

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Institusi pendidikan mengalami perubahan dan kompetisi khususnya pada tingkat perguruan tinggi. Perguruan tinggi harus memiliki tujuan utama yang berorientasi pada pelanggannya yaitu mahasiswa agar dapat unggul dibandingkan perguruan tinggi lainnya (Uluputty dan Junaidi, 2019). Salah satu keunggulan perguruan tinggi dilihat dari kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademiknya (Widawati, 2020). Kepuasan yang didapatkan oleh mahasiswa dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan mencerminkan mutu pendidikan yang baik (Mahsup dkk, 2020; Nurjannah, 2020; Cahyani dan Trihantoyo, 2020). Untuk mencapai mutu pendidikan yang baik, perguruan tinggi perlu melakukan survei periodik atau mendapatkan umpan balik langsung dari mahasiswa terkait pelayanan akademiknya (Ratnaningrum, 2023).

Berdasarkan survei dari *The Global Student Satisfaction Report* tahun 2023, negara dengan kepuasan mahasiswa tertinggi dengan skor yaitu 4,39 dari 5 adalah Hungaria yang berarti mahasiswa merasa sangat puas terhadap pembelajaran di perguruan tinggi tersebut sebesar 87,8%. University of Navarra di Spanyol mendapatkan peringkat pertama universitas dengan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan tertinggi berdasarkan survei tersebut (Fernández dan Rojas, 2023). Survei kepuasan di Indonesia terhadap layanan akademik sudah dilakukan di berbagai perguruan tinggi negeri maupun swasta. Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang memaparkan hasil kepuasan mahasiswa Prodi Farmasi

dengan lima dimensi kualitas layanan sebesar 80,34% yang berarti mahasiswa merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan (Purba dan Sailan, 2020). Survei yang dilakukan oleh Lembaga Penjaminan Mutu UIN Sunan Kalijaga di Yogyakarta pada tahun 2019-2020 menunjukkan skala 62,51-81,25 pada kelima dimensi layanan yang berarti mutu layanan akademik dalam kategori baik.

Mahasiswa yang kepuasannya tidak terpenuhi akan menurunkan kualitas pendidikan dan dapat membuat citra perguruan tinggi menjadi kurang bagus (Restiani dan Ardiansyah, 2023). Selain menurunkan kualitas pendidikan, kepuasan yang rendah juga menurunkan loyalitas mahasiswa (Widyakto dkk, 2021). Perguruan tinggi perlu menyelaraskan harapan dengan kualitas layanan yang sebenarnya dirasakan oleh mahasiswa, sehingga rasa puas mahasiswa dapat meningkat. Kepuasan mahasiswa yang meningkat dapat memengaruhi motivasi mahasiswa untuk belajar lebih baik dan mencapai prestasi maksimal. Kepuasan mahasiswa berkontribusi sebesar 3,8% terhadap motivasi belajar mahasiswa di Universitas Negeri Makassar selama pandemi (Fakhri dkk, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Sumarsono dkk (2021) menjelaskan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap motivasi belajar mahasiswa.

Motivasi belajar merupakan suatu dorongan yang dapat berasal dari dalam (intrinsik) maupun luar (ekstrinsik) yang dapat memengaruhi tingkah laku individu (Uno, 2011). Individu dengan motivasi intrinsik yang lebih kuat memiliki dampak positif dan akan cenderung lebih aktif dalam proses pembelajaran serta akan menunjukkan lebih banyak kreativitas sebagai

bagian dari pengembangan dan pembentukan identitas profesional (Mylrea dkk, 2019; Findyartini dkk, 2022; Wijaya dkk, 2023).

