

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menghadapi perkembangan zaman yang semakin modern. Di samping itu, pendidikan mempunyai peranan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar mampu bersaing dalam dunia kerja. Anwar, M.I (2013, hlm. 144) mengemukakan pendidikan sebagai suatu proses untuk menempatkan suatu generasi muda ke arah kedewasaan berbangsa. Artinya, pendidikan akan merubah individu untuk berpikir atau berperilaku lebih matang dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Kemajuan zaman menuntut para penyelenggara pendidikan untuk lebih profesional dalam meningkatkan mutu pendidikan. Namun, pada kenyataannya menunjukkan mutu pendidikan di Indonesia masih rendah dibandingkan dengan negara maju seperti Singapura. Berdasarkan laporan UNESCO *Education For All Monitoring Report 2014*, Indeks Pembangunan Pendidikan Untuk Semua atau *The Education For All Development Index* (EDI) menyatakan mutu pendidikan Indonesia di dunia internasional berada pada peringkat 57 dari 115 negara di dunia (<http://www.kemendiknas.go.id>).

Meskipun demikian, perkembangan perguruan tinggi di Indonesia semakin meningkat dalam mendukung berbagai program pemerintah. Daya saing yang semakin ketat mengharuskan lembaga penyelenggara pendidikan yang bersangkutan semakin meningkatkan mutu pendidikannya. Salah satu lembaga penyelenggara pendidikan tinggi di Indonesia yaitu Universitas Pendidikan Indonesia. UPI merupakan lembaga penyedia jasa dalam bidang pendidikan yang dibutuhkan oleh calon mahasiswa untuk melanjutkan ke jenjang studi yang lebih tinggi, baik kependidikan maupun nonkependidikan.

UPI mempunyai visi untuk menjadikan lembaga pendidikan ini sebagai Universitas Pelopor dan Unggul (*A Leading and Outstanding University*). Dalam

mencapai visi tersebut, UPI harus memiliki kualitas akademik yang lebih unggul untuk memenuhi kebutuhan pembangunan. Keunggulan yang dimiliki mampu memberi kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi dibanding dengan lembaga pendidikan yang lain sehingga berdampak pada peningkatan hasil belajar mahasiswa yang bersangkutan.

Data yang *direlease* pada tanggal 22 Januari 2016 oleh web resmi 4ICU (*4 International Colleges and Universities*) menunjukkan bahwa UPI memperoleh peringkat ke-6 perguruan tinggi terbaik di Indonesia setelah Universitas Padjadjaran. Pemingkatan 4ICU ini berdasarkan tingkat popularitas web di lebih 200 negara di dunia. Data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

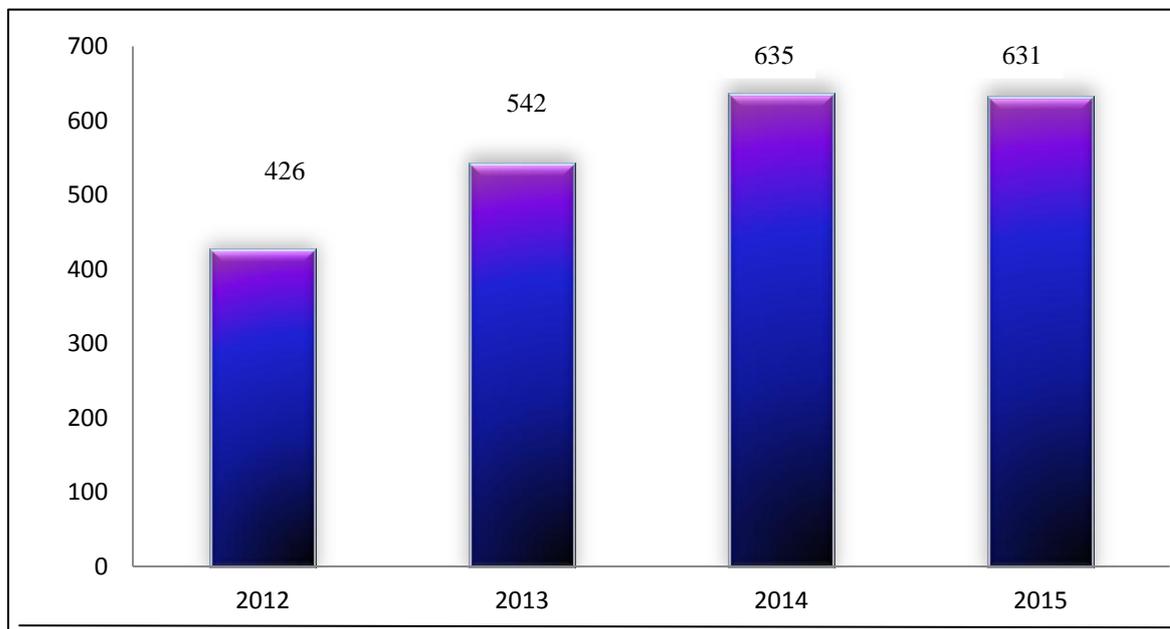
Tabel 1.1
10 Perguruan Tinggi Terbaik di Indonesia Tahun 2016 Versi 4ICU

