

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi sekarang ini masyarakat semakin menyadari pentingnya mendapatkan pendidikan sampai jenjang yang lebih tinggi. Dunia pendidikan dan belajar merupakan suatu aspek yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Melalui pendidikan seseorang mampu mengembangkan bakat, minat, dan intelektualnya guna untuk mempersiapkan berkarier di masa depan, dengan pengetahuan, keahlian dan keterampilan seorang manusia juga mampu menjaga eksistensinya di dunia (www.forlap.ristekdikti.go.id).

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan yang diharapkan mampu menjawab tantangan masa depan, mengingat semakin ketatnya persaingan di dunia kerja. Perguruan tinggi di Indonesia di kelola oleh pemerintah dan swasta. Yayasan dalam menyelenggarakan PTS mengacu pada misi umum yaitu pemerataan dan efisiensi untuk menunjang peningkatan mutu, dan relevansi dengan pembangunan, sehingga dapat membentuk pribadi mahasiswa yang tangguh, di mana bekal ilmu yang diperoleh (IPTEK) seimbang dengan sikap perilaku individu (intelektualitas), sehingga dapat mewujudkan ketahanan nasional (www.forlap.ristekdikti.go.id).

Salah satu perguruan tinggi swasta yang terkenal di Sumatera Barat adalah Universitas Bung Hatta. Universitas Bung Hatta memiliki 7 Fakultas. Pada tahun 2017, Universitas Bung Hatta mendapatkan predikat universitas terbaik di Sumatera. Salah satu jurusan yang ada di Universitas Bung Hatta adalah jurusan Akuntansi. Pada tahun 2019 Jurusan Akuntansi resmi mendapatkan Akreditasi A

dari BAN-PT dan belum semua jurusan yang ada di Universitas Bung Hatta mendapatkan Akreditasi A (www.bunghatta.ac.id).

Tabel 1.1
Data Mahasiswa Baru Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Tahun 2013 Sampai Tahun 2019

Tahun	Fakultas Ekonomi Dan Bisnis		Akuntansi	
	Jumlah (Orang)	Fluktuasi (%)	Jumlah (Orang)	Fluktuasi (%)
2013	650	-	278	-
2014	673	3,53	281	1,07
2015	427	-36,55	184	-34,51
2016	358	-16,15	111	-39,67
2017	326	-91,06	104	-6,31
2018	384	17,79	122	17,30
2019	348	-9,37	85	-30,32

Sumber: Universitas Bung Hatta

Pada tabel 1.1 terlihat bahwa pada tahun 2013 jumlah mahasiswa yang masuk di Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebanyak 650 orang dengan jumlah mahasiswa Jurusan Akuntansi sebanyak 278 orang. Tetapi dari tahun 2014 sampai tahun 2017 mengalami penurunan jumlah mahasiswa yang masuk ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis begitu juga dengan Jurusan Akuntansi. Selanjutnya pada tahun 2018 jumlah mahasiswa yang masuk ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis mengalami peningkatan sebesar 17,79% dengan jumlah mahasiswa 384 orang. Hal ini juga diikuti oleh Jurusan Akuntansi sebesar 17,30% dengan jumlah mahasiswa 122 orang. Pada tahun 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis mengalami penurunan kembali sebesar 9,37% dengan jumlah mahasiswa 348 orang. Hal yang sama juga terjadi pada Jurusan Akuntansi sebesar 30,32% dengan jumlah mahasiswa sebanyak 85 orang.

Saat ini, perguruan tinggi lebih memperhatikan tentang kualitas pelayanan untuk meningkatkan standar pendidikan. Sebuah universitas atau perguruan tinggi adalah salah satu tempat terbaik untuk pendidikan tinggi dimana mahasiswa

mendapatkan banyak kesempatan untuk mengembangkan keterampilan, pengembangan pribadi dan pengembangan potensi diri. Kualitas layanan merupakan elemen penting dari persepsi mahasiswa. Di kasus pelayanan pendidikan, kualitas akan menjadi elemen dominan dalam evaluasi mahasiswa. Para mahasiswa menilai kualitasnya layanan berdasarkan persepsi mereka tentang kualitas hasil, kualitas interaksi, dan kualitas lingkungan fisik (Kusumawati, 2018: 23).

Konsep kepuasan dalam konteks pendidikan tinggi berfokus pada komunitas mahasiswa. Oliver dan Desarbo (dalam Kusumawati, 2018) mendefinisikan kepuasan mahasiswa sebagai penilaian subjektif yang menyenangkan dari mahasiswa terhadap banyak hasil dan pengalaman yang terkait dengan pendidikan dan pengalaman yang dibentuk terus menerus dan berulang di kehidupan kampus. Kepuasan mahasiswa juga sikap jangka pendek yang dihasilkan dari evaluasi pengalaman mereka dengan layanan pendidikan yang diterima. Institusi pendidikan tinggi cenderung memusatkan perhatian pada kepuasan mahasiswa karena dampaknya terhadap motivasi, perekrutan mahasiswa baru dan retensi mahasiswa yang ada (Kusumawati, 2018: 32-33).

Perilaku konsumen dalam proses pengambilan keputusan untuk melakukan keputusan pembelian akan dipengaruhi oleh kelompok referensi, citra dari suatu organisasi, dan pendapatan. Konsumen mau mengorbankan uang yang dimilikinya untuk membeli produk atau jasa tertentu bila produk tersebut mampu memenuhi harapannya. Dengan rangkaian uraian diatas maka peneliti mengambil judul **“Analisis Kepuasan Mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta ”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut “Seberapa puas mahasiswa Jurusan Akuntansi terhadap pelayanan yang di berikan oleh Jurusan Akuntansi Universitas Bung Hatta?”

1.3 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah di atas dapat dijelaskan tujuan penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Praktisi

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan, evaluasi dan tambahan informasi dalam pengambilan keputusan oleh Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta untuk meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa.

2. Bagi Akademis

Dari penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi di bidang Pemasaran terutama dalam mengetahui tingkat kepuasan. Sebagai referensi bagi pihak-pihak yang ingin mengadakan penelitian selanjutnya dan ebagai bacaan yang diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca.