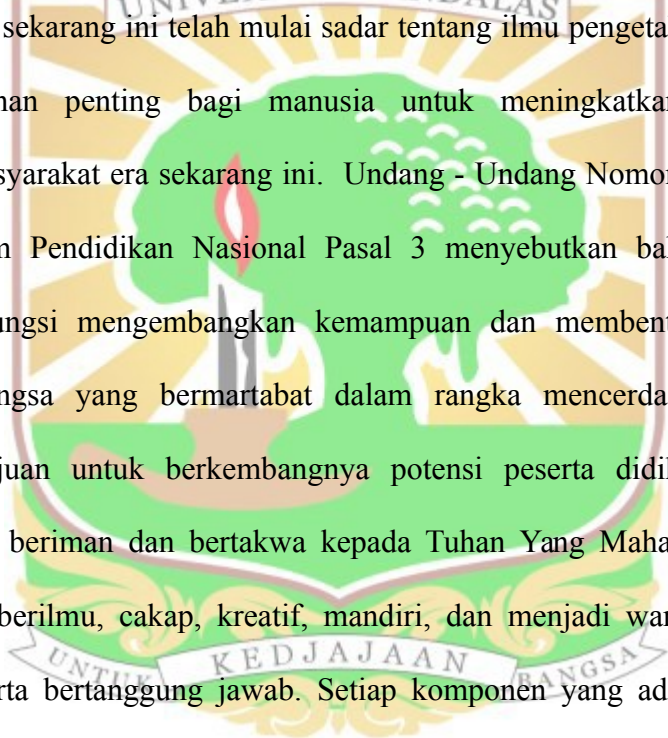


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia telah banyak mengalami perkembangan dari masa lalu hingga saat ini, perkembangan ini terjadi diberbagai bidang ilmu pengetahuan yang berguna bagi manusia. Manusia membutuhkan ilmu yang berguna bagi diri sendiri maupun bagi masyarakat dalam meningkatkan perkembangan ke yang lebih maju.

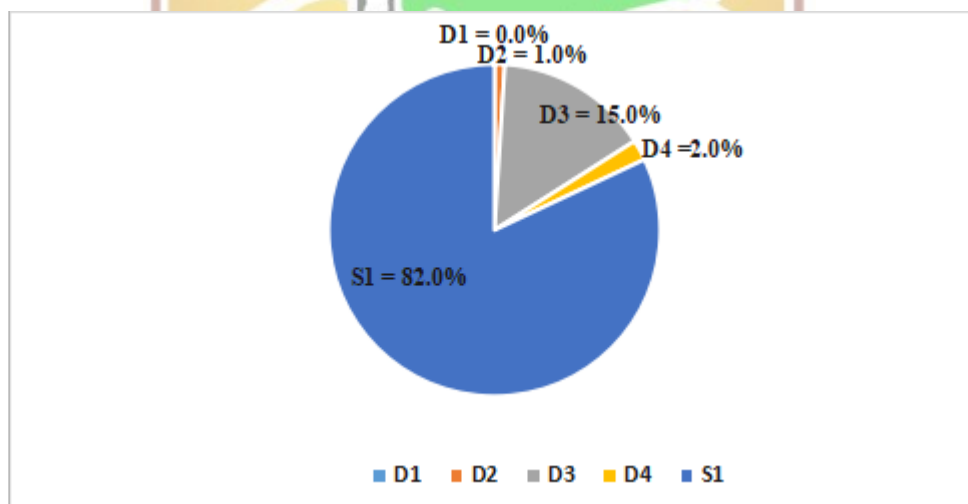


Manusia sekarang ini telah mulai sadar tentang ilmu pengetahuan merupakan suatu kebutuhan penting bagi manusia untuk meningkatkan kesejahteraan kehidupan masyarakat era sekarang ini. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 3 menyebutkan bahwa Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Setiap komponen yang ada di masyarakat wajib untuk meningkatkan kehidupan bangsa menjadi cerdas karena itu salah satu tujuan Negara Indonesia.

Untuk mendapatkan ilmu pengetahuan bisa didapat dari berbagai jalur pendidikan. Jalur pendidikan terdiri dari pendidikan formal, nonformal dan informal. Pendidikan formal yang salah satunya adalah pendidikan tinggi yang mana diatur dalam Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem

Pendidikan Nasional Pasal 19 ayat (1) menyatakan bahwa Pendidikan Tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Setelah pendidikan menengah yang telah dilewati oleh generasi muda, maka mereka bisa memilih untuk melanjutkan studi ke pendidikan tinggi yang diselenggarakan baik perguruan tinggi negeri ataupun swasta di wilayah Indonesia ataupun diluar negeri.