Peringkat	Perguruan Tinggi
1	Institut Teknologi Bandung
2	Universitas Gadjah Mada
3	Universitas Indonesia
4	Universitas Sebelah Maret
5	Universitas Padjadjaran
6	Universitas Pendidikan Indonesia
7	Universitas Diponegoro
8	Universitas Negeri Yogyakarta
9	Universitas Brawijaya
10	Universitas Erlangga

Sumber: www.4icu.org

Selain itu, UPI mempunyai lima kampus daerah dan delapan fakultas yang berada di kampus utama yang terletak di Jl. Dr Setiabudi No. 229 Bandung. Salah satu fakultas tersebut adalah Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (FPEB). Saat ini FPEB mempunyai tujuh program studi. Pada mulanya hanya enam program studi yang ditawarkan kepada calon mahasiswa. Prodi yang ditawarkan diantaranya Prodi Akuntansi, Prodi Manajemen, Prodi Pendidikan Akuntansi, Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Prodi Pendidikan Manajemen Bisnis, Prodi Pendidikan Ekonomi, dan Prodi Ilmu Ekonomi Keuangan Islam sebagai prodi yang baru ditawarkan sejak tahun 2013.

Jumlah mahasiswa FPEB beberapa tahun terakhir cenderung mengalami peningkatan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:



Grafik 1.1
Jumlah Mahasiswa FPEB Angkatan 2012-2015
Sumber: Seksi Akademik & Kemahasiswaan FPEB UPI

Grafik 1.1 menunjukkan jumlah mahasiswa dari angkatan 2012-2015 cenderung mengalami peningkatan. Pada tahun 2012 mahasiswa FPEB sebanyak 426 orang, kemudian tahun 2013 meningkat sebanyak 116 menjadi 542 orang. Peningkatan jumlah mahasiswa terjadi kembali pada 2014 sebesar 93 orang menjadi 635 mahasiswa. Namun, tahun 2015 mengalami sedikit penurunan sebanyak 4 orang yang menyebabkan jumlah mahasiswa FPEB menjadi 631 orang. Data tersebut mengindikasikan semakin tingginya minat calon mahasiswa untuk melanjutkan pendidikan di UPI terutama di FPEB.

Namun, pada kenyataannya hasil belajar mahasiswa FPEB masih rendah. Salah satu hasil belajar mahasiswa ditunjukkan dengan IP (Indeks Prestasi)/ IPK (Indeks Prestasi Kumulatif). IPK sangat berguna untuk mahasiswa dalam memperoleh pekerjaan. Mahasiswa yang memperoleh IPK yang tinggi akan mudah diterima di dunia kerja dan mempunyai daya saing yang tinggi dibanding dengan mahasiswa yang memperoleh IPK rendah. Di samping itu, IPK akan menentukan jumlah SKS yang harus dikontrak mahasiswa pada setiap semester.

Dede Santika, 2016

PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP HASIL BELAJAR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan target Renstra (Rencana Strategis) UPI target IPK sebesar $\leq 3,33$. Sedangkan IPK yang diperoleh mahasiswa FPEB UPI angkatan 2013 semester empat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2
IPK Mahasiswa FPEB UPI Angkatan 2013

No.	Program Studi	IPK $\leq 3,33$ /Orang	IPK $\geq 3,5$ /Orang
1.	Pend.Akuntansi	47	15
2.	Pend. Manajemen Bisnis	24	24
3.	Pend.Manajemen Perkantoran	31	15
4.	Pend. Ekonomi	34	23
5.	Manajemen	24	17
6.	Akuntansi	37	16
7.	Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam	59	16
Total		256	126
Persentase		48,21%	23,73%

Sumber: *Bagian Akademik dan Kemahasiswaan FPEB UPI Diolah*

Tabel 1.2 menunjukkan persentase mahasiswa yang memperoleh IPK $\leq 3,33$ sebesar 48,21% dari seluruh populasi mahasiswa FPEB angkatan 2013 atau sebanyak 256 mahasiswa masih di bawah standar IPK prodi di fakultas. Angka tersebut merupakan angka yang lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang memperoleh IPK $\geq 3,5$. Persentase mahasiswa yang memperoleh IPK $\geq 3,5$ yaitu sebesar 23,73% atau 126 mahasiswa.

