

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era globalisasi saat ini kualitas layanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan mahasiswa.

Kualitas dimulai dari kebutuhan mahasiswa dan berakhir dilihat dari persepsi mahasiswa akan kualitas pelayanan yang diperolehnya. Kepuasan mahasiswa akan pelayanan yang berkualitas akan memberikan dampak positif pada proses perkuliahan mahasiswa, khususnya kepuasan mahasiswa akan proses pembimbingan skripsi sebagai tugas akhir mahasiswa untuk mendapatkan gelar sarjana. Mahasiswa merupakan potensi yang sangat penting bagi masyarakat suatu bangsa dan akan semakin penting bila semua itu teraktualisasikan dalam kehidupan sosial masyarakat. Secara sosiologis, posisi mahasiswa menempati tempat terhormat sebagai "*Pionner and agent of development*".

Kepuasan mahasiswa sendiri dapat diartikan sebagai perasaan mahasiswa setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan. Reaksi mahasiswa terhadap kepuasan yang diterima merupakan saran dan masukan yang relevan dan dibutuhkan oleh perguruan tinggi yang berorientasi pada mahasiswa. Salah satu perguruan tinggi yang ada di Provinsi Gorontalo yaitu Universitas Negeri Gorontalo yang telah berdiri 54 tahun lamanya, hal ini membuat Universitas Negeri Gorontalo menjadi universitas nomor satu di Provinsi Gorontalo.

Salah satu program studi yang ada di Universitas Negeri Gorontalo adalah Program Studi Pendidikan Geografi yang berada dibawah naungan Jurusan Ilmu dan Teknologi Kebumian Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Program Studi Pendidikan Geografi itu sendiri berdiri sejak tahun 2007 saat itu

masih berada dalam naungan Jurusan Fisika. Namun, pada tahun 2013 memisahkan diri dan menjadi Jurusan Ilmu dan Teknologi Kebumian bersama dengan Program Studi Teknik Geologi. Sejak berdirinya Program Studi Pendidikan Geografi telah memiliki mahasiswa yang sampai saat ini telah mencapai angkatan 2016 atau angkatan ke 9.

Seiring berjalannya waktu, mahasiswa dihadapkan dengan persoalan mengenai penelitian akhir studi demi menuju kelulusan yang banyak diidam-idamkan mahasiswa pada umumnya. Mahasiswa harus melalui proses pembimbingan skripsi oleh pembimbing skripsi yang telah ditentukan mahasiswa dan akan diberikan kepada pihak jurusan. Proses pembimbingan skripsi terkadang mahasiswa merasa takut dalam memulai proses bimbingan selain itu juga mahasiswa merasa tidak percaya diri akan kemampuan dirinya terhadap penelitian yang akan diajukan membuat mahasiswa malas dalam melanjutkan proses pembimbingan. Namun, semua masalah itu akan terselesaikan apabila mahasiswa merasa nyaman dan senang dalam proses pembimbingan. Hal ini erat kaitannya dengan karakter-karakter setiap dosen yang ada di Program Studi Pendidikan Geografi sehingga penting untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa akan proses pembimbingan skripsi yang dirasakan.

Berangkat dari permasalahan di atas, maka peneliti tertarik meneliti mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembimbingan skripsi yang ada di Program Studi S1 Pendidikan Geografi. Hal ini dilakukan agar dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa akan proses pembimbingan skripsi yang ada di lingkungan Program Studi Pendidikan Geografi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembimbingan skripsi yang ada di Program Studi Pendidikan Geografi Jurusan Ilmu dan Teknologi Kebumian Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Gorontalo?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembimbingan skripsi yang ada di Program Studi Pendidikan Geografi Jurusan Ilmu dan Teknologi Kebumihan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Gorontalo.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini menjadi bahan masukan dan solusi baik bagi dosen maupun mahasiswa dalam proses pembimbingan skripsi di lingkungan Program Studi Pendidikan Geografi. Sehingga dapat menekan jumlah mahasiswa yang masa studinya telah lewat dan memacu mahasiswa untuk selesai dalam waktu yang tepat.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis dalam penelitian yang akan dilakukan ini adalah:

##### **1. Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan masukan yang baik sehingga dapat menjadi motivasi bagi mahasiswa agar dapat menyelesaikan studinya tepat pada waktunya.

##### **2. Bagi Dosen**

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan masukan bagi dosen dalam memahami kondisi psikologis mahasiswa terutama mahasiswa yang akan melakukan proses pembimbingan skripsi.

##### **3. Bagi Pembaca**

Penelitian ini bermanfaat menjadi bahan masukan khususnya bagi mahasiswa yang akan menghadapi proses pembimbingan skripsi agar kiranya proses pembimbingan berjalan dengan lancar dan dapat menyelesaikan studi tepat pada waktunya.