Wilayah Indonesia mempunyai banyak perguruan tinggi yang dapat berbentuk akademi, institut politeknik, sekolah tinggi, universitas yang negeri ataupun swasta. Peminat untuk melanjutkan studi ke jenjang pendidikan S1 sangat tinggi dapat dilihat dari Gambar 1 dalam grafik sebagai berikut:



Gambar 1. Grafik Perbandingan Jenjang Pendidikan Mahasiswa Aktif* Strata 1 dengan Vokasi (D1 - D4) di provinsi Sumatera Barat

Sumber : <https://forlap.ristekdikti.go.id/mahasiswa/homegraphperbandinganjenjang>

(Diakses tanggal 16 Agustus 2018)

Pada grafik pie chart diatas merupakan grafik perbandingan mahasiswa aktif* Strata 1 dengan vokasi (D1 - D4) untuk perguruan tinggi negeri dan swasta di provinsi Sumatera Barat tahun 2017. Pada grafik pie chart diatas dapat dilihat untuk mahasiswa yang melanjutkan studi ke S1 kategori perguruan tinggi negeri dan swasta dalam grafik pie chart yaitu 82,0% (Perguruan tinggi negeri dan swasta) dibandingkan jenjang pendidikan tinggi yang lain di wilayah propinsi Sumatera Barat tahun 2017.

**Tabel 1.1 Daftar Universitas Yang Ada Membuka Program DIII Ke S1
Dibidang Ekonomi Di Kota Padang**

No	Nama Perguruan Tinggi	Akreditasi Perguruan Tinggi	Alamat Perguruan Tinggi	Website
1.	Universitas Andalas	A	Limau Manis Kec. Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat	http://pmb.unand.ac.id/index.php/intakeDIII
2.	Universitas Negeri Padang	A	Jl. Prof. Dr. Hamka Air Tawar Padang, Sumatera Barat	http://spmb.unp.ac.id/
3.	Universitas Dharma Andalas	-	Jl. Sawahan No. 103 Simpang Haru	http://unidha.ac.id/
4.	Universitas Taman Siswa	B	Jl. Tamansiswa No. 9 Padang	http://www.unitas-pdg.ac.id/dtlagenda-penerimaan-mahasiswa-baru-ta-20182019.html
5.	Universitas Terbuka	-	Jl. Raya By Pass Km.13, Sungai Sapih, Gn. Sarik, Kota Padang, Sumatera Barat	http://www.padang.ut.ac.id/

Sumber: Website resmi masing - masing perguruan tinggi di Kota Padang

Kota Padang merupakan salah satu pusat wilayah di Sumatera Barat yang banyak memiliki perguruan tinggi untuk melanjutkan studi dari jenjang pendidikan menengah atau pendidikan tinggi. Untuk jenjang DIII ke S1 dibidang ekonomi kota Padang memiliki dua perguruan tinggi negeri dan tiga perguruan tinggi swasta

yang bisa melanjutkan studi dari DIII ke S1 untuk alumni DIII yang ingin menambah ilmu dibidang ekonomi.

Salah satu perguruan tinggi yang termasuk ke dalam perguruan tinggi yang banyak peminatnya di Kota Padang adalah Universitas Andalas. Universitas Andalas mempunyai berbagai jenjang pendidikan tinggi dimulai dari DIII - S3 dan berbagai jurusan untuk melanjutkan studi oleh mahasiswa.

Perguruan Tinggi yang membuka program untuk mahasiswa melanjutkan studi dari DIII ke S1 di Kota Padang ada dari perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta. Program untuk melanjutkan studi DIII ke S1 mempunyai nama berbeda di tiap perguruan tinggi tapi dalam artian sama untuk melanjutkan studi DIII ke S1. Untuk Universitas Andalas mempunyai nama program S1 Intake DIII, sedangkan untuk perguruan tinggi negeri lain yaitu Universitas Negeri Padang yaitu Program Transfer S1. Untuk perguruan tinggi swasta yaitu Universitas Dharma Andalas dan Universitas Ekasakti yaitu Transfer S1 untuk jurusan ekonomi di Kota Padang.

Untuk alumni DIII di jurusan akuntansi dan manajemen bisa melanjutkan studi di Program S1 Intake DIII, Fakultas Ekonomi. Program S1 Intake DIII, Fakultas Ekonomi merupakan salah satu program untuk melanjutkan studi oleh alumni DIII baik dari Universitas Andalas ataupun luar Universitas Andalas. Program S1 Intake DIII mempunyai dua jurusan untuk melanjutkan studi yaitu jurusan Akuntansi dan jurusan Manajemen.

Tabel 1.2 Jumlah Mahasiswa Pada Program S1 Intake DIII, Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas

No	Tahun Akademik	Jumlah Mahasiswa		Jumlah Mahasiswa Diterima
		Akuntansi	Manajemen	
1	2014/2015	42	43	85
2	2015/2016	45	46	91
3	2016/2017	60	60	120
4	2017/2018	70	43	113
5.	2018/2019	54	55	109

Sumber: Biro & Akademik Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas (2018)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat dilihat, bahwa selama lima tahun terakhir ini jumlah mahasiswa yang memiliki peminat untuk melanjutkan studi cukup tinggi. Untuk mengantisipasi fakta - fakta diatas maka proses pengambilan keputusan merupakan hal yang sangat penting untuk diketahui.