Adapun salah satu faktor yang mempengaruhi hasil belajar mahasiswa yaitu kualitas layanan akademik. Layanan akademik merupakan salah satu faktor eksternal. Di sisi lain, layanan tersebut banyak berkaitan langsung dengan mahasiswa, sehingga perguruan tinggi dalam memenuhi layanan akademik harus berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan membangun persepsi kepuasan mahasiswa. Seperti yang dijelaskan oleh Kurniawan bahwa upaya meningkatkan kualitas layanan akademik dengan mengarah pada kepuasan mahasiswa akan meningkatkan hasil belajar mahasiswa (2008, hlm. 6).

Kualitas layanan akademik yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup dua indikator yaitu berbentuk fisik/ *tangible* dan non fisik/ *intangible* (Rahmayanty, 2012, hlm. 18). Sedangkan kepuasan mahasiswa berhubungan

dengan indikator layanan akademik yang diharapkan dan diterima oleh mahasiswa. Berdasarkan fenomena, fakta, dan argumen di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap masalah kepuasan mahasiswa. Dengan subjek penelitian yaitu seluruh mahasiswa FPEB UPI angkatan 2013. Angkatan 2013 merupakan angkatan yang sudah lama merasakan layanan akademik dari pihak UPI dan masih aktif mengikuti perkuliahan. Selain itu, program studi terbaru di FPEB yaitu Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam mulai ada sejak angkatan 2013. Oleh karena itu, penelitian berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP HASIL BELAJAR”** (Survey pada Mahasiswa Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia Angkatan 2013) ini dilakukan.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan fenomena, data, dan fakta yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum variabel kualitas layanan akademik, kepuasan mahasiswa, dan hasil belajar mahasiswa FPEB UPI angkatan 2013?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa FPEB UPI Angkatan 2013?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan akademik terhadap hasil belajar mahasiswa FPEB UPI Angkatan 2013?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap hasil belajar mahasiswa FPEB UPI Angkatan 2013?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan gambaran umum variabel kualitas layanan akademik, kepuasan mahasiswa, dan hasil belajar mahasiswa FPEB UPI angkatan 2013.
2. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa FPEB UPI Angkatan 2013.

3. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan akademik terhadap hasil belajar mahasiswa FPEB UPI Angkatan 2013.
4. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa terhadap hasil belajar mahasiswa FPEB UPI Angkatan 2013.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat dari Segi Teori

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan mendorong untuk melakukan penelitian ulang mengenai pengaruh kualitas layanan akademik terhadap hasil belajar mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening.

1.4.2. Manfaat dari Segi Kebijakan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada penyelenggara pelayanan jasa pendidikan yaitu UPI, agar memperhatikan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap hasil belajar mahasiswa dalam peningkatan mutu pendidikan.

Hal ini terkait dengan kebijakan UPI yang dimuat dalam draf 1 Renstra 2016-2020 (hlm. 59) yaitu kebijakan pertama mengenai penyelenggaraan pendidikan yang berorientasi keunggulan dengan sebesar-besarnya memanfaatkan hasil-hasil inovasi dan riset. Dengan demikian, UPI dapat mempertimbangkan kualitas layanan akademik yang harus dicapai dalam meningkatkan hasil belajar mahasiswa.

1.4.3. Manfaat dari Segi Praktik

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran bagi pihak UPI dalam menyelenggarakan pelayanan jasa pendidikan yang diberikan kepada seluruh mahasiswa. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan solusi bagi pihak UPI dalam rangka mengatasi masalah hasil belajar mahasiswa terutama berkaitan dengan layanan akademik dan kepuasan mahasiswa. Dengan

demikian, UPI sebagai penyedia jasa pendidikan dapat meningkatkan mutu pendidikan dan memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan baik.

1.5. Struktur Organisasi Skripsi

Gambaran dari seluruh isi skripsi dalam penelitian ini dapat dijelaskan dengan sistematika sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bagian ini peneliti menjelaskan mengenai fenomena, fakta, data, dan argumen permasalahan yang terjadi yaitu mengenai permasalahan hasil belajar mahasiswa FPEB UPI. Kemudian, terbentuklah rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, serta struktur organisasi skripsi.

2. Bab II Kajian Pustaka/ Landasan Teoritis

Bagian ini membahas mengenai kajian pustaka, kajian empiris, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang berkaitan dengan variabel hasil belajar mahasiswa, kualitas layanan akademik, dan kepuasan mahasiswa.

3. Bab III Metode Penelitian

Bagian ini membahas mengenai metode yang akan ditempuh selama penelitian berlangsung. Bagian ini mencakup desain penelitian, partisipan, populasi dan sampel, operasional variabel, teknik pengumpulan data penelitian, pengujian instrumen penelitian, teknik analisis data penelitian.

4. Bab IV Temuan dan Pembahasan

Bagian ini membahas mengenai temuan dan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan akademik terhadap hasil belajar mahasiswa FPEB UPI angkatan 2013 dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening disertai pembahasannya.

5. Bab V Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi

Bagian ini membahas penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan disertai dengan rekomendasi terhadap pihak-pihak yang bersangkutan.