

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi pada perkembangannya tidak hanya dipandang sebagai sentra kontributor abdi masyarakat, lembaga penelitian, dan pengembang ilmu pengetahuan. Lebih dari itu perguruan tinggi memiliki peran sebagai kunci dalam mengembangkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Peran pendidikan tinggi sebagai tahap akhir dalam jenjang pendidikan formal menjadi sangat strategis dalam meningkatkan kualitas SDM. Oleh karena itu pengelolaan lembaga penyelenggara pendidikan tinggi, perlu mendapat perhatian dari berbagai unsur yang terkait didalamnya.

Pada abad ini untuk menjadi SDM yang memiliki daya saing, modalitas pengetahuan lebih berharga dibandingkan modalitas finansial. Pengetahuan dapat menjadikan seseorang lebih kreatif dan inovatif dalam memenuhi tuntutan kerja. Kedua hal tersebut merupakan modal utama dapat berkembang dan bersaing ditengah perkembangan zaman. Pada era dimana pengetahuan sebagai garda terdepan peradaban, menuntut generasi terdidik yang dihasilkan melalui proses akademik (Mahmud 2019:117). Sehingga semakin tinggi jenjang akademik seseorang, akan berimplikasi terhadap meningkatnya daya saing.

Setiap mahasiswa memiliki kapasitas yang berbeda dalam menjalani proses akademik. Hasil penelitian yang dilakukan sepanjang tahun 1964 - 1980 oleh Anderson menyebutkan ekspektasi tinggi dari administrator dan guru, kerjasama tim, norma hubungan kelompok sebaya yang positif, dan komitmen guru yang tinggi memberikan kontribusi terhadap pencapaian hasil akademik siswa (Arafah 2017). Interaksi positif dan hubungan timbal balik antara mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan dan penyelenggara pendidikan tinggi sebagai penyedia jasa dapat digunakan sebagai salah satu fasilitas peningkatan prestasi akademik. Diperlukan kesadaran dari kedua belah pihak untuk membangun interaksi positif tersebut (Hasbiyallah, 2015, h. 45).

Kajian mengenai interaksi manusia dalam setting organisasi disebut sebagai psikologi organisasi (Kaswan, 2017, h. 5). Suasana yang menimbulkan interaksi positif antara mahasiswa dan mahasiswa, dosen dan mahasiswa, dosen dan dosen dalam lingkungan pengabdian masyarakat, penelitian, serta pendidikan disebut iklim akademik yang kondusif (Arafah, 2017, h. 172). Iklim akademik atau disebut juga budaya akademik ialah suatu model utama terjadinya komunikasi yang efektif dalam upaya meningkatkan kerjasama guna mencapai tujuan pendidikan.

Pencapaian tujuan pendidikan dapat ditunjang dengan penerapan konsep manajemen pendidikan. Tujuan manajemen pendidikan adalah terwujudnya perencanaan pendidikan yang memiliki prinsip merata, bermutu, relevan dan akuntabel serta mengarah kepada citra positif lembaga pendidikan. Oleh karena itu terdapat teori *Total Quality Management (TQM)* yang dirumuskan oleh Edward Salis. TQM ialah cara kerja organisasi yang berusaha memperbaiki mutu secara berkelanjutan dalam aspek proses, produk dan layanan yang dihasilkan. Strategi peningkatan mutu adalah usaha menciptakan budaya mutu yang mendorong semua komponen SDM berupaya memberi kepuasan kepada pelanggan. Baik kepuasan pelayanan dalam proses pembelajaran maupun kepuasan hasil pendidikan yang sesuai dengan harapan pelanggan (Badrudin, 2014, h. 3).

Tuntutan kebutuhan masyarakat serta persaingan ketat terhadap mutu yang memiliki orientasi pada nilai *customer value*, menekankan organisasi menanggapi secara bertanggung jawab. Persaingan mutu harga, promosi, layanan perguruan tinggi yang ketat berimplikasi terhadap tuntutan daya saing terutama pada perguruan tinggi swasta. Capaian pelayanan yang bermutu dan peningkatan indeks kepuasan pengguna jasa adalah tolok ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi (Anasy, 2019, h. 241).

