

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Salah satu amanat yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah Pemerintah Negara Indonesia berkewajiban untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Salah satu upaya untuk mewujudkannya yaitu melalui pendidikan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab 1 ayat 1, yaitu:

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Pendidikan merupakan salah satu bidang yang memperoleh perhatian serius dari pemerintah, karena pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam Pembangunan Nasional, tanpa adanya pendidikan pastinya negara tidak akan memiliki tingkat persaingan di dunia internasional. Hal ini sangat erat kaitannya dengan tujuan pembangunan masyarakat Indonesia yang seutuhnya. Melalui pendidikan diharapkan dapat meningkatkan harkat dan martabat masyarakat Indonesia, baik di kalangan nasional maupun kalangan internasional.

Menurut Mohammad Nuh (Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia) dalam artikel yang disampaikan Banar Fil Ardhi (2012) dalam kegiatan Rembug Nasional Pendidikan dan Kebudayaan 2012, bahwa “Kesadaran masyarakat terhadap pendidikan mulai meninggi. Ditambah lagi anggaran pendidikan nasional yang terus meningkat, menyebabkan harapan masyarakat terhadap layanan pendidikan menjadi tinggi”.

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap dunia pendidikan secara otomatis akan meningkatkan permintaan masyarakat terhadap dunia pendidikan. Hal ini tentunya akan mempengaruhi persaingan di antara penyedia layanan pendidikan. Didasari dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu institusi penyedia layanan pendidikan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.

Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. “Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan atau instansi, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan” Fandy Tjiptono (2011: 423).

Oleh karena itu perusahaan atau instansi dalam hal ini penyedia layanan pendidikan harus memulai memikirkan pentingnya kepuasan pelanggan yaitu melalui pelayanan pelanggan secara lebih matang dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Di tengah ketatnya persaingan penyedia layanan pendidikan, hal ini yang menjadi dasar dan motivasi bagi Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) sebagai salah satu institusi pendidikan negeri yang berada dibawah pengelolaan pemerintah, berkomitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu dengan mengutamakan pelayanan pendidikan yang sesuai dengan harapan masyarakat, agar menambah minat masyarakat untuk menggunakan layanan pendidikan yang disediakan oleh UNY. Salah satunya melalui Fakultas Ekonomi (FE) UNY.

FE UNY sebagai Fakultas termuda di UNY yang diresmikan pada tanggal 22 Juni 2011 berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 23 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja UNY, sangat mengedepankan pelayanan pendidikan yang dituangkan kedalam salah satu misinya yaitu “Melaksanakan pembelajaran dalam lingkungan yang kondusif untuk membentuk sumber daya manusia yang memiliki komitmen dalam mengembangkan dan menerapkan ilmu ekonomi dan pendidikan ekonomi bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat”. (Sumber: Hubungan Masyarakat FE UNY 2012). Dapat disimpulkan bahwa dalam proses kegiatan pendidikan

di FE UNY sangat mengutamakan lingkungan pembelajaran yang kondusif agar dapat memberikan layanan pendidikan yang maksimal. Hal ini juga di aplikasikan oleh jurusan-jurusan yang ada di FE UNY salah satunya adalah Jurusan Pendidikan Ekonomi.

Jurusan Pendidikan Ekonomi sebagai jurusan tertua yang ada di FE UNY berdiri sejak tahun 1965 tentunya sudah sangat berpengalaman dalam melaksanakan pelayanan pendidikan, hal ini telah di buktikan dengan peringkat nilai akreditasi terakhir pada tahun 2012 ialah A. Hal ini didukung pula oleh minat masyarakat terhadap jurusan pendidikan ekonomi yang secara kuantitas hampir tidak pernah surut (seperti terlihat pada tabel di bawah). Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor dan mungkin salah satu faktornya ialah kualitas pelayanan pendidikan yang sudah diberikan kepada mahasiswa.

Tabel 1. Perkembangan Daya Tampung, Animo, Diterima Tahun Akademik 2005/2006 sampai dengan 2011/2012

No	Tahun	Program Studi Pendidikan Ekonomi		
		Daya Tampung	Animo	Diterima
1	2005/2006 <sup>*)</sup>	50	116	56
2	2006/2007 <sup>*)</sup>	45	423	65
3	2007/2008 <sup>*)</sup>	55	595	63
4	2008/2009	45	1023	56
5	2009/2010	100	1062	126
6	2010/2011	91	510	108
7	2011/2012	87	1175	99

<sup>\*)</sup> yang tercatat hanya calon mahasiswa subsidi

Sumber: Arsip Sub-bagian Akademik UNY 2012

Dengan semakin bertambahnya minat masyarakat terhadap jurusan pendidikan ekonomi tentu hal ini menjadi pemacu oleh pihak jurusan untuk selalu meningkatkan pelayanan pendidikan. Pelayanan pendidikan disini dapat dipandang sebagai suatu tindakan yang dapat diberikan oleh seluruh jajaran yang ada pada jurusan pendidikan ekonomi kepada mahasiswa sebagai pelanggan internalnya. Jajaran yang ada pada Jurusan Pendidikan Ekonomi seperti Fungsionaris Jurusan (Ketua Jurusan, Sekertaris Jurusan, Kepala Laboratorium), dosen, karyawan, serta bagian sarana dan prasarana.

