang lalu dinyatakan bahwa:

Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) melakukan upaya perbaikan mutu dan layanan akademik secara terus-menerus, peningkatan kualitas riset dan pemberdayaan masyarakat, pengembangan organisasi dan kegiatan kemahasiswaan, penataan tata pamong dan kelembagaan, modernisasi fasilitas, peningkatan kapasitas teknologi informasi, penataan manajemen dan sumber daya manusia, serta peningkatan kesejahteraan pegawai dan aspek pendukung lainnya....

Kondisi objektif universitas saat ini menunjukkan bahwa UPI telah berada pada tatanan kelembagaan dan manajemen yang kokoh, program dan layanan akademik yang bermutu, yang didukung oleh aset dan fasilitas yang modern. Akan tetapi, sejalan dengan visi universitas yang menjangkau jauh ke depan dan mampu menangkap setiap dinamika yang terjadi, tuntutan untuk menjadi universitas kelas dunia masih merupakan tantangan yang harus diwujudkan. Upaya untuk mewujudkan diri menjadi universitas kelas dunia ini, pada dasarnya merupakan bentuk komitmen dan pengabdian UPI dalam memberikan layanan terbaik bagi masyarakat Indonesia dan dunia pendidikan ... (Draft Renstra UPI 2010-2015, 2010:1).

Selain itu juga sejalan dengan misi UPI yaitu: (a) Menyelenggarakan pendidikan disiplin ilmu pendidikan, pendidikan disiplin ilmu, dan disiplin ilmu lainnya yang berkualitas, berdaya saing global, dan relevan dengan tujuan pendidikan nasional; (b) Menyelenggarakan penelitian untuk mengembangkan

teori-teori dan praktek pendidikan, serta keilmuan lain yang inovatif dan berakar pada kearifan lokal; (c) Mengembangkan pendidikan profesional guru yang terintegrasi dalam pendidikan akademik dan profesi untuk semua jalur dan jenjang pendidikan; (d) Menyebarluaskan pengalaman dan temuan-temuan inovatif dalam disiplin ilmu pendidikan, pendidikan disiplin ilmu, dan disiplin ilmu lain demi kemajuan masyarakat.

Setiap upaya tersebut dilakukan UPI untuk menjawab segala bentuk tantangan dan tuntutan yang datang dari luar agar senantiasa meningkatkan mutu dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, sehingga UPI layak menjadi prioritas bagi pemilihan penyelenggaraan pendidikan tinggi dan bertambah nilai guna yang dihasilkan oleh UPI. Maka dari itu untuk mewujudkannya, masing-masing elemen dalam kelembagaan UPI harus melakukan perbaikan pelayanan prima semaksimal mungkin agar pihak pengguna jasa pendidikan di UPI, dalam hal ini mahasiswa, terpenuhi kebutuhannya sehingga mencapai derajat kepuasan yang tinggi.

Terdapat beberapa alasan yang begitu relevan sehingga mengapa peserta didik, dalam hal ini mahasiswa, harus dapat dipenuhi kebutuhan dan keinginannya, yaitu seperti yang dipaparkan oleh Suhardan (2006:86-87) bahwa: Peserta didik adalah *client* yang kebutuhan belajarnya harus dapat dipenuhi oleh pendidik dengan baik, sebab:

1. Peserta didik adalah orang yang memiliki kekuatan dalam bentuk kebebasan memilih lembaga pendidikan mana yang ia sukai, karena kecocokannya dengan keinginan, harapan dan kebutuhannya.
2. Peserta didik adalah orang yang mempunyai pilihan untuk menempuh ilmu sesuai dengan cita-cita dan harapan masa depan.
3. Peserta didik adalah individu yang memiliki kepribadian, tujuan, cita-cita hidup dan potensi diri, oleh karena itu ia tak dapat diperlakukan semena-mena.