Aktivitas pelayanan berkaitan dengan suatu aktivitas perekonomian yang diberikan satu pihak ke pihak lainnya. Kesanggupan pelayanan diperlihatkan melalui hasil yang diinginkan kepada penerimanya, baik objek maupun hal lainnya. Pelanggan layanan menginginkan nilai lebih dari pengalaman atas jaringan, fasilitas, ketrampilan profesional, tenaga kerja, barang, serta sistem sebagai nilai tukar usaha, waktu, dan uang (Lovellock and Wirtz 2010). Ada 5 dimensi unsur

dominan penentu mutu pelayanan yakni berwujud (*tangible*), kepedulian (*emphaty*), jaminan (*assurance*), cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*) (Kotler 2012).

Tingkat mutu layanan yang diimplementasikan terhadap perguruan tinggi memiliki perbedaan dengan implementasi secara umum. Implementasi di perguruan tinggi mempunyai parameter dan maksud yang lebih khas, tidak hanya pemenuhan keinginan mahasiswa sebagai pengguna/ pelanggan (D Green 1993). Pembelajaran memiliki indikator yang diharuskan terdapat ruang belajar/ bangunan, lingkungan social kampus, media belajar, sumber belajar, kurikulum pembelajaran, dan dosen (Martasubrata and Suwatno 2016).

Umumnya penggunaan layanan memiliki perasaan puas apabila kinerja layanan dipersepsikan ada di atas batas minimal atau di area toleransi (Hardanto , 2020, h. 24). *Satisfaction is as an attitude-like judgement following a consumption experience*. Dimana hasil dari penilaian ini dapat meliputi konfirmasi negative apabila pelayanan tidak mencukupi harapan, konfirmasi positif yaitu apabila pelayanan melampaui harapan, serta konfirmasi umum apabila pelayanan sesuai harapan (Lovelock and Wirtz 2010). Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan institusi pendidikan tinggi, berhubungan dengan target mutu pendidikan yang hendak di capai, target pendapaian mutu perguruan dan cita-cita mahasiswa (D Green 1993).

Mutu layanan memiliki peranan penting dalam bisnis jasa, disamping faktor lainnya seperti mutu produk, proses, dan pelaksana. Mutu layanan berkaitan erat dengan proses interaksi langsung atau tidak langsung antara penyedia jasa dan konsumen. Sejumlah literatur berpendapat bahwa mutu jasa dapat dipandang sebagai persepsi terhadap pengalaman layanan atau impresi keseluruhan konsumen terhadap inferioritas atau superioritas relatif sebuah organisasi dan layanannya. Mutu jasa ialah sikap yang terbentuk dari evaluasi seluruh kinerja penyedia jasa dalam jangka panjang (Tjiptono, 2019, h. 26).

Keunggulan daya saing perguruan tinggi juga dapat diukur melalui capaian prestasi mahasiswa selama mengikuti proses akademik. Seperti yang diraih oleh mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Persatuan Islam diantaranya juara

satu lomba menulis essay, juara dua lomba menulis essay dan juara dua lomba pidato dalam festival Pendidikan Agama Islam (PAI) se-Jawa Barat yang diselenggarakan oleh Universitas Islam Bandung pada tahun 2021. Selain itu STAI Persatuan Islam meraih predikat terbaik ke-tiga perguruan tinggi keagamaan Islam (PTKIS), kluster Sekolah Tinggi se-Jawa Barat pada tahun 2020.

Selain prestasi akademik dalam momen tertentu, keunggulan daya saing perguruan tinggi juga tercermin dalam kemampuan mahasiswa untuk menyelesaikan pendidikan tepat waktu. Setiap tahun perguruan tinggi harus melakukan pelacakan lulusan (Tracer Study) untuk mengetahui kualitas lulusan yang dihasilkan. Hasil evaluasi Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi DEPDIKNAS (2000) menunjukkan rata-rata durasi mahasiswa menyelesaikan studi masih terlalu panjang dibandingkan dengan waktu yang diberikan oleh Program Studi. (Reddy Siram 2015:54).