Seperti yang diungkapkan Craves (dalam Srinadi, 2008: 218) bahwa “Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen”. Dalam rangka memberikan kepuasan yang tinggi kepada konsumen atau pelanggan internal (mahasiswa) diperlukan pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh kosumen, untuk itu Jurusan Pendidikan Ekonomi bekerjasama dengan Himpunan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi (HMPE) setiap tahun mengadakan program kerja rutin yaitu kegiatan Forum Diskusi Dosen dan Mahasiswa (FDDM). Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh mahasiswa terhadap pelayanan yang ada di Jurusan Pendidikan Ekonomi dan merupakan ajang *sharing* antara mahasiswa dengan jajaran yang ada di Jurusan Pendidikan Ekonomi dalam menyikapi permasalahan yang ada di Jurusan Pendidikan Ekonomi.

Kegiatan FDDM pada tahun 2011 diselenggarakan sebanyak dua kali yaitu pada 5 April 2011 dan 21 Desember 2011. Berdasarkan hasil FDDM pertama yaitu pada 5 April 2011, permasalahan yang dikeluhkan dari mahasiswa terhadap jajaran fungsionaris, dosen, karyawan, serta bagian sarana dan prasarana Jurusan Pendidikan Ekonomi yaitu fasilitas pembelajaran yang kurang memadai, sulitnya komunikasi dan penyampaian informasi dari pihak jurusan kepada mahasiswa, masih minimnya kegiatan pembelajaran yang mengedepankan praktek, permasalahan di luar kegiatan pembelajaran yaitu fasilitas parkir, tempat sampah, dan toilet, kesimpangsiuran fungsi dan tugas dari dosen Penasehat Akademik (PA), kesulitan dalam mengajukan judul skripsi, kejelasan dari jadwal kuliah yang masih bertumpu pada kehendak dosen, kesulitan dalam mengadvokasi permasalahan nilai kuliah, pelayanan pendidikan yang diberikan oleh dosen masih jauh dari harapan. Berdasarkan keluhan tersebut, tanggapan dari jajaran fungsionaris jurusan, dosen, karyawan, serta bagian sarana dan prasarana menyatakan akan berusaha untuk segera memperbaiki dan mengevaluasi kembali kinerja yang telah dilakukan selama ini. (Sumber: Notulen hasil FDDM 2011 Himpunan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi).

Hasil penelitian pra FDDM ke dua yaitu pada 21 Desember 2011, yang dilakukan oleh Bidang Kesejahteraan Mahasiswa (Kesma) HMPE 2011 pada bulan Desember 2011 terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi terhadap sarana prasarana, kinerja dosen, pelayanan mahasiswa (karyawan), hasilnya antara lain:

Tabel 2. Hasil Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap Saranan Prasarana, Kinerja Dosen dan Pelayanan (Karyawan)

No	Indikator penelitian	Kategori				Abstain	Keterangan
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang puas		
1.	AC	6%	15%	32%	47%	0%	
2.	LCD	0%	18%	53%	27%	2%	
3.	Kursi	0%	9%	42%	49%	0%	Kursi masih ada rusak
4.	Kamar Mandi	0%	7%	27%	66%	0%	Kunci toilet rusak, air washtafel dan kamar mandi sering mati
5.	Mushola	0%	13%	47%	40%	0%	
6.	Tanaman	0%	5%	27%	66%	2%	
7.	Kantin	0%	3%	19%	78%	0%	
8.	Sarana KBM	0%	2%	60%	36%	0%	
9.	Parkir	0%	8%	33%	54%	5%	Parkir masih kehujanan
10.	Jam mengajar	0%	41%	56%	3%	0%	
11.	Penilaian	0%	22%	66%	12%	0%	Transparasi nilai
12.	Cara mengajar	0%	16%	77%	7%	0%	Perlu variasi pembelajaran
13.	Peraturan KBM	0%	24%	68%	8%	0%	
14.	Admin Jurusan	0%	16%	67%	17%	0%	
15.	Informasi-informasi dari jurusan	0%	5%	58%	37%	0%	

Sumber: Bidang Kesejahteraan Mahasiswa HMPE 2012

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi terhadap sarana prasarana, kinerja dosen, pelayanan mahasiswa (karyawan) kurang puas. Untuk itu merupakan tugas bersama jajaran fungsionaris jurusan, dosen, karyawan, serta bagian sarana dan prasarana untuk segera memperbaiki kinerja agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan (mahasiswa).

