

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Program studi merupakan penataan program akademik bagi bidang studi tertentu yang didedikasikan untuk: (1) menguasai, memanfaatkan, mendiseminasikan, mentransformasikan dan mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni (Ipteks) dalam bidang studi tertentu; (2) mempelajari, mengklarifikasikan dan melestarikan budaya yang berkaitan dengan bidang studi tertentu; serta (3) meningkatkan mutu kehidupan masyarakat dalam kaitannya dengan bidang studi tertentu. Oleh karena itu program studi sebagai lembaga melaksanakan fungsi Tridarma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, serta mengelola Ipteks selaras dengan bidang studi yang dikelolanya. Untuk menopang dedikasi dan fungsi tersebut, program studi harus mampu mengatur diri sendiri dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu secara berkelanjutan, baik yang berkenaan dengan masukan, proses maupun keluaran program akademik dan layanan yang diberikan kepada masyarakat selaras dengan bidang studi yang dikelolanya.

Dalam rangka mewujudkan akuntabilitas publik, program studi harus secara aktif membangun sistem penjaminan mutu internal. Untuk membuktikan bahwa sistem penjaminan mutu internal telah dilaksanakan dengan baik dan benar, program studi harus diakreditasi oleh lembaga

penjaminan mutu eksternal. Dengan sistem penjaminan mutu yang baik dan benar, program studi akan mampu meningkatkan mutu, menegakkan otonomi, dan mengembangkan diri sebagai penyelenggara program akademik /profesional sesuai dengan bidang studi yang dikelolanya, dan turut serta dalam meningkatkan kekuatan moral masyarakat secara berkelanjutan (BAN PT, 2008: 4).

Perilaku konsumen dalam hal ini adalah perilaku mahasiswa program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta berkaitan dengan standard pelayanan pendidikan sebagaimana yang dirumuskan dalam BAN-PT tahun 2008 yang diuraikan di atas. Perilaku drop out berkaitan dengan pelayanan pendidikan merupakan dampak dari kualitas pelayanan perguruan tinggi. Beberapa aspek yang disebutkan dalam perilaku konsumen dalam Philip Kotler yaitu demografi, psikografis, geografis, dan perilaku, merupakan beberapa indikasi yang dapat digunakan untuk mengukur drop out tersebut.

Universitas Muhammadiyah Surakarta, telah menyelenggarakan program pascasarjana sejak tahun 2004 yaitu Magister Agama Islam. Saat ini, program pascasarjana telah dikembangkan menjadi Magister Psikologi (M.Psi); Magister Pengkajian Bahasa (M.PB); Magister Manajemen Pendidikan (M.Pd); Magister Manajemen (MM); Magister Teknik (MT); Magister Pendidikan Islam (M.Pd.I); Magister Pemikiran Islam (M.PI); Magister Hukum (MH). Program Magister Manajemen sebagai salah satu program pascasarjana yang paling banyak diminati masyarakat selain program Magister Manajemen Pendidikan. Pada penyelenggaraan program

pascasarjana Magister Manajemen, banyak hambatan dan rintangan yang harus dilalui oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta salah satunya adalah perilaku mahasiswa yang tidak melanjutkan kuliah.

Perguruan tinggi sebagai sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa harus mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada konsumennya. Hal ini diperlukan untuk dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain. Pertumbuhan perguruan tinggi yang sangat pesat terutama perguruan tinggi swasta dengan penyebaran mahasiswa yang tidak merata semakin memperketat persaingan. Kondisi ini menuntut adanya komitmen dari perguruan tinggi untuk memuaskan pelanggannya yang salah satunya adalah dengan perbaikan mutu secara terus-menerus.

Agar memperoleh gambaran yang jelas tentang perilaku mahasiswa tidak melanjutkan kuliah tersebut, ada baiknya memahami tentang perilaku konsumen yang dikemukakan oleh beberapa ilmuwan. Berikut beberapa definisi perilaku konsumen menurut beberapa penulis.

Hawkins (1998) mengemukakan bahwa perilaku konsumen (*consumer behavior*) adalah studi terhadap individu, kelompok atau organisasi dan proses yang mereka gunakan untuk memilih, mengamankan, menggunakan dan menentukan produk, service, pengalaman atau ide untuk memuaskan kebutuhan dan dampak proses tersebut pada konsumen atau masyarakat. Engel (1995) menyatakan bahwa perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat untuk mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses yang mendahului dan mengikuti tindakan ini. Dari

berbagai definisi tersebut dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa (1) Perilaku konsumen menyoroti perilaku baik individu maupun rumah tangga; (2) Inti dari perilaku konsumen adalah proses pengambilan keputusan pembelian barang atau jasa; (3) Tujuan mempelajari perilaku konsumen adalah untuk menyusun strategi pemasaran yang berhasil. Berdasarkan uraian tersebut penelitian ini ingin mengkaji perilaku konsumen yaitu mahasiswa dalam proses pengambilan keputusan untuk tidak melanjutkan kuliah. Penelitian ini mengkaji tentang faktor-faktor demografi, sekolah, keluarga, dan faktor individu.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggungjawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi (DO), masa studi dan lainnya dianggap tidak cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu (Sadat, 2002). Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, di mana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa (Srinadi & Nilakusmawati, 2010: 217-218).

Mengacu pada uraian di atas, peneliti mengangkat tema dalam penelitian ini dengan judul “Faktor-faktor yang Menjadi Kendala Penyelesaian

Studi Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta”

## **B. Pembatasan Masalah**

Terdapat banyak faktor-faktor yang menjadi kendala penyelesaian studi mahasiswa. Pada penelitian ini penyebab mahasiswa yang tidak menyelesaikan studi dibatasi pada karakteristik demografis, keluarga, individu, dan sekolah. Penentuan faktor-faktor dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan aspek perilaku konsumen yang dikemukakan oleh Kotler (dalam Sudarmiatin, 2009: 1). Batasan selanjutnya adalah mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta angkatan tahun 2005-2007.

## **C. Perumusan Masalah**

Perumusan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah latar belakang karakteristik demografis, karakteristik sekolah, karakteristik keluarga dan karakteristik individu mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang tidak menyelesaikan studi?
2. Apakah faktor-faktor yang menjadi kendala penyelesaian studi mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan diatas maka tujuan pada penelitian ini meliputi:

1. Mengidentifikasi latar belakang karakteristik demografis, karakteristik sekolah, karakteristik keluarga dan karakteristik individu mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang tidak menyelesaikan studi.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala penyelesaian studi mahasiswa Proram Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Praktis
  - a. Sebagai pijakan pengelola manajemen program pascasarjana dalam melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan pendidikan.
  - b. Sebagai masukan pihak rektorat dalam menyusun rekomendasi, dan deregulasi pelayanan pendidikan secara menyeluruh, khususnya pengelola program pascasarjana.
  - c. Sebagai masukan bagi mahasiswa program pascasarjana untuk memperoleh kemudahan dalam melanjutkan perkuliahan program pascasarjana.
2. Manfaat Teoritis
  - a. Sebagai sumbangan pengetahuan dalam mata kuliah perilaku konsumen bagi lingkungan akademisi di universitas.

- b. Sebagai informasi pengelolaan pelayanan pendidikan program pascasarjana bagi universitas-universitas lainnya.
- c. Sebagai sumbangan kepustakaan hasil penelitian dan referensi bagi peneliti yang akan datang.