Identitas profesional mencakup nilai-nilai, norma-norma, dan pandangan yang membentuk bagaimana seseorang melihat diri mereka dalam lingkungan profesional tertentu (Shahabi dkk, 2020). Mahasiswa mulai memiliki identitas profesional dan akan terus ditingkatkan selama menjadi seorang mahasiswa hingga nanti menjadi seorang profesional (Sari dkk, 2019; Rahman, 2021). Identitas profesional yang baik akan memengaruhi prestasi akademik yang dicapai mahasiswa. Temuan penelitian yang dilakukan oleh Zhang dan Tu (2023) menunjukkan bahwa semakin kuat identitas profesional mahasiswa, semakin baik pula pencapaian akademik mereka. Prestasi akademik yang maksimal inilah yang menjadi keunggulan bagi perguruan tinggi dalam persaingannya dengan institusi lain.

Upaya-upaya untuk memastikan kepuasan di berbagai perguruan tinggi sudah dilakukan termasuk di UGM. Program Studi S1 Gizi FK-KMK UGM sudah melakukan survei kepuasan mahasiswa secara berkala dan hasil survei sudah dipakai untuk pengambilan keputusan dan perbaikan program studi. Namun, belum terdapat kajian terkait efek lebih lanjutnya. Penelitian ini mengkaji hubungan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dengan identitas profesionalnya termasuk beberapa faktor perancu maupun variabel perantaranya.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat hubungan antara kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dengan motivasi belajar?
2. Apakah terdapat hubungan antara motivasi belajar dengan identitas profesional?
3. Apakah terdapat hubungan antara kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dengan identitas profesional mahasiswa melalui motivasi belajar sebagai variabel antara?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan Umum:

Mengetahui hubungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dengan identitas profesional mahasiswa Program Studi S1 Gizi FK-KMK UGM.

Tujuan Khusus:

1. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Mengetahui gambaran motivasi belajar mahasiswa.
3. Mengetahui gambaran identitas profesional mahasiswa.
4. Mengetahui hubungan antara motivasi belajar dengan identitas profesional mahasiswa.
5. Mengetahui hubungan antara kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan motivasi belajar dengan identitas profesional.
6. Mengetahui faktor-faktor lain yang berkaitan dengan identitas profesional.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Pengelola program studi**

Penelitian ini membantu pengelola program studi memahami hubungan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dengan identitas profesional mahasiswa untuk merancang strategi yang lebih efektif guna meningkatkan pengalaman belajar dan kualitas pendidikan serta mengetahui bahwa identitas profesional yang baik berkontribusi terhadap kelayakan kerja profesi ahli gizi.

##### **2. Tim jaminan mutu akademik**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai alat evaluasi untuk mengukur efektivitas dan kualitas layanan pendidikan di program studi. Institusi dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan mutu pengajaran.

##### **3. Mahasiswa**

Secara tidak langsung penelitian ini memberikan wawasan bagi mahasiswa gizi untuk memahami pentingnya kepuasan terhadap layanan akademik dan bagaimana pengalaman belajar membentuk identitas profesional mereka dalam bidang kesehatan.

##### **4. Peneliti berikutnya**

Sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya untuk mendorong penelitian lebih lanjut mengenai bentuk-bentuk intervensi yang dapat dilakukan institusi pendidikan untuk meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa guna memastikan pembentukan identitas profesional yang baik.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Identitas Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
1.	(Sari dkk, 2019) Hubungan Efikasi Diri dan Identitas Profesional Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Lampung. <i>Jurnal Kedokteran Universitas Lampung</i> , 3(2), 321-325.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desain: <i>Cross sectional</i></li> <li>- Subjek: Mahasiswa Program Studi Kedokteran.</li> <li>- Metode sampling: <i>Stratified Random Sampling</i></li> <li>- Variabel: Variabel independen yaitu efikasi diri dan variabel dependen yaitu identitas profesional mahasiswa.</li> <li>- Instrumen: Kuesioner <i>College Self Efficacy Inventory</i> dan Model Identitas Profesional oleh Suyani 2015.</li> <li>- Metode analisis data: analisis bivariat dan uji korelasi Pearson.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terdapat hubungan antara efikasi diri dengan identitas profesional mahasiswa.</li> <li>- Proses pembelajaran pada berbagai pengalaman dibidang ilmu kedokteran dan yang terkait dengan pencapaian hasil akan turut berkontribusi dalam membentuk identitas profesional secara keseluruhan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Subjek penelitian.</li> <li>- Metode sampling.</li> <li>- Variabel penelitian.</li> <li>- Instrumen penelitian.</li> <li>- Metode analisis data.</li> </ul>
2.	(Sumarsono dkk, 2021) Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan, Faktor Kepuasan, dan Motivasi Belajar terhadap Prestasi Mahasiswa, <i>Jurnal Kajian Teori dan</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teori: Kepuasan Pelanggan oleh Boone dan Kurtz (2007) dan <i>Service Quality (ServQual)</i>.</li> <li>- Desain: Kuantitatif dengan rancangan penelitian survei.</li> <li>- Subjek: Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan di Universitas Negeri Malang.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap motivasi belajar mahasiswa.</li> <li>- Tidak ada pengaruh antara motivasi belajar dengan prestasi mahasiswa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desain penelitian.</li> <li>- Subjek penelitian.</li> <li>- Metode sampling.</li> <li>- Variabel penelitian.</li> <li>- Instrumen penelitian.</li> <li>- Metode analisis data.</li> </ul>

