

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Lembaga pendidikan tinggi atau perguruan tinggi merupakan tempat untuk membentuk dan mempersiapkan sumberdaya manusia yang berkualitas dan berakhlak mulia melalui proses belajar mengajar. Hal ini sesuai dengan pengertian pendidikan yang banyak dikemukakan oleh para ahli diantaranya: Crow dan Crow (dalam Ratnawati, 2004) menyatakan bahwa pendidikan adalah proses yang berisi berbagai macam kegiatan yang sesuai dengan kegiatan seseorang untuk kehidupan sosialnya dan membantu kebiasaan-kebiasaan dan kebudayaan serta kelembagaan sosial dari generasi ke generasi. Drijarkara (dalam Ratnawati, 2004) menyatakan bahwa pendidikan adalah memanusiakan manusia muda. Pengangkatan manusia muda ke taraf insani itulah yang menjelma dalam perbuatan mendidik. Oleh karena itu, mendidik tidak hanya memintarkan tetapi juga menanamkan nilai-nilai moral pada peserta didik. Menurut kamus umum bahasa Indonesia, pendidikan adalah proses mengubah sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Badudu, 1994).

Dari pendapat-pendapat di atas dapat dilihat pokok-pokok penting pendidikan yaitu: (1) pendidikan adalah proses pembelajaran, (2) pendidikan adalah proses sosial, (3) pendidikan adalah proses memanusiakan manusia, (4) pendidikan berusaha mengubah/mengembangkan kemampuan, sikap, dan

perilaku yang positif, dan (5) pendidikan merupakan perbuatan/kegiatan sadar dan terarah. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pendidikan adalah proses sosial dalam memanusiakan manusia melalui pembelajaran yang dilakukan dengan sadar, baik secara terencana maupun tidak.

Proses pendidikan bukan hanya apa yang disebut dengan *transfer of knowledge*, *transfer of value*, dan *transfer of skill*, namun keseluruhan kegiatan yang dapat memanusiakan manusia sehingga menjadi individu yang mampu mengembangkan dirinya dalam menghadapi dan memecahkan berbagai permasalahan dalam kehidupannya. Dengan kata lain, menjadi manusia yang memiliki keterampilan hidup, yang meliputi keterampilan sosial, keterampilan ekonomi, keterampilan politik dan keterampilan budaya (Sihombing, 2002, dalam Ratnawati, 2004). Lebih tegas dapat dikatakan bahwa pendidikan adalah perencanaan masa depan suatu bangsa.

Dengan demikian, sangatlah tidak masuk akal apabila pendidikan terjadi secara instant melalui terobosan-terobosan yang menghasilkan lulusan yang sifatnya kilat. Pendidikan yang seperti inilah yang merusak citra dan fungsi lembaga pendidikan dan juga hanya akan menambah keterpurukan masa depan bangsa dimasa yang akan datang.

Perguruan tinggi di Indonesia saat ini mengalami suatu perubahan yang fundamental, meliputi perubahan kurikulum, perubahan metode pengajaran, perubahan sistem paket semester menjadi sistem kredit semester, dan lain-lain. Perubahan itu berdampak pada lamanya masa studi serta dengan harapan kualitas lulusan yang lebih baik. Perubahan yang dilakukan tersebut bukan hanya

disebabkan karena pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, melainkan juga karena perubahan ekspektasi masyarakat terhadap peranan perguruan tinggi dalam merintis hari depan bangsa dan negara.

Lembaga pendidikan tinggi merupakan tempat untuk membentuk dan mempersiapkan sumberdaya manusia yang berkualitas melalui proses belajar mengajar. Ascaro, (1995 dalam Dimiyati, 2001) mengemukakan bahwa dalam proses belajar mengajar akan melibatkan unsur-unsur yang antara lain: dosen, mahasiswa, karyawan, orang tua, pemerintah, sarana dan prasarana, serta pihak-pihak lain, yang semua itu akan menentukan keberhasilan perguruan tinggi dalam menghasilkan sarjana-sarjana yang berkualitas yang sesuai dengan tuntutan dan kemajuan zaman.

Pada proses belajar mengajar di lembaga pendidikan tinggi yang merupakan industri jasa, dan mahasiswa sebagai pelanggan internal pendidikan tinggi, akan selalu berharap untuk mendapatkan kualitas jasa pendidikan yang terbaik dari lembaganya. Selain mendapat kepuasan karena kualitas proses belajar mengajar yang baik, mahasiswa juga berharap untuk mendapatkan kepuasan kualitas dari pelayanan dan sistem administrasi yang diberikan oleh pihak perguruan tinggi, sehingga mahasiswa bisa lulus dengan cepat dan dengan indeks prestasi kumulatif (IPK) yang memuaskan, serta pada akhirnya dapat dengan mudah mendapatkan pekerjaan (Dimiyati, 2001).