Melihat permasalahan yang ada masih banyak keluhan yang dialami oleh mahasiswa, dalam hal ini mahasiswa belum mencapai kepuasan sebagai seorang pelanggan. Dimana “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya” (Fandy Tjiptono, 2004: 146). Hal ini menandakan bahwa masih belum sesuai antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi.

Lebih memperdalam hasil FDDM 2011 yang terkendala oleh terbatasnya waktu dan penyampaian keluhan, peneliti melakukan pendalaman dan penyegaran pengkajian masalah terhadap pelayanan, namun lebih difokuskan kepada pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi dengan melakukan pra survei. Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan pada bulan Maret 2012 terhadap 8 mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi UNY. Diantaranya dilihat dari tenaga pendidik (dosen), ruang kuliah, fasilitas pembelajaran, karyawan dan fungsionaris jurusan secara umum yang dirasakan mahasiswa masih jauh dari seperti yang diharapkan.



Dilihat dari tenaga pendidik (dosen), masih terdapat beberapa permasalahan seperti adanya persepsi dari mahasiswa bahwa beberapa dosen Jurusan Pendidikan Ekonomi dinilai memiliki kualitas yang belum maksimal. Hal ini dilihat dari segi penguasaan dan penyampaian materi perkuliahan, teknik mengajar, kedisiplinan dosen dalam pelaksanaan perkuliahan dan kemampuan dosen dalam membimbing penelitian. Dilihat dari segi penguasaan dan penyampaian materi masih ada beberapa dosen yang dipersepsikan belum menguasai materi sehingga sering terjadi kebingungan dalam penyampaian materi dan penyampaian materi yang dirasa kurang sederhana sehingga mengakibatkan terjadinya kesimpangsiuran materi dan kebingungan yang terjadi pada mahasiswa. Teknik mengajar dosen yang masih menggunakan metode konvensional dan pemberian tugas rumah yang dirasa kurang sesuai oleh mahasiswa, menyebabkan mahasiswa mengalami kemalasan dalam mengikuti perkuliahan. Apabila dilihat dari kedisiplinan dosen, masih banyak dosen yang kurang disiplin hal ini dilihat dari ketepatan dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan. Dosen masih banyak yang belum memanfaatkan waktu secara efektif dan efisien, sehingga pelaksanaan kuliah terkadang tidak tepat waktu. Dilihat dari segi ketersediaan dosen dalam membimbing penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa, mahasiswa merasa masih minimnya antusias dosen dalam membimbing penelitian, dan kurang maksimalnya dosen dalam membimbing penelitian. Penelitian tersebut dapat berupa pembuatan skripsi, Program Kreativitas Mahasiswa (PKM), Program

Mahasiswa Wirausaha (PMW), maupun penelitian yang diadakan oleh pihak-pihak tertentu.

Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY mempunyai ruang kuliah yaitu GE.2.106, GE.2.201, GE.2.301, GE. 3.201 dan satu ruang praktek yaitu di Laboratorium komputer Jurusan Pendidikan Ekonomi. Penilaian mahasiswa terhadap ruang kuliah yang saat ini dirasa belum nyaman untuk tempat perkuliahan, apabila dibandingkan dengan tempat kuliah Jurusan Pendidikan Ekonomi waktu di gedung Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi (FISE). Hal ini disebabkan karena letak ruang kuliah yang berjauhan sehingga kurang efektif apabila terjadi pergantian jam kuliah, tata ruang yang kurang sesuai mengakibatkan tata cahaya yang kurang mendukung dalam perkuliahan. Ruang kuliah GE. 3.201 merupakan ruang kuliah yang dipersepsikan masih jauh dari rasa nyaman karena ruangnya sempit, panas dan belum terdapat fasilitas pembelajaran yang memadai. Laboratorium komputer yang sempit sehingga mengakibatkan tata letak yang kurang sesuai untuk pelaksanaan praktek komputer.

