

## **BAB I**

### **PENGANTAR**

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

Tahun 2014, siswa lulusan SMA banyak memilih melanjutkan pendidikan ke universitas, terlihat dari pendaftaran SNMPTN tahun 2014 yang meningkat dari 32.161 menjadi 35.000 di Yogyakarta (Wahyudi, 2014). Namun, meningkatnya angka mahasiswa tidak akan berpengaruh jika adanya kasus mahasiswa yang *drop-out*. Beberapa universitas telah mengalami kasus *drop-out* mahasiswanya. Situs resmi sebuah universitas negeri tahun 2012 menuliskan ada 70 mahasiswa yang mengalami *drop-out*. Selain itu, surat kabar *online* Fokus Jabar (2012) juga memberitakan sebanyak 10,9% mahasiswa perguruan tinggi lainnya mengalami *drop-out*. Mahasiswa yang *drop-out* berkemungkinan mendaftar ke universitas lain yang lebih memuaskan untuk dirinya.

Menurut Bryant (dalam Billups, 2008), *drop-out* dapat berawal dari ketidakpuasan mahasiswa. Hal ini, didukung oleh pendapat Miller yang mengatakan mahasiswa dengan kepuasan yang rendah tidak akan menikmati proses kuliah dan lulus dengan baik (Billups, F.D, 2008). Sebaliknya, mahasiswa dengan kepuasan yang tinggi akan merasa nyaman dan menikmati segala kegiatan dalam perkuliahannya. Hal tersebut karena mahasiswa yang dapat meraih kepuasannya akan memiliki motivasi belajar yang tinggi. Syafitri (Ajima & Usman, 2013) menyatakan bahwa kondisi lingkungan sekitar mahasiswa dapat mempengaruhi motivasi belajar mahasiswa. Fasilitas dan sarana yang mencukupi kebutuhan mahasiswa akan membuat mahasiswa dapat belajar lebih baik dan

menyenangkan (Djamarah, 2002). Apabila mahasiswa merasa puas dengan lingkungan perkuliahannya, motivasi belajar mahasiswa akan meningkat dan dapat lebih maksimal dalam menyerap ilmu yang diberikan oleh universitas serta akan menikmati proses perkuliahan sehingga akan lulus dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa terhadap universitasnya penting dalam meningkatkan motivasi belajar mahasiswa.

Mahasiswa merupakan pelanggan yang akan memilih tempat pemberian jasa sesuai dengan keinginan dan tujuan (Musanto, 2004). Menurut Kottler dan Zeithaml. et. al (Indahwati, 2008), kepuasan pelanggan dalam pemberian jasa adalah kesenjangan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen yang didapat dari membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada. Harapan yang dimaksud adalah perkiraan atau keyakinan tentang apa yang akan diterima pelanggan (Musanto, 2004). Harapan dibentuk berdasarkan pengalaman pemberian jasa yang serupa sebelumnya dan janji dari penyedia jasa. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan. Jadi, mahasiswa akan memiliki kepuasan yang tinggi terhadap lingkungan pendidikannya jika lingkungan pendidikan tersebut dapat mewujudkan janji dan harapan yang mahasiswa miliki.

Menurut penelitian Andri dan Waluyo (2009) juga menunjukkan bahwa lingkungan yang memiliki andil untuk menambah “perasaan mampu” individu agar dapat memaksimalkan potensinya. Jika dilihat dalam konteks mahasiswa, instansi perguruan tinggi adalah lingkungan pendidikan tempat mahasiswa mendapatkan ilmu sehingga lingkungan pendidikan juga memiliki andil untuk

membantu mahasiswa mengembangkan potensi yang dimilikinya. Tingkat potensi yang berkembang akan mempengaruhi tingkat kualitas diri mahasiswa yang terbentuk dan akan dievaluasi oleh diri mahasiswa sendiri untuk penilaian dirinya.

Penilaian diri atau evaluasi mahasiswa terhadap dirinya sendiri akan menghasilkan harga diri mahasiswa tersebut (Coopersmith dalam Pervin, Cervone, John, 2004). Wells dan Marwell mengatakan bahwa harga diri merupakan sebuah fungsi atau komponen kepribadian yang dapat bersifat positif dan negatif (Mruk, 1995). Cara pandang mahasiswa untuk menilai dan mengevaluasi dirinya akan menjadi sifat harga diri. Evaluasi yang jujur dan sungguh-sungguh akan memberikan dukungan dan kekuatan untuk membentuk harga diri yang layak dan bersifat positif (Traves, 2000). Harga diri yang positif membuat mahasiswa terhindar dari perasaan stres dan depresi karena memiliki kemampuan *coping* stres yang tinggi sehingga tidak mudah mengeluh terhadap lingkungan sekitar yang tidak sesuai dengan harapannya (Mruk, 1995). Kemampuan *coping* tersebut membuat mahasiswa telah menyiapkan beberapa alternatif apabila terjadi masalah sehingga saat menemui halangan, mahasiswa tersebut cukup menyelesaikannya sesuai dengan cara-cara lain yang telah disiapkannya. Hal tersebut membuat mahasiswa tidak mudah kecewa dengan kekuarangan yang ada pada lingkungannya. Oleh karena itu, mahasiswa tersebut dapat lebih mudah meraih kepuasannya.