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta harus bersaing dengan perguruan tinggi swasta lainnya bahkan dengan perguruan tinggi negeri.

Persaingan tersebut khususnya dalam usaha untuk menghasilkan lulusan yang dapat memenuhi tuntutan pasar.

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dari mulai berdirinya yaitu pada tahun 1981 sampai saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat sekali. Jumlah mahasiswa yang kian meningkat menunjukkan bahwa eksistensi salah satu perguruan tinggi swasta di Yogyakarta ini patut mendapatkan perhatian dan sanjungan.

Namun perkembangan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang pesat tersebut belum tentu karena kualitas pendidikan dan kepuasan mahasiswanya terhadap perguruan tinggi, yang meliputi kepuasan pada proses pembelajaran, kehidupan kampus, lingkungan kampus, komunikasi, pelayanan dan keamanan lingkungan kampus. Sehingga dengan kepuasan mahasiswa tersebut berdampak pada prestasi akademik yang diperoleh mahasiswa dan juga jumlah mahasiswa baru yang terus meningkat. Oleh karena itu, maka perlu dilakukan penelitian untuk menjelaskan faktor-faktor di atas.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti bermaksud mengadakan penelitian di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan mengembangkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Iwan Vanany dkk. di Institut teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah **"Analisis Pengaruh Tingkat Kepuasan terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa" Studi Empiris di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat disimpulkan beberapa rumusan masalah, antara lain:

1. Apakah kepuasan pada isu akademik, berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi akademik mahasiswa?
2. Apakah kepuasan pada kehidupan kampus, berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi akademik mahasiswa?
3. Apakah kepuasan pada lingkungan kampus, berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi akademik mahasiswa?
4. Apakah kepuasan pada komunikasi manajemen dan administrasi, berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi akademik mahasiswa?
5. Apakah kepuasan pada pelayanan manajemen dan administrasi, berpengaruh signifikan terhadap prestasi akademik mahasiswa?
6. Apakah kepuasan pada keamanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi akademik mahasiswa?
7. Apakah kepuasan pada isu akademik, kehidupan kampus, lingkungan kampus, komunikasi manajemen dan administrasi, pelayanan manajemen dan administrasi dan keamanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi akademik mahasiswa?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Menganalisis apakah kepuasan pada isu akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi akademik mahasiswa.

2. Menganalisis apakah kepuasan pada kehidupan kampus berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi akademik mahasiswa.
3. Menganalisis apakah kepuasan pada lingkungan kampus berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi akademik mahasiswa.
4. Menganalisis apakah kepuasan pada komunikasi manajemen dan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi akademik mahasiswa.
5. Menganalisis apakah kepuasan pada pelayanan manajemen dan administrasi berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi akademik mahasiswa.
6. Menganalisis apakah kepuasan pada keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi akademik mahasiswa.
7. Menganalisis apakah kepuasan pada isu akademik, kehidupan kampus, lingkungan kampus, komunikasi manajemen dan administrasi, pelayanan manajemen dan administrasi dan keamanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi akademik mahasiswa.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Universitas.
 - a. Dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran kehidupan kampus, lingkungan kampus, keamanan, komunikasi dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh pihak Universitas, apakah proses tersebut sudah mencapai target yang direncanakan atau belum?

- b. Dapat mengevaluasi kinerja manajemen dengan memperhatikan kriteria kepuasan manakah yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
- c. Dapat mengetahui apakah kepuasan mahasiswa terhadap proses yang dikembangkan oleh pihak universitas berpengaruh secara signifikan terhadap prestasi akademik yang diperoleh mahasiswa.

2 Bagi masyarakat.

Dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa UMY dan berpengaruhkah tingkat kepuasan tersebut pada prestasi yang diperoleh mahasiswa. Hal ini bisa menjadi salah-satu pertimbangan dalam memilih perguruan tinggi, untuk melanjutkan jenjang pendidikan dan atau untuk menjalin kerjasama.

3 Bagi Peneliti

Dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang dimiliki dan menambah wawasan yang lebih luasa tentang sistem kepuasan pelayanan.