No	Identitas Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
	<i>Praktik Kependidikan</i> , 6(1), 43-52.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode sampling: <i>Proportional Simple Random Sampling</i>.</li> <li>- Variabel: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Independen variabel</i> = Kualitas layanan dan faktor kepuasan.</li> <li>b. <i>Intervening variabel</i> = Motivasi</li> <li>c. <i>Dependen variabel</i> = Prestasi mahasiswa</li> </ul> </li> <li>- Instrumen: Menggunakan kuesioner tertutup berbentuk <i>rating scale</i> yang mengukur tingkat kualitas layanan, faktor kepuasan, dan motivasi belajar.</li> <li>- Metode analitik: <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terdapat pengaruh langsung maupun tidak langsung antara kualitas layanan dengan prestasi melalui motivasi belajar mahasiswa dan kepuasan dengan prestasi melalui motivasi.</li> </ul>	
3.	(Zhang dan Tu, 2023), Impact of Chinese College Students' Professional Identity on Their Academic Achievement: Career Maturity as a Mediator. <i>International Journal of Educational Methodology</i> , 9(2), 397-408.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desain: Kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>.</li> <li>- Subjek: Mahasiswa dari empat universitas di Provinsi Jilin, Tiongkok.</li> <li>- Metode sampling: <i>purposive sampling</i>.</li> <li>- Variabel: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Variabel independen (identitas profesional)</li> <li>b. Mediator (kematangan karier)</li> <li>c. Variabel dependen (prestasi akademik)</li> </ul> </li> <li>- Instrumen: Kuesioner identitas profesional yang dikembangkan oleh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identitas profesional memiliki pengaruh positif terhadap prestasi akademik.</li> <li>- Kematangan karier mahasiswa memiliki peran mediasi dalam hubungan antara identitas profesional dan prestasi akademik.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Subjek penelitian.</li> <li>- Variabel penelitian.</li> <li>- Instrumen penelitian.</li> <li>- Metode analisis data.</li> </ul>

No	Identitas Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
		J. L. Liang dkk (2017), prestasi akademik yang dikembangkan oleh X. Y. Li dkk (2016), dan kematangan karier yang dikembangkan oleh Lee (2001). - Metode analisis data: <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .		
4.	(Findyartini dkk, 2022), Professional identity formation of medical students: A mixed-methods study in a hierarchical and collectivist culture, <i>BMC Medical Education</i> , 22(1), 443.	- Teori: <i>Socialization Theory</i> dan <i>Constructive Developmental Theory</i> . - Desain: <i>Mixed-methods</i> dengan pendekatan eksplanatori berurutan. - Subjek: Mahasiswa sarjana (tahun ke-2, 4, dan 6) dan mahasiswa pascasarjana kedokteran di Universitas Indonesia. - Metode sampling: Total sampling. - Variabel independen: a. Faktor internal: Nilai-nilai, atribut, dan situasi pribadi mahasiswa. b. Faktor eksternal: kurikulum, lingkungan belajar, pembelajaran berbasis tempat kerja, dan harapan eksternal. - Variabel dependen: Identitas profesional mahasiswa kedokteran. - Instrumen: <i>Stage-specific Attribute Scales (SASs)</i> yang di kembangkan Tagawa 2019.	- Motivasi intrinsik yang lebih kuat memiliki dampak positif pada PIF. - Faktor internal (nilai-nilai, atribut, dan situasi pribadi mahasiswa) dan faktor eksternal (kurikulum, lingkungan belajar, pembelajaran berbasis tempat kerja, dan harapan eksternal) sangat memengaruhi PIF mahasiswa.	- Desain penelitian. - Subjek penelitian. - Metode sampling. - Variabel penelitian. - Instrumen penelitian. - Metode analisis data.