Lingkungan universitas merupakan potensi sumber kritik terhadap harga diri karena adanya tuntutan akademik dan interpersonal (Aditomo dan Retnowati, 2004). Lingkungan Program studi, sebagai salah satu bagian lingkungan

pendidikan, juga menjadi potensi sumber kritik terhadap harga diri mahasiswa. Jika mahasiswa harga diri tinggi, mahasiswa tersebut akan dapat menyikapi kritik dengan positif karena mahasiswa dengan harga diri positif akan berfokus pada kelebihan-kelebihan dan berpikir kritik tersebut untuk membangun dirinya menjadi lebih baik sehingga akan lebih dapat menerima kritik dan berusaha memanfaatkan potensi yang dimilikinya semaksimal mungkin (Mruk,1995). Hal tersebut membuat mahasiswa dengan harga diri tinggi tidak mudah kecewa terhadap lingkungannya dan lebih mudah meraih kepuasannya. Sebaliknya, apabila mahasiswa memiliki harga diri rendah, mahasiswa akan berfokus pada kekurangan yang dimiliki sehingga kurang berusaha dan kritik yang ada menjadi tekanan yang menyebabkan mahasiswa tersebut kurang mengapresiasi fasilitas yang disediakan lingkungan sekitarnya karena beranggapan tidak cukup membantu dalam mengatasi kritik-kritik yang ada.

Berdasarkan uraian di atas, maka pertanyaan penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara harga diri dan kepuasan mahasiswa. Untuk menjawab pertanyaan penelitian tersebut, penelitian ini akan meneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data penelitian yang dianalisis dengan angka dan akan memberikan hasil yang akurat. Responden dari penelitian ini adalah mahasiswa Prodi X di sebuah universitas swasta

## **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara harga diri dan kepuasan mahasiswa terhadap Prodi X.

### **C. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk membantu fakultas dalam upaya meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa agar dapat meningkatkan motivasi belajar mahasiswa sehingga dapat meningkatkan kualitas hasil belajar mahasiswa.

#### **2. Manfaat Teoretis**

Hasil penelitian ini dapat menambah kontribusi pengetahuan tentang harga diri dan kepuasan mahasiswa sehingga dapat memperkaya pengetahuan psikologi dalam bidang pendidikan.

### **D. Keaslian Penelitian**

Indahwati (2008) meneliti tentang pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Akutansi Politeknik Medan. Penelitian ini mengukur kepuasan siswa untuk pelayanan yang diberikan oleh Jurusan Akutansi Politeknik Negeri Medan. Teori yang digunakan oleh peneliti adalah teori dari Berry dan Parasuraman yang mengatakan terdapat lima aspek kepuasan pelanggan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan, *thangible*. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif sedangkan metodenya adalah kuisisioner. Hasil penelitiannya adalah pelayanan dosen hamper sesuai dengan keinginan mahasiswa. Relevansi dari penelitian ini untuk penelitian saya adalah memiliki salah satu variabel penelitian yang sama yaitu kepuasan mahasiswa .

Aditomo dan Retnowati (2004) meneliti tentang perfeksionisme, harga diri, dan kecenderungan depresi pada remaja akhir. Tujuan penelitiannya adalah untuk memeriksa secara lebih spesifik korelasi antara masing-masing dimensi perfeksionisme berdasarkan konsep Frost dkk. Teori yang digunakan oleh peneliti dari Frost dkk mengkonseptualisasikan perfeksionisme menjadi enam dimensi. Desain penelitian yang digunakan adalah menggunakan kuantitatif. Hasil penelitiannya adalah perfeksionisme dan harga diri adalah dua variabel kepribadian yang berperan dalam depresi. Relevansi dari penelitian ini untuk penelitian saya adalah terdapat satu variabel penelitian yang sama yaitu harga diri.