4. Peserta didik adalah seseorang yang selalu berkembang dan berubah, kebutuhannya pada hari ini belum tentu sama dengan kebutuhan kemarin. Implikasinya perlakuan yang diberikan harus dapat diperbaiki menyusul perubahan dan kemajuan yang diinginkannya.
5. Peserta didik menuntut pelayanan individual dan kelompok.
6. Peserta didik tumbuh dan berkembang, memperoleh kemajuan belajar, menuntut evaluasi untuk diketahui perubahannya.

Berdasarkan visi dan misi UPI tersebut, maka masing-masing elemen penyelenggara pendidikan di UPI dituntut untuk memberikan layanan yang bermutu. Layanan UPI mengacu pada Tri Dharma Perguruan Tinggi yakni: menyelenggarakan pendidikan (pengajaran atau akademik), mengadakan penelitian dan melakukan pengabdian pada masyarakat. Salah satu layanan yang paling dekat dengan mahasiswa adalah layanan akademik atau pendidikan.

Layanan akademik seperti yang telah dipaparkan sebelumnya dalam draft restra UPI tahun 2010-2015 yang menyangkut pembahasan tentang laporan hasil kinerja UPI selama 5 tahun terakhir, telah dinilai memiliki mutu yang baik. Layanan akademik yang dimaksud adalah rumusan kurikulum masing-masing jurusan/prodi, proses pembelajaran, layanan Kuliah Kerja Nyata (KKN), layanan Program Latihan Profesi (PLP), penyelesaian tugas akhir dan layanan wisuda.

Rumusan kurikulum yang ada pada tingkat jurusan dan program studi, harus mengacu pada visi, misi dan restra UPI agar mampu sejalan dan mewujudkan visi misi UPI itu sendiri. Setelah kurikulum tersebut dirumuskan, maka selanjutnya adalah proses pembelajaran yang menjadi inti dari penyelenggaraan pendidikan di sebuah perguruan tinggi, harus mampu dilaksanakan secara efektif dan efisien sesuai dengan rambu-rambu pembelajaran yang ada. Layanan KKN diberikan sebagai wujud dari Tri Dharma Perguruan

Tinggi yang kedua, yakni pengabdian pada masyarakat, dalam hal ini mahasiswa dilatih untuk dapat memberikan pengabdiannya pada saat membangun masyarakat di suatu daerah tertentu.

Layanan selanjutnya adalah layanan PLP yang diberikan sebagai bentuk pelatihan bagi mahasiswa dalam menjalankan profesinya kelak di dunia kerja yang nyata. Adapun penyelesaian tugas akhir diberikan kepada mahasiswa agar mampu memecahkan permasalahan dengan metode yang ilmiah dan sistematis. Layanan yang terakhir adalah layanan wisuda dimana tujuannya adalah untuk memberikan penghargaan, pembekalan menghadapi dunia kerja serta sebagai simbol bahwa mahasiswa tersebut telah selesai menempuh program pendidikan tinggi di UPI.

Keseluruhan layanan akademik tersebut difasilitasi oleh penyelenggara pendidikan di UPI, baik di program studi, jurusan, fakultas maupun di tiap-tiap perangkat UPI pendukung layanan akademik seperti; Lembaga Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM) dan Divisi Pendidikan Profesi dan Jasa Keprofesian (P2JK). Mahasiswa yang menjadi sasaran dan konsumen dari penyelenggaraan layanan akademik tersebut memiliki harapan yang besar untuk dapat memperoleh layanan akademik yang bermutu, sehingga harapan mahasiswa tersebut dapat dipenuhi dan mencapai derajat kepuasan yang tinggi.

Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) yang merupakan salah satu penyelenggara pendidikan pada tingkat fakultas, memiliki tugas pokok dan fungsi antara lain: menghasilkan guru dan tenaga kependidikan di bidang Filsafat dan Sosiologi Pendidikan, Kurikulum dan Teknologi Pendidikan, Administrasi Pendidikan,

Bimbingan dan Konseling, Pendidikan Luar Sekolah, Pendidikan Luar Biasa, Guru Sekolah Dasar, Guru Anak Usia Dini dan juga sarjana Psikologi.

