

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan salah satu industri yang bergerak di bidang jasa. Adapun jasa yang disediakan bagi para konsumennya adalah jasa pendidikan, dan konsumen utama yang menikmati jasa pendidikan ini adalah mahasiswa.

Perguruan tinggi telah melakukan berbagai macam cara untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai konsumen. Salah satu cara adalah dengan mempelajari faktor karakter, faktor kebiasaan, faktor profil, dan faktor pertimbangan yang dimiliki mahasiswa sebagai pengambilan keputusan untuk memilih perguruan tinggi.

Saat ini banyak mahasiswa yang telah sadar dan lebih selektif dalam memilih pendidikan tingkat perguruan tinggi yang sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan di masa yang akan datang. Dalam persaingan yang sangat ketat suatu perguruan tinggi harus dapat menyediakan layanan jasa pendidikan tinggi yang benar-benar berkualitas baik dari kualitas sumber daya manusia dan kualitas pendidikan. Hal ini tidak mengherankan bila ada suatu perguruan tinggi yang melakukan berbagai inovasi baru dalam meningkatkan mutu pendidikan.

Apabila pelayanan tidak diperbaiki dan ditingkatkan, maka muncul ketidakpuasan mahasiswa terhadap jurusan dan universitas yang telah dipilih saat ini. Ketidakpuasan ini biasanya muncul dikarenakan adanya suatu ketidaksesuaian dengan informasi yang didapat mahasiswa sebelum masuk pada perguruan tinggi. Ada pula kemungkinan bergesernya pola pertimbangan siswa untuk masuk perguruan tinggi. Sehingga pihak perguruan tinggi perlu menyesuaikan standar kualitas pelayanannya sesuai dengan pertimbangan siswa yang lebih baru.

Dalam penelitian ini akan dianalisa lebih lanjut tentang hubungan karakter mahasiswa yang berkaitan dengan ketidakpuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Dengan menggunakan metode-metode statistik model-model karakter dan

kebiasaan mahasiswa akan dianalisa serta akan diteliti pengaruh model-model tersebut terhadap ketidakpuasan mahasiswa.

I.2 Perumusan Masalah

Dengan melihat pentingnya kepuasan mahasiswa dalam suatu perguruan tinggi, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pergeseran pertimbangan memilih perguruan tinggi siswa SMU angkatan 2004 dibandingkan dengan dengan mahasiswa yang juga sebagai siswa SMU lulusan tahun sebelumnya?
2. Apakah ada keterkaitan antara ketidakpuasan mahasiswa dalam berkuliah dengan karakternya ?

I.3 Batasan Masalah

Karena luasnya cakupan pembahasan masalah dalam penelitian ini, maka dalam penyusunan skripsi ini dibatasi dan dilakukan pada universitas-universitas di Surabaya.

I.4 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian dalam skripsi ini dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Mengetahui apakah terjadi pergeseran pertimbangan pemilihan universitas oleh calon mahasiswa pada tahun 2004 dibandingkan calon mahasiswa angkatan sebelumnya mengenai pertimbangan pemilihan universitas. Jika ada faktor-faktor apasaja yang bergeser.
2. Mengetahui bagaimana pengaruh karakter mahasiswa terhadap ketidakpuasan dalam berkuliah.

I.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah langkah-langkah dari suatu analisa penulisan yang bertujuan untuk mempermudah mempelajari bagian-bagian dari seluruh rangkaian suatu tulisan, memahami karakteristik pada tiap-tiap bagian, hubungan

antara bagian-bagian sehingga dapat diperoleh suatu susunan tentang garis besar berupa suatu laporan. Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini dijelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang dasar teori dan teori pendukung yang digunakan dalam penulisan.

Bab III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini berisi tentang desain penelitian, metode pengumpulan data, identifikasi variable penelitian, merancang sample dan mengumpulkan informasi, penyusunan kuisisioner, metode pengolahan dan analisis data.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang gambaran obyek yang akan diteliti, penyajian data, dan pengolahan data.

Bab V Analisa dan Interpretasi Data

Dalam bab ini dijelaskan tentang analisa data-data, interpretasi hasil analisa dan pembahasan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini diberikan suatu kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang membangun untuk pengembangan lebih lanjut.