Billups (2008) meneliti tentang mengukur kepuasan mahasiswa: studi beberapa tahun faktor menuju kegigihan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan membuktikan tingkat retensi yang tinggi secara konsisten, dalam rangka untuk mengembangkan disengaja, program yang proaktif untuk mempertahankan kegigihan mahasiswa, untuk menciptakan komposisi kekuatan dan kelemahan institusional, dalam rangka mendukung perekrutan, branding, dan program pemasaran, dan untuk mengembangkan profil memanjang dari populasi siswa untuk perbandingan internal perbandingan benchmark, dan analisis tren. Teori yang digunakan oleh peneliti adalah dari tokoh Chickering dengan konsep tentang identifikasi vektor pembimbing pada kedewasaan siswa dan aktualisasi diri di universitas. Responden adalah seluruh siswa yang berkuliah penuh di semester pendek saat musim semi. Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah menggabungkan tiga desain penelitian, yaitu longitudinal, deskriptif, dan pendekatan sekuensial. Hasil penelitiannya adalah dari data penelitian enam

vektor dari Chickering mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Relevansi dari penelitian ini untuk penelitian saya adalah memiliki salah satu variabel penelitian yang sama yaitu kepuasan mahasiswa sehingga dapat menambah referensi pada latar belakang mengenai kepuasan mahasiswa.

Aryana (2010) meneliti tentang hubungan antara harga diri dan prestasi akademik. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui hubungan antara harga diri dan prestasi akademik siswa, untuk mengidentifikasi apakah ada perbedaan antara prestasi akademik laki-laki dan perempuan. Teori yang digunakannya dari Coopersmith tentang konsep harga diri. Responden dalam penelitiannya adalah 100 siswa dari sekolah Qaemshahr dengan pembagian 50 perempuan dan 50 laki-laki yang dipilih secara acak. Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah kuantitatif dengan metode kuisisioner dan *rapport record*. Hasil penelitiannya adalah adanya hubungan positif antara harga diri siswa dan prestasi akademik. Relevansi dari penelitian ini untuk penelitian saya adalah memiliki salah satu variabel penelitian yang sama yaitu harga diri, sehingga peneliti menggunakan teori yang sama.

Andri dan Waluyo (2009) meneliti tentang harga diri, orientasi control dan kepuasan kerja karyawan. Tujuan penelitian ini adalah mengkaji hubungan antara harga diri dan kepuasan kerja serta control diri dan kepuasan kerja. Teori yang digunakan peneliti dari Deaux, dkk (1996) tentang konsep bahwa usaha meningkatkan kepuasan kerja karyawan dapat dimulai dari usaha meningkatkan harga diri karyawan. Responden dari penelitian itu adalah karyawan kantor sebanyak 94 orang berusia 20-40 tahun yang bekerja minimal satu tahun di PT.X.

Desain penelitian ini adalah survey. Hasil penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara harga diri dan kepuasan kerja. Relevansi dari penelitian ini untuk penelitian saya adalah hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mendukung latar belakang penelitian saya.

Dari lima referensi jurnal mengenai harga diri dan kepuasan mahasiswa, maka dapat dijelaskan lebih detail mengenai keaslian penelitian dengan penjelasan berikut:

### **1. Keaslian Topik**

Pada penelitian ini topik yang digunakan adalah hubungan antara harga diri dan kepuasan mahasiswa Prodi Psikologi pada FPSB UIL. Banyak penelitian-penelitian sebelumnya dengan variabel kepuasan mahasiswa, tapi masih sedikit yang meneliti kepuasan mahasiswa dan harga diri. Penelitian ini akan menambah kepustakaan penelitian tentang kepuasan mahasiswa yang sudah ada.

### **2. Keaslian Teori**

Pada variabel bebas penelitian ini, harga diri, menggunakan teori yang sudah ada yaitu dari tokoh Coopersmith yang merumuskan 4 aspek harga diri (kekuatan, kemampuan, kebajikan, dan keberartian). Kemudian, pada variabel tergantung penelitian ini, kepuasan mahasiswa, menggunakan teori dari Barry dan Parasuraman yang merumuskan lima aspek kepuasan mahasiswa (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*).



### **3. Keaslian Alat Ukur**

Peneliti memodifikasi alat ukur harga diri yang dibuat oleh Emila (2011) berisi 12 butir pernyataan. Untuk alat ukur kepuasan mahasiswa, peneliti membuat alat ukur tersebut berdasarkan aspek-aspek dari Kotler, Barry dan Parasuraman dengan 74 butir pernyataan.

### **4. Keaslian Responden Penelitian**

Pada penelitian ini responden penelitian yang digunakan adalah mahasiswa angkatan 2012 dan sebelumnya Prodi Psikologi FPSB UII. Penelitian mengenai kepuasan mahasiswa pernah dilakukan pada subjek Prodi Psikologi FPSB UII tapi dengan angkatan yang berbeda yaitu 2011. Namun, belum ada penelitian mengenai harga diri dan kepuasan mahasiswa yang menggunakan responden yang serupa dengan penelitian ini.