Sesuai dengan pedoman akademik, FIP menyelenggarakan program perkuliahan dengan sistem satuan kredit semester, baik untuk kuliah teori maupun praktikum. Kegiatan dalam bentuk tatap muka langsung di bawah pembinaan dosen penanggung jawab, dilaksanakan selama 14 sampai 16 minggu untuk setiap semester. Pendalaman mata kuliah di luar jam kuliah dilakukan dalam bentuk responsi. Kuliah praktikum dilakukan di laboratorium dan lapangan kerja yang relevan dengan bidang ilmunya yakni ke lembaga-lembaga pendidikan sekolah, luar sekolah, lembaga pemerintahan maupun swasta yang berada di lingkungan Kementerian Pendidikan Nasional (Kemendiknas) maupun di luar Kemendiknas. Kegiatan pembelajaran mencakup kegiatan kuliah di kelas, responsi, observasi lapangan, latihan, dan simulasi, serta praktik lapangan.

Berdasarkan informasi yang didapat dari link (<http://fip.upi.edu>), FIP pada saat ini memiliki 220 orang dosen, terdiri atas 24 Guru Besar (Profesor), 47 Doktor, 140 orang Master/Magister dan selebihnya berpendidikan sarjana. Pada saat ini tercatat sebanyak 24 orang dosen sedang menempuh pendidikan S2 dan sebanyak 56 orang sedang menempuh program S3 (Doktor).

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti sangat tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dalam rangka untuk mengetahui apakah mahasiswa di lingkungan FIP telah merasa puas terhadap mutu layanan akademik yang diberikan oleh penyelenggara pendidikan baik di lingkungan fakultas maupun universitas. Oleh karenanya maka peneliti membuat judul "*Studi Kepuasan*

*Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Akademik di Lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan UPI” (Survey pada mahasiswa di lingkungan FIP).*

## **B. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah**

### **1. Batasan Masalah**

Batasan Masalah dalam penelitian ini digunakan untuk memberi suatu kerangka permasalahan yang akan dikaji, dengan tujuan agar permasalahan lebih fokus. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini meliputi aspek atau dimensi dari mutu layanan akademik sebagai berikut:

- a. Rumusan kurikulum yang menjadi fokus penelitian adalah rumusan kurikulum pada masing-masing jurusan dan program studi di lingkungan FIP, dimana perwujudannya terlihat dalam struktur mata kuliah.
- b. Layanan proses pembelajaran yang menjadi fokus penelitian adalah keterseleenggaraan proses pembelajaran oleh dosen pada masing-masing jurusan dan program studi di lingkungan FIP, yang dilihat baik dari segi fasilitas maupun dari kegiatan proses pembelajaran itu sendiri.
- c. Layanan KKN yang menjadi fokus penelitian adalah keterseleenggaraan kegiatan KKN bagi mahasiswa FIP untuk meningkatkan kepeduliannya terhadap masyarakat dalam membangun dan memajukan daerah atau lokasi KKN yang terkait.
- d. Layanan PLP yang menjadi fokus penelitian adalah keterseleenggaraan kegiatan PLP bagi mahasiswa FIP untuk melatih keterampilan

professional mahasiswa sesuai dengan karakteristik jurusan dan program studinya.

- e. Layanan tugas akhir penyelesaian studi (penulisan skripsi) yang menjadi fokus penelitian adalah proses bimbingan dari dosen kepada mahasiswa yang sedang menyusun tugas akhir penyelesaian studi, mulai dari pembuatan judul penelitian hingga penyusunan laporan penelitiannya.
- f. Layanan wisuda yang menjadi fokus penelitian adalah keterselenggaraan kegiatan wisuda bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan studi.

## **2. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini digunakan untuk merumuskan permasalahan ke dalam suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2009:55). Rumusan masalah dalam penelitian ini mengacu pada batasan masalah yang telah disebutkan, dan menjadi sebuah rangkaian pertanyaan penelitian seperti berikut:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap rumusan kurikulum pada masing-masing jurusan dan program studi di lingkungan FIP?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran pada masing-masing jurusan dan program studi di lingkungan FIP?



