

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas perguruan tinggi di Indonesia masih dikatakan rendah. Menurut Rosmala (2019), salah satu masalah yang dihadapi perguruan tinggi di Indonesia adalah kualitas tenaga pengajar yang masih minim. Kampus besar di Malang tercatat memiliki jumlah guru besar sebanyak 133 orang, sementara jumlah dosen yang dimiliki sebanyak 2.093 orang. Perbedaan jumlah tersebut menandakan bahwa kualitas pendidikan menrosot. Kemerosotan kualitas pendidikan di Indonesia sudah terlihat sejak tahun 2000 silam. Tahun 2014 tercatat hanya dua perguruan tinggi terdaftar pada peringkat dunia. Menristekdikti (2019) menyatakan bahwa pendidikan tinggi di Indonesia masih berada pada tatanan ke-31. Mutu pendidikan perguruan tinggi perlu dibenahi sehingga mampu mewujudkan peningkatan kualitas secara berkelanjutan dalam penyelenggaraan perguruan tinggi.

Penyelenggaraan perguruan tinggi masih kurang perhatian terhadap kualitas pelayanan profesional. Pernyataan seirama dikemukakan oleh Ilma (2016) bahwa terdapat institut yang kurang tanggap menyikapi masalah kualitas layanan. Perbaikan sarana pendidikan, layanan pendidikan, serta pemberian beasiswa tugas belajar termasuk sarana untuk meningkatkan kualitas layanan di Indonesia. Penyelenggaraan perguruan tinggi perlu diimbangi dengan meningkatkan mutu pendidikan yang memadai agar tercipta kesan baik terhadap kualitas layanan profesional.

Mutu layanan prima di perguruan tinggi dibutuhkan agar memperoleh pengakuan dari masyarakat. Jedun (2011) menyatakan bahwa dalam menjamin mutu diorientasikan kepada pemenuhan harapan dan kebutuhan. Bukti prestasi, penilaian, sertifikasi penilaian, keberhasilan alumni, dan hasil evaluasi digunakan untuk menunjukkan mutu yang dimiliki serta dapat memperoleh pengakuan. Pernyataan oleh Riofita (2018) bahwa rendahnya mutu layanan menciptakan citra yang buruk, dimana pelanggan merasa tidak puas. Mutu layanan perlu ditingkatkan secara maksimal dengan melihat evaluasi respon kepuasan masyarakat.

Peran pendidikan sangat dibutuhkan dalam rangka pengembangan sumber daya manusia. Pernyataan Oxford University (2015) bahwa pendidikan tinggi sangat penting bagi pembangunan nasional, dan dirancang untuk menghilangkan kemiskinan, meningkatkan kesehatan, dan meningkatkan ekonomi masyarakat. Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan (LPTK), termasuk Jurusan Pendidikan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) merupakan perguruan tinggi yang bertujuan terutama untuk menyiapkan lulusannya menjadi tenaga pendidik atau guru. Sesuai perkembangan masyarakat dan kebijakan yang ada, tidak semua lulusan LPTK bekerja sebagai tenaga didik atau guru. Kualitas sumber daya manusia dapat ditingkatkan melalui proses pembelajaran.

Pembelajaran yang dilakukan oleh tenaga didik pada perguruan tinggi masih dapat dikatakan belum optimal. Pernyataan selaras oleh Amir dan Kurniawan (2016) bahwa aktivitas pembelajaran di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo masih belum optimal. Metode pembelajaran memiliki varian metode yang berbeda satu sama lain dan. Pemilihan metode yang kurang tepat dapat menghambat proses

pembelajaran. Apabila pemilihan metode sudah dikatakan tepat, maka proses belajar memiliki peningkatan. Motivasi belajar adalah salah satu hasil yang terpengaruh dalam pembelajaran.

Mahasiswa memiliki perbedaan daya tahan dalam kesulitan belajar berdasarkan motivasi yang dimiliki. Chairiyati (2015) menyatakan bahwa motivasi mendasari perilaku belajar. Proses belajar di perguruan tinggi ditempuh selama bertahun-tahun dan membutuhkan motivasi yang konstan. Proses belajar yang berjalan dengan baik diharapkan mampu meningkatkan hasil belajar.

B. Identifikasi Masalah

Kualitas perguruan tinggi di Indonesia masih rendah. Terbukti dengan tersedianya tenaga pengajar yang dimiliki universitas di Indonesia masih minim. Kualitas perguruan tinggi perlu dibenahi dengan memperbaiki mutu pendidikan agar meningkatkan kualitas secara berkelanjutan.