Motivasi berprestasi dapat terindikasi melalui usaha agar selalu menuntaskan tugas yang sulit dengan mandiri dan baik, keberanian untuk bersaing, berupaya mencukupi standar tinggi, serta menanggulangi kesulitan yang dihadapi (Haryani, 2014, h. 33). McClelland menyebutkan seseorang dengan kebutuhan prestasi tinggi akan lebih mengutamakan tugas yang tingkat kesulitannya moderat, dikarenakan tugas ini menantang untuk diselesaikan. Berdasarkan uraian dapat disimpulkan bahwa sekalipun motivasi berada dalam diri pribadi setiap manusia, namun keberadaannya dapat diukur melalui tindakan-tindakan nyata yang dilakukan. Seperti yang digambarkan dalam sebuah hadits mengenai pribadi seorang muslim yang harus senantiasa memperbaiki kualitas hidupnya :

مَنْ كَانَ يَوْمُهُ خَيْرًا مِنْ أَمْسِهِ فَهُوَ رَاجِحٌ. وَمَنْ كَانَ يَوْمُهُ مِثْلَ أَمْسِهِ فَهُوَ مَعْبُونٌ. وَمَنْ كَانَ
يَوْمُهُ شَرًّا مِنْ أَمْسِهِ فَهُوَ مَلْعُونٌ

“Barangsiapa yang harinya sekarang lebih baik daripada kemarin maka dia termasuk orang yang beruntung. Barangsiapa yang harinya sama dengan kemarin maka dia adalah orang yang merugi. Barangsiapa yang harinya sekarang lebih jelek daripada harinya kemarin maka dia terlaknat.” (HR. Al Hakim)

Selain hadits mengenai keharusan untuk senantiasa memperbaiki diri, terdapat pula hadits yang menerangkan bahwa sekalipun kebaikan itu masih menjadi niat dalam diri kita, maka Allah akan menilainya dan menggantinya dengan pahala :

عَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا ، عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِيمَا يَرُودُهُ عَنْ رَبِّهِ تَبَارَكَ وَتَعَالَى ، قَالَ : «إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْحَسَنَاتِ وَالسَّيِّئَاتِ ، ثُمَّ بَيَّنَّ ذَلِكَ ، فَمَنْ هَمَّ بِحَسَنَةٍ فَلَمْ يَعْمَلْهَا ، كَتَبَهَا اللَّهُ عِنْدَهُ حَسَنَةً كَامِلَةً ، وَإِنْ هَمَّ بِهَا فَعَمَلَهَا كَتَبَتْهُ اللَّهُ عَزَّوَجَلَّ عِنْدَهُ عَشْرَ حَسَنَاتٍ إِلَى سَبْعِمِائَةٍ ضِعْفٍ إِلَى أَضْعَافٍ كَثِيرَةٍ ، وَإِنْ هَمَّ بِسَيِّئَةٍ فَلَمْ يَعْمَلْهَا ؛ كَتَبَهَا اللَّهُ عِنْدَهُ حَسَنَةً كَامِلَةً ، وَإِنْ هَمَّ بِهَا فَعَمَلَهَا ، كَتَبَهَا اللَّهُ سَيِّئَةً وَاحِدَةً » . رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ وَمُسْلِمٌ فِي صَوْنِحَيْهِمَا بِهَذَا الْحَرْفِ