- c. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan KKN yang telah ditempuhnya?
- d. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PLP yang telah ditempuhnya?
- e. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tugas akhir penyelesaian studi yang telah ditempuhnya?
- f. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan wisuda yang telah ditempuhnya?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini terbagi ke dalam dua, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Kedua tujuan tersebut memiliki wilayah maksud tertentu. Secara umum penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui berapa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan akademik yang diselenggarakan pada tingkat fakultas. Sedangkan secara khusus penelitian ini memiliki beberapa tujuan seperti yang dipaparkan berikut, yakni untuk:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap rumusan kurikulum pada masing-masing jurusan dan program studi di lingkungan FIP.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran pada masing-masing jurusan dan program studi di lingkungan FIP.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan KKN yang telah ditempuhnya.

- d. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PLP yang telah ditempuhnya.
- e. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tugas akhir penyelesaian studi yang telah ditempuhnya.
- f. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan wisuda yang telah ditempuhnya.

## **2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, di antaranya manfaat secara teoritis dan praktis seperti berikut:

- a. Hasil penelitian ini dapat mengembangkan keilmuan di bidang Administrasi Pendidikan, khususnya terkait dengan konsep kepuasan pelanggan di dalam kajian teori manajemen mutu terpadu yang dikolaborasi dengan konsep manajemen perguruan tinggi.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian sejenis ke depan, baik di fakultas dan atau universitas lainnya.
- c. Hasil survey berupa pengukuran kepuasan mahasiswa ini, dapat memberikan penilaian dan menjadi bahan evaluasi demi perbaikan mutu layanan akademik baik di Fakultas Ilmu Pendidikan maupun di fakultas lainnya yang ada di UPI.

#### D. Asumsi Penelitian

Pengertian asumsi menurut Komaruddin (1982:22) adalah sebagai berikut: “Sesuatu yang dianggap tidak mempengaruhi atau dianggap konstan. Asumsi dapat berhubungan dengan syarat-syarat, kondisi-kondisi dan tujuan. Asumsi memberi hakekat, bentuk dan arah argumentasi”.

Asumsi adalah suatu titik tolak pemikiran yang menjadi landasan dari penyelidikan suatu masalah. Hal ini sesuai dengan pedoman penulisan karya ilmiah UPI (2006:45) yang mengemukakan bahwa: “Asumsi adalah titik pangkal penelitian dalam rangka penulisan skripsi, tesis atau disertasi itu. Asumsi dapat berupa teori, evidensi-evidensi dan dapat pula pemikiran peneliti itu sendiri.”

Penelitian ini menggunakan asumsi sebagai berikut:

1. Rumusan kurikulum dapat diinterpretasikan ke dalam struktur mata kuliah yang disusun pada masing-masing jurusan dan program studi di lingkungan FIP. Rumusan kurikulum yang didalamnya memuat struktur kurikulum merupakan pengelompokan mata kuliah berdasarkan sifatnya dalam menunjang pencapaian tujuan pendidikan tertentu (*Ketentuan Pokok dan Struktur Program Kurikulum UPI*, 2007:3).
2. Layanan proses pembelajaran merupakan serangkaian proses pembelajaran mulai dari kegiatan inti proses pembelajaran hingga penyediaan fasilitas pendukung. Menurut Buku “*Sistem Administrasi Akademik IKIP Bandung*” (1983:26) dipaparkan bahwa dalam proses pembelajaran terjadi interaksi dan berbagai kepentingan dan tujuan, menjadi ajang perubahan

tujuan konseptual menjadi tujuan yang aktual hingga menjadi acua keberhasilan proses pendidikan di perguruan tinggi.