Fasilitas pembelajaran dapat dipersepsikan masih jauh dari harapan mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY. Diantaranya fasilitas di ruang kuliah yang kurang berfungsi dengan baik seperti *Liquid Cristal Display (LCD)* dan *Air Conditioner (AC)* yang belum berfungsi dengan baik terutama ruang kuliah GE. 3.201 yang mengakibatkan kurang nyaman pada saat mengikuti perkuliahan. Hal ini dapat diperparah lagi apabila terjadi mati listrik yang mengakibatkan lumpuhnya fasilitas pembelajaran. Fasilitas

pembelajaran tidak hanya tertuju pada ruang kuliah namun ada juga laboratorium komputer. Laboratorium komputer yang masih kurang fasilitas seperti tidak seragamnya komputer yaitu ada komputer yang baru dan masih ada komputer yang lama sehingga menyebabkan kesenjangan dalam pemakaian komputer. Hal ini diperparah lagi dengan tidak semua komputer yang ada di laboratorium dapat berfungsi dengan baik yang mengakibatkan terganggunya pelaksanaan perkuliahan komputer karena komputer yang rusak, terdapat banyak virus komputer, maupun tidak terkoneksi dengan jaringan internet. Belum tersedianya perpustakaan Jurusan Pendidikan Ekonomi sehingga mahasiswa kesulitan dalam mencari buku-buku maupun jurnal sebagai referensi perkuliahan.

Karyawan atau Tata Usaha di Jurusan Pendidikan Ekonomi hanya terdapat satu Karyawan atau Tata usaha (TU) saja, sehingga mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada seluruh mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi. Hal ini mengakibatkan pelayanan menjadi lama dan karyawan susah untuk ditemui.

Jajaran fungsionaris di Jurusan Pendidikan Ekonomi terdiri dari Ketua Jurusan, Sekertaris Jurusan dan Kepala Laboratorium. Pelayanan pendidikan yang diberikan oleh jajaran fungsionaris dirasa belum maksimal diantaranya belum terdapat sarana penyampaian keluhan yang dijamin kerahasiaannya karena adanya rasa takut yang dialami mahasiswa dalam menyampaikan keluhan secara langsung terhadap jajaran birokrasi, kesimpangsiuran fungsi dan tugas dari dosen Penasehat Akademik (PA), kesulitan dalam mengajukan

judul skripsi, kejelasan dari jadwal kuliah yang sering berubah-ubah, kesulitan dalam mengadvokasi permasalahan nilai kuliah, pelaksanaan beasiswa yang masih belum tepat sasaran dan belum adanya pusat informasi yang tetap yang dimiliki oleh jajaran birokrasi untuk di sampaikan kepada mahasiswa.

Adapun harapan dari 8 mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi agar permasalahan diatas dapat segera diatasi agar dapat menciptakan suasana kenyamanan dalam pelayanan pendidikan yang lebih baik. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan mahasiswa, sehingga pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY perlu melakukan evaluasi atas kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa. Hal ini bertujuan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kredibilitasnya serta untuk menepis persepsi negatif tersebut. Mahasiswa sebagai pelanggan atau konsumen berhak untuk menilai tentang pelayanan pendidikan yang diberikan, apakah telah sesuai antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi. Pengukuran tentang sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan pelanggannya, dapat dijadikan titik tolak untuk menentukan mutu pelayanan pendidikan suatu

institusi pendidikan. Hal ini direalisasikan melalui pengukuran tingkat kepuasan pelanggan/pemakai jasa pendidikan. Menurut Srinadi (2008: 218),

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Untuk itu pelayanan pendidikan harus dimulai dari kebutuhan konsumen akan pelayanan dan berakhir pada tingkat kepuasan konsumen akan mutu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan/pemakai jasa pendidikan salah satunya mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi dengan judul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut.

1. Besarnya persaingan di antara penyedia layanan pendidikan.
2. Beberapa dosen Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY memiliki kualitas yang belum maksimal dilihat dari segi penguasaan dan penyampaian materi perkuliahan.
3. Ruang kuliah Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY yang belum nyaman untuk tempat perkuliahan terutama ruang GE. 3.201.
4. Fasilitas pembelajaran di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY yang belum dapat digunakan secara maksimal.

5. Kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan atau tata usaha Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY.
6. Belum maksimalnya pelayanan pendidikan yang diberikan oleh jajaran fungsionaris Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka perlu diadakan pembatasan masalah. Hal ini dimaksud untuk memperjelas permasalahan yang ingin diteliti agar lebih terfokus dan mendalam mengingat luasnya permasalahan yang ada. Penelitian ini memfokuskan pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY. Tingkat kepuasan mahasiswa tersebut diperoleh dari penilaian persepsi mahasiswa dengan harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah, maka dapat ditemukan rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta?
2. Bagaimana harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta?

3. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Mengetahui harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan informasi yang dapat digunakan untuk memperoleh gambaran dalam penelitian yang sejenis.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan evaluasi terhadap upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Selain itu dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk membuat kebijakan dalam rangka perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta dilihat dari sudut pandang mahasiswa.

### b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai tambahan wawasan pengalaman dan pengetahuan yang lebih luas mengenai kualitas pelayanan pendidikan dengan harapan nantinya dapat bermanfaat bagi masyarakat luas serta dapat ikut menyumbangkan pemikiran kepada Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY yang merupakan almamater peneliti.