No	Identitas Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
		- Metode analisis data: Analisis <i>post-hoc</i> menggunakan hasil uji Mann-Whitney dengan penggunaan penyesuaian Bonferroni.		
5.	(Mylrea dkk, 2019), Design and evaluation of a professional identity development program for pharmacy students, <i>American Journal of Pharmaceutical Education</i> , 83(6).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teori: <i>Self-Determination Theory</i></li> <li>- Desain: <i>Cohort prospective</i></li> <li>- Subjek: Mahasiswa farmasi semester 1 dan diikuti hingga semester 2 (selama 13 minggu) di James Cook University, Australia.</li> <li>- Metode sampling: <i>Voluntary response sampling</i>.</li> <li>- Variabel: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Variabel independen yaitu Program Pengembangan Identitas Profesional (PIP).</li> <li>b. Variabel dependen yaitu identitas profesional mahasiswa farmasi.</li> </ul> </li> <li>- Instrumen: MCPIS-9 dan Pharm-S dan menggunakan SurveyMonkey.</li> <li>- Metode analisis data: Menggunakan SPSS versi 23, Uji Kolmogorov-Smirnov, uji Wilcoxon signed-rank, dan uji Mann-Whitney U.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivasi yang lebih intrinsik berdampak positif pada identitas profesional mahasiswa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teori penelitian.</li> <li>- Desain penelitian.</li> <li>- Subjek penelitian.</li> <li>- Metode sampling.</li> <li>- Variabel penelitian.</li> <li>- Instrumen penelitian.</li> <li>- Metode analisis data.</li> </ul>
6.	(Fakhri dkk, 2022). Pengaruh Kepuasan Kuliah Daring terhadap	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desain: Kuantitatif dengan rancangan penelitian survei.</li> <li>- Subjek: Mahasiswa di Universitas Negeri Makassar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mahasiswa dengan kepuasan kuliah daring yang tinggi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desain penelitian.</li> <li>- Subjek penelitian.</li> <li>- Metode sampling.</li> <li>- Variabel penelitian.</li> </ul>

No	Identitas Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
	Motivasi Belajar pada Mahasiswa UNM Selama Masa Pandemi Covid-19. <i>JlIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan</i> , 5(8), 3096-3103.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode sampling: <i>Aksidental sampling</i>.</li> <li>- Variabel: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Variabel independen yaitu kepuasan kuliah daring.</li> <li>b. Variabel dependen yaitu motivasi belajar mahasiswa.</li> </ul> </li> <li>- Instrumen: Kuesioner dengan 2 aspek motivasi belajar dan 3 aspek kepuasan kuliah daring.</li> <li>- Metode analisis data: Uji regresi ordinal dengan Microsoft Excel 2019 dan SPSS 25.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- memiliki motivasi belajar yang tinggi.</li> <li>- Kepuasan dalam kuliah berkontribusi sebesar 3,8% terhadap motivasi belajar mahasiswa di UNM selama pandemi.</li> <li>- Kepuasan kuliah daring berdampak positif pada motivasi belajar mahasiswa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrumen penelitian.</li> <li>- Metode analisis data.</li> </ul>