Dari Ibnu ‘Abbās Radhiyallahu anhu dari Nabi Shallallahu ‘alaihi wa sallam tentang hadits yang beliau riwayatkan dari Rabb-nya Azza wa Jalla . Nabi Shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, “Sesungguhnya Allāh menulis kebaikan-kebaikan dan kesalahan-kesalahan kemudian menjelaskannya. Barangsiapa berniat melakukan kebaikan namun dia tidak (jadi) melakukannya, Allāh tetap menuliskannya sebagai satu kebaikan sempurna di sisi-Nya. Jika ia berniat berbuat kebaikan kemudian mengerjakannya, maka Allāh menulisnya di sisi-Nya sebagai sepuluh kebaikan hingga tujuh ratus kali lipat sampai kelipatan yang banyak. Barangsiapa berniat berbuat buruk namun dia tidak jadi melakukannya, maka Allāh menulisnya di sisi-Nya sebagai satu kebaikan yang sempurna. Dan barangsiapa berniat berbuat kesalahan kemudian mengerjakannya, maka Allāh menuliskannya sebagai satu kesalahan.” [HR. al-Bukhāri dan Muslim dalam kitab Shahih mereka]

Tujuan penelitian ini untuk menemukan hubungan antara mutu layanan akademik dan budaya akademik terhadap motivasi berprestasi mahasiswa pada Sekolah Tinggi Agama Islam. Data yang ditemukan pada penelitian terdahulu menganalisis sebagian dari unsur *service quality*. Sementara penelitian ini bermaksud untuk menganalisis seluruh unsur *service quality* termasuk interaksi antar individu dan kondisi sarana prasarana. Sehingga penelitian ini penting untuk mendapatkan jawaban yang lebih komprehensif apakah variabel mutu layanan

akademik dan budaya akademik berkontribusi terhadap motivasi berprestasi mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam Persatuan Islam dan Sekolah Tinggi Agama Islam Al-Falah.

B. Rumusan Masalah

Dari pemaparan tersebut, maka rumusan permasalahannya yaitu:

1. Bagaimana hubungan mutu layanan akademik terhadap motivasi berprestasi mahasiswa
2. Bagaimana hubungan mutu budaya akademik terhadap motivasi berprestasi mahasiswa
3. Bagaimana hubungan mutu layanan akademik dan budaya akademik terhadap motivasi berprestasi mahasiswa

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian yaitu:

1. Hubungan mutu layanan akademik terhadap motivasi berprestasi mahasiswa
2. Hubungan budaya akademik terhadap motivasi berprestasi mahasiswa
3. Hubungan mutu layanan dan budaya akademik terhadap motivasi berprestasi mahasiswa.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat pada penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah khazanah teori Manajemen Pendidikan Islam terkait pengaruh mutu layanan akademik dan budaya akademik terhadap motivasi berprestasi mahasiswa.
 - b. Menjadi sumber referensi bagi pengelola lembaga pendidikan mengenai strategi peningkatan mutu lulusan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan teori mengenai mutu layanan akademik, budaya akademik dan motivasi berprestasi mahasiswa bagi peneliti selanjutnya.

- b. Bagi pimpinan lembaga pendidikan diharapkan penelitian ini dapat menganalisis faktor-faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan mutu lulusan melalui motivasi berprestasi mahasiswa.
- c. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pemikiran mengenai pengembangan lembaga pendidikan dalam penelitian selanjutnya.