Penyelenggaraan perguruan tinggi kurang perhatian terhadap kualitas layanan profesional. Kualitas layanan menjadi penentu berjalan atau tidaknya suatu proses pendidikan. Penyelenggaraan proses pendidikan perlu diimbangi dengan perbaikan pada mutu pendidikan agar tercipta kesan baik terhadap kualitas layanan profesional.

Mutu layanan prima di perguruan tinggi dibutuhkan agar memperoleh suatu pengakuan. Terbukti dengan adanya orientasi pemenuhan harapan dan kebutuhan terhadap penjaminan mutu. Mutu layanan harus ditingkatkan semaksimal mungkin dengan melihat evaluasi pada respon kepuasan masyarakat.

Pendidikan dibutuhkan dalam rangka pengembangan sumber daya manusia. Pentingnya pembangunan nasional pada pendidikan tinggi menjadi bukti untuk meningkatkan sumber daya manusia yang ada. Adanya LPTK yang menyiapkan untuk mencetak lulusan menjadi tenaga pendidik diharapkan dapat meningkatkan sumberdaya manusia melalui proses pembelajaran.

Pembelajaran di perguruan tinggi masih belum optimal. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya perguruan tinggi yang memiliki aktivitas pembelajaran belum optimal. Penggunaan metode yang dipilih akan membentuk sikap yang dimiliki mahasiswa. Pemilihan metode yang tepat akan mempengaruhi motivasi belajar mahasiswa.

Mahasiswa memiliki perbedaan daya tahan dalam mengatasi kesulitan belajar. Timbulnya motivasi diri untuk belajar di perguruan tinggi secara konstan akan membantu proses belajar. Proses belajar yang berjalan dengan baik diharapkan mampu meningkatkan hasil belajar mahasiswa.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di jelaskan di atas, maka penelitian dengan judul “Kepuasan Layanan Akademik, Pembelajaran, Motivasi Belajar, dan Hasil Belajar Mahasiswa di Jurusan Pendidikan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta” memiliki batasan masalah pada layanan akademik, pembelajaran/perkuliahan, dan motivasi belajar, serta hasil belajar. Layanan akademik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah layanan yang diberikan oleh dosen, staf jurusan, staf perpustakaan, dan staf teknisi

bengkel/lab. Layanan tersebut meliputi bukti fisik, daya tanggap, serta keahlian. Pembelajaran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses yang terjadi dalam pembelajaran berlangsung antara dosen dan mahasiswa. Kepuasan pembelajaran tersebut meliputi proses dan pendidikan yang diselenggarakan. Motivasi belajar yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dorongan usaha untuk mencapai hasil belajar yang meliputi ketekunan, kemandirian, dan prestasi. Hasil belajar yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana hasil dari proses kegiatan belajar yang berkaitan dengan sikap, pengetahuan, dan keterampilan bagi mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Elektro Universitas Negeri Yogyakarta Angkatan 2018, yang terdiri dari mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Elektro, Pendidikan Teknik Mekatronika, dan D3 Teknik Elektro.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah ditentukan, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah gambaran dari variabel layanan akademik, pembelajaran, motivasi belajar, dan hasil belajar?
2. Apakah layanan akademik, pembelajaran, dan motivasi belajar secara sendiri-sendiri berpengaruh pada hasil belajar?
3. Apakah layanan akademik, pembelajaran, dan motivasi belajar secara bersama berpengaruh pada hasil belajar?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Gambaran dari layanan akademik, pembelajaran, motivasi belajar, dan hasil belajar.
2. Layanan akademik, pembelajaran, dan motivasi belajar berpengaruh secara sendiri-sendiri terhadap hasil belajar.
3. Layanan akademik, pembelajaran, dan motivasi belajar berpengaruh secara bersama terhadap hasil belajar.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Mahasiswa
 - a. Memberikan informasi tentang layanan akademik, pembelajaran, motivasi belajar, dan hasil belajar.
 - b. Dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh layanan akademik, pembelajaran, dan motivasi belajar terhadap hasil belajar.
 - c. Dapat digunakan sebagai pendorong motivasi dalam mendapatkan hasil belajar.
2. Dosen
 - a. Dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam penentuan proses pembelajaran.
 - b. Dapat digunakan sebagai faktor pendorong peningkatan kualitas profesional.
 - c. Dapat digunakan sebagai evaluasi pembelajaran yang berkelanjutan.
3. Staf Administrasi

- a. Dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk merumuskan kebijakan dalam rangka perbaikan dan meningkatkan mutu layanan adminisitrasi.
- b. Dapat digunakan sebagai faktor pendorong peningkatan kuatitas layanan yang diberikan.
- c. Dapat digunakan sebagai acuan evaluasi berkala tentang layanan akademik