Untuk mengetahui hal tersebut diperlukan suatu strategi untuk memahami kebutuhan dan keinginan dari mahasiswa. Mahasiswa mempunyai persepsi tersendiri untuk perguruan tinggi mana yang akan melanjutkan studinya. Perguruan penting perlu mengetahui yang diinginkan, kebutuhan dan persepsi oleh mahasiswa yang melanjutkan studinya.

Pemilihan perguruan tinggi tidak terlepas dari pelayanan yang ditawarkan yang dikonsumsi oleh mahasiswa. Pelayanan merupakan inti jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi untuk mahasiswa yang akan mengonsumsi jasa dari perguruan tinggi. Untuk mengukur pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi diperlukan kualitas untuk mengukurnya.

Pelayanan yang diberikan oleh Universitas Andalas terhadap semua konsumen yang memakai jasa Universitas Andalas dapat diukur melalui kualitas

pelayanan oleh konsumen. Pelayanan ditawarkan oleh Universitas Andalas dimulai dari mendaftar mahasiswa baru, perkuliahan, sampai menjadi alumni masih bisa merasakan pelayanan dari Universitas Andalas.

Kualitas pelayanan bisa diukur melalui Jaminan (*Assurance*), ketanggapan (*Responsiveness*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*), Berwujud (*Tangible*), (Parasuraman, 1994) yang digunakan untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan dari mahasiswa yang mendapatkan pelayanan dari perguruan tinggi. Universitas Andalas perlu menerapkan kualitas pelayanan untuk mengetahui mahasiswa telah merasakan pelayanan yang diberikan oleh Universitas sudah baik atau tidak. Penelitian sebelumnya oleh Tijjang, Kamase, Labbase & Plyriadi (2017) yang menyatakan bahwa bauran pemasaran dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap peran siswa sebagai peran mediasi pengambilan keputusan.

Persepsi mahasiswa yang tamatan DIII mempunyai persepsi tersendiri mengenai mahasiswa yang ingin, melanjutkan studi sambil mencari kerja atau sudah bekerja. Waktu perkuliahan yang dimulai dari sore sampai malam untuk mahasiswa tersebut cocok untuk orang yang ingin bekerja dikarenakan itu jam orang pulang bekerja. Mahasiswa bisa memanfaatkan untuk mencari pekerjaan dan bagi yang sudah berkerja bisa kuliah juga sehabis kerja. Selain itu, mahasiswa dengan jurusan manajemen dan akuntansi mempunyai alasan yang tersendiri untuk melanjutkan studinya. Penelitian sebelumnya Erdawati (2014) menyatakan bahwa motivasi, persepsi dan promosi masing - masing secara parsial berpengaruh positif

dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa didalam memilih berkuliah di STIE Simpang Empat.

Fenomena ini sangat menarik untuk dikaji lebih mendalam melalui sebuah penelitian untuk mengetahui apakah faktor persepsi dan kualitas pelayanan dapat berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih perguruan tinggi, atas dasar itulah penulis melakukan penelitian dengan mengangkat judul ***“Pengaruh Persepsi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Program S1 Intake DIII, Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas (Survey Pada Mahasiswa S1 Intake DIII, Universitas Andalas, Padang)”***.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

Persepsi (X_1), dan Kualitas Pelayanan (X_2):

1. Bagaimanakah pengaruh persepsi terhadap keputusan mahasiswa memilih Program S1 Intake DIII Fakultas Ekonomi Universitas Andalas?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan mahasiswa memilih Program S1 Intake DIII Fakultas Ekonomi Universitas Andalas?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, identifikasi, batasan masalah, dan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi terhadap keputusan mahasiswa memilih Program S1 Intake DIII Fakultas Ekonomi Universitas Andalas
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan mahasiswa memilih Program S1 Intake DIII Fakultas Ekonomi Universitas Andalas

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak antara lain:

1. Bagi Akademik.
Penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang manajemen pemasaran serta menambah bahan kajian dan referensi kepustakaan sehingga dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya.
2. Bagi Praktisi
Sebagai sumbangan pemikiran atau bahan masukan dalam mengevaluasi dan menetapkan strategi perguruan tinggi kepada mahasiswanya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini akan dibahas pengaruh Persepsi, dan Kualitas pelayanan terhadap keputusan mahasiswa memilih Program S1 Intake DIII, Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini secara keseluruhan terdiri dari lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang didalamnya memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab ini merupakan tinjauan teori mengenai variabel - variabel dan hal - hal yang ada dalam penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang desain penelitian, operasional variabel, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, analisis data, dan pengujian hipotesis.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan hasil isi pokok dari penelitian yang berisikan deskripsi objek, penelitian, analisis data, pembahasan dan implementasi hasil penelitian sehingga dapat diketahui hasil analisis yang diteliti mengenai hasil pengujian hipotesis.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian, implikasi hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran.