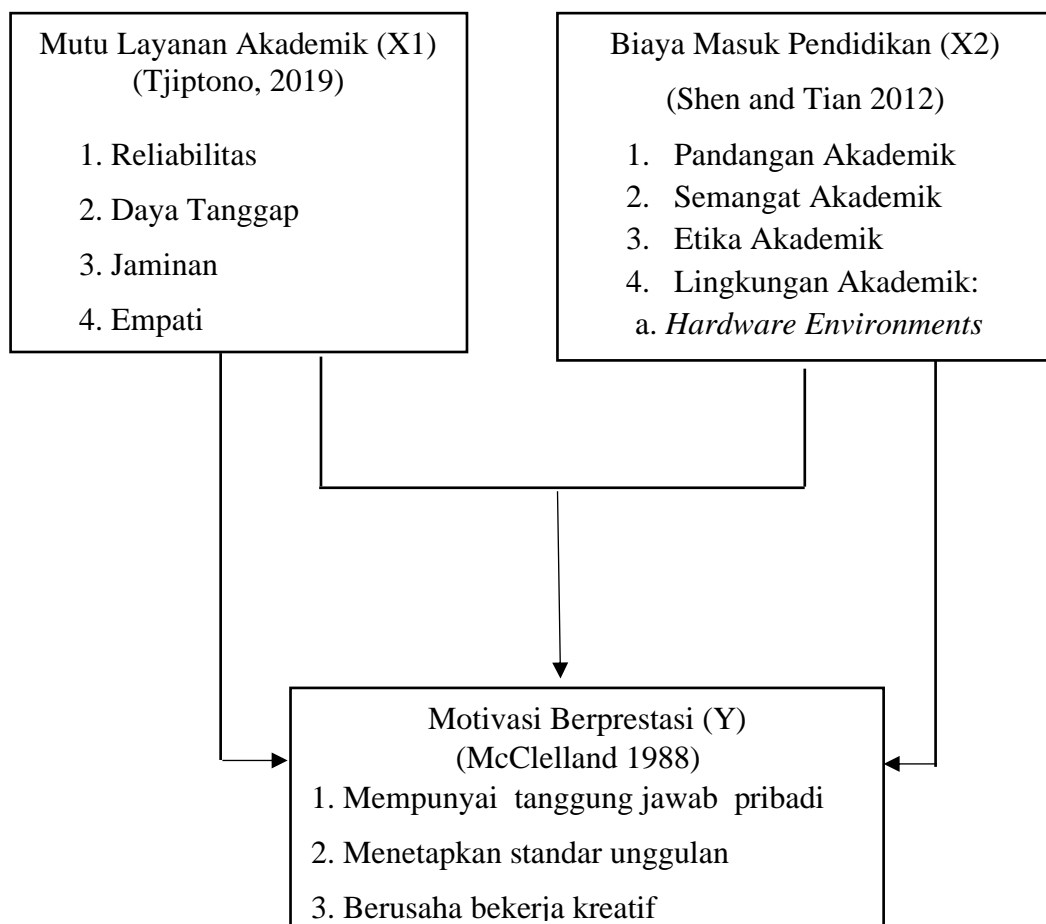
E. Kerangka Berfikir

Peran pendidikan tinggi berada pada posisi yang strategis dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Oleh karena itu pengelolaan lembaga pendidikan tinggi perlu mendapat perhatian dan fokus pengembangan oleh unsur yang terkait didalamnya. Lulusan perguruan tinggi diharapkan memiliki daya saing tinggi, sehingga mampu mengikuti perkembangan dunia dalam berbagai aspek. Kemampuan bersaing yang dikuasai oleh lulusan adalah hasil dari proses akademik diantara bentuknya adalah layanan dan budaya akademik.

Selain menghasilkan lulusan yang memiliki daya saing, dalam hal eksistensi lembaga pendidikan tinggi juga dihadapkan pada persaingan antar lembaga. Untuk itu sebagai lembaga penyedia jasa, lembaga pendidikan tinggi perlu memperhatikan aspek kepuasan konsumen dalam hal ini adalah mahasiswa. Layanan yang diberikan harus sesuai dengan ekspektasi konsumen. Sehingga penting untuk melakukan analisis mutu layanan dan mengetahuinya dari sudut pandangan konsumen.

Proses akademik yang dijalani oleh mahasiswa tidak terlepas dari budaya yang dibangun. Budaya akademik tercipta dari interaksi antar unsur yang terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. Kajian mengenai interaksi manusia dalam setting organisasi disebut sebagai psikologi organisasi (Kaswan, 2017, h. 5). Suasana yang menimbulkan interaksi positif diantara mahasiswa dan mahasiswa, dosen dan mahasiswa, dosen dan dosen dalam lingkungan pengabdian masyarakat, penelitian, serta pendidikan disebut iklim akademik yang kondusif (Arafah, 2017, h. 172). Iklim akademik atau disebut juga budaya akademik ialah suatu model utama terjadinya komunikasi yang efektif dalam upaya meningkatkan kerjasama guna mencapai tujuan pendidikan.

Keunggulan daya saing perguruan tinggi juga dapat diukur melalui capaian prestasi mