

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Sejalan dengan laju pertumbuhan perekonomian pada saat ini, dimana semakin ketatnya tingkat persaingan maka perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan kualitasnya, agar kepuasan pelanggan dapat tercapai dan membuat pelanggan loyal terhadap perusahaan. Sedangkan kualitas menurut Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2002) adalah "Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

Kualitas sangat erat hubungannya dengan produksi, karena pada kenyataannya sampai saat ini belum ada suatu perusahaan dalam menjalankan kegiatannya tidak menyertakan peran serta kualitas. Maka sudah sewajarnya bila kualitas mendapat prioritas utama dalam manajemen, dengan maksud diharapkan dapat memberikan keuntungan secara optimal terhadap perusahaan dengan mencapai tingkat produksi yang tinggi diwaktu sekarang dan lebih meningkat diwaktu yang akan datang, jadi dalam hal ini pengawasan kualitas menjadi diperlukan yang akan dijadikan alat bagi manajemen untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa dan mengurangi jumlah produk atau jasa yang rusak atau salah.

Perusahaan jasa dan pelayanan biasanya lebih menekankan pada

tersebut. Seperti halnya yang terjadi pada dunia pendidikan dewasa ini, pada sekarang ini perhatian masyarakat mengenai dunia pendidikan mengalami peningkatan. Mereka menuntut kualitas layanan tidak hanya produk akhir yaitu kelulusan saja, tetapi juga standar proses yang mencakup pelayanan belajar mengajar dan pelayanan administrasi, maka dengan keadaan yang demikian pihak-pihak yang berhubungan dengan dunia pendidikan lebih memperhatikan kualitas dan aspek kepuasan bagi para pemakai jasanya dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas baik dalam penampilan fisik maupun non fisiknya untuk dapat saling bersaing agar kualitas pendidikan lebih bermutu. Sedangkan definisi pelayanan menurut Kotler (1996) merupakan suatu perbuatan yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu serta produknya tidak selalu berkaitan dengan produk fisik.

Kualitas pendidikan adalah sesuatu yang tidak mudah diukur, karena menyangkut pandangan pihak yang menghasilkan dan pihak yang menggunakan hasil pendidikan. Kedua pihak perlu sepakat atas ukuran-ukuran yang digunakan untuk menetapkan kualitas.

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta khususnya Fakultas Ekonomi adalah sebuah lembaga pelayanan jasa pendidikan yang di dalam melaksanakan kegiatannya harus selalu berupaya memenuhi keinginan pelanggan. Pelanggan adalah kelompok orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan baik langsung maupun tidak langsung atas

tua mahasiswa, staf perguruan tinggi, masyarakat dan pemerintah. Berbagai kepentingan yang berbeda dari pelanggan tersebut harus menjadi acuan utama dalam merencanakan maupun melaksanakan pendidikan.

Mahasiswa disini mengharapkan melalui pendidikan tinggi, selain mengalami proses pematangan pribadi agar dapat menjadi warga masyarakat yang baik, juga berharap dapat memperoleh ketrampilan dan ilmu pengetahuan. Melalui pendidikan dapat memungkinkan mereka memperoleh kesempatan kerja serta dapat melaksanakan tugas pekerjaannya dengan baik. Untuk itu mereka menginginkan dapat menempuh pendidikan pada bidang studi yang diminati serta memperoleh pendidikan yang bermutu; dua hal yang tidak selalu didapatkan pada setiap perguruan tinggi.

Dengan pendidikan yang bermutu diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang tidak saja mempunyai kemampuan ilmu dan ketrampilan baku, namun juga dapat melakukan adaptasi atau pengembangan sesuai dengan perubahan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dan tuntutan-tuntutan dalam dunia kerja. Salah satu faktor yang dapat menunjang keberhasilan mahasiswa dalam memperoleh pendidikan dan pematangan pribadi adalah kehadiran mahasiswa itu sendiri dalam perkuliahan. Karena di dalam perkuliahan mahasiswa akan memperoleh dasar kemampuan dan ilmu yang cukup sehingga dapat mengembangkan diri dalam menghadapi perkembangan yang ada.

Namun dalam pelaksanaan perkuliahan, mahasiswa biasanya kurang

belajar dan pematangan diri. Banyak mahasiswa yang tidak hadir dalam perkuliahan sehingga secara tidak sadar dapat mengurangi kualitas mahasiswa itu sendiri dan secara tidak langsung juga mengurangi kualitas universitas itu sendiri. Maka pengawasan kualitas sangat diperlukan terutama dimaksudkan agar pelaksanaan pendidikan berjalan semestinya dan dapat menghasilkan lulusan-lulusan yang berkualitas.

Dari uraian latar belakang permasalahan diatas penulis berminat untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul “ ANALISIS KUALITAS KEHADIRAN KULIAH MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA”.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, dapat ditarik beberapa pokok permasalahan yaitu:

1. Bagaimana kualitas kehadiran mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
2. Apakah terdapat perbedaan kualitas kehadiran mahasiswa jurusan Manajemen, Akuntansi dan IESP?

.....

### **C. Batasan Masalah**

Agar lebih terarah dan tidak terjadi salah penafsiran dalam penelitian ini, maka perlu diberikan batasan:

1. Penelitian dilakukan pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada mahasiswa jurusan Manajemen, Akuntansi dan IESP.
2. Penelitian dilakukan pada awal semester genap tahun 2006 dimana mahasiswa dan dosen sudah mulai aktif dalam perkuliahan untuk memasuki pendalaman teori secara intensif.
3. Kualitas kehadiran yang diukur adalah jumlah mahasiswa absen dan proporsi mahasiswa absen dalam perkuliahan dengan total mahasiswa yang terdaftar di kelas.

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kualitas kehadiran mahasiswa Fakultas Ekonomi UMY jurusan Manajemen, Akuntansi dan IESP.
2. Menganalisis apakah terdapat perbedaan kualitas kehadiran mahasiswa jurusan Manajemen, Akuntansi dan IESP.

... ..

## **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini:

### **1. Bidang teoritis**

Media untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh di bangku perkuliahan sehingga memungkinkan bagi mahasiswa untuk lebih memahami teori-teori atau ilmu tersebut secara lebih baik. Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi dan tambahan ilmu pengetahuan dan wacana dibidang manajemen operasional khususnya mengenai pengawasan kualitas.

### **2. Bidang Praktik**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan lebih lanjut dalam meningkatkan kualitas kehadiran mahasiswa dan sebagai masukan dalam