3. Layanan KKN merupakan kegiatan pembelajaran secara langsung di lapangan untuk meningkatkan kepedulian mahasiswa terhadap masyarakat dalam membangun dan memajukan daerah atau lokasi KKN yang terkait. Di dalam draft Renstra UPI 2011-2015 (2010:5), dijelaskan bahwa “KKN merupakan bentuk kegiatan pengabdian oleh mahasiswa dan dosen sebagai pembimbing”.
4. Menurut Panduan PLP, disebutkan bahwa: “PLP merupakan bagian integral dari proses pendidikan pada jenjang S-1 kependidikan yang dimaksudkan untuk menyediakan pengalaman belajar kepada mahasiswa dalam situasi nyata di lapangan dalam upaya mencapai kompetensi yang secara utuh telah ditetapkan oleh masing-masing program studi di lingkungan UPI”.
5. Layanan tugas akhir penyelesaian studi (penulisan skripsi) merupakan proses bimbingan dari dosen kepada mahasiswa yang sedang menyusun tugas akhir penyelesaian studi. Skripsi menurut Buku “*Sistem Administrasi Akademik IKIP Bandung*” (1983:55) adalah “Karya ilmiah yang ditulis, dikarang dan diolah berdasarkan atas asas, prosedur dan tata cara ilmiah yang lazim digunakan”.
6. Layanan wisuda merupakan serangkaian kegiatan wisuda bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan studi. Disebutkan dalam Buku “*Sistem Administrasi Akademik IKIP Bandung*” (1983:26) bahwa wisuda

merupakan kegiatan akhir yang perlu ditempuh oleh setiap mahasiswa dan akan diberi ijazah serta transkrip nilai sebagai hasil usaha yang telah dicapai.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Metode dan Pendekatan**

Metode penelitian menggambarkan rancangan penelitian yang meliputi prosedur atau langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data, serta dengan cara apa data tersebut diperoleh dan diolah atau dianalisis. Sugiyono (2009:6) menyebutkan bahwa:

“Metode penelitian pendidikan diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang pendidikan”.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, dalam hal ini peneliti berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Sebab penelitian deskriptif memusatkan perhatian kepada masalah-masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan tujuan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu yang dilakukan dengan teknik pengambilan sampel secara random, oleh karenanya pengumpulan data

menggunakan instrumen penelitian dalam bentuk angket (Sugiyono, 2009:14). Serta jenis penelitian ini adalah penelitian survei, dimana tujuan utamanya adalah mengumpulkan informasi tentang variabel dari sekelompok obyek (populasi).

Penelitian survei dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel. Sedangkan menurut Nazir (1988:65), “survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual”. Oleh karenanya dalam penelitian survei ini dilakukan evaluasi serta perbandingan terhadap hal-hal yang telah dikerjakan oleh lembaga atau institusi dalam menangani situasi atau masalah yang serupa dan hasilnya dapat digunakan dalam pembuatan rencana dan pengambilan keputusan.

## **2. Teknik Penggalan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik penyebaran angket, yakni seperangkat item-item pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini skala angket yang digunakan adalah *rating scale* yang bernilai antara 1-5, dimana angka 1 memiliki nilai yang paling rendah dan seterusnya secara bertingkat sehingga angka yang memiliki nilai paling tinggi adalah angka 5.

### 3. Prosedur Pengolahan Data

Data yang telah diperoleh akan dianalisis dan diolah dengan menggunakan statistika deskriptif dan inferensial nonparametis. Analisis dengan menggunakan statistika deskriptif diperlukan untuk mendeskripsikan data sampel yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram. Analisis data yang akan peneliti lakukan menggunakan statistika deskriptif, sesuai dengan metode penelitian ini dan rumusan masalah dalam penelitian ini. Rumus yang digunakan adalah total dan mean serta rumus *SERVQUAL* nomor 3 yang terdapat dalam BAB II.

### 4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:117). Subjek yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di masing-masing jurusan/program studi yang ada di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) UPI. Teknik sampling digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel yang akan menjadi responden, yakni menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Populasi dalam penelitian ini tidak homogen, terdapat berbagai angkatan dan jurusan sehingga kumpulan data yang dihasilkan tidak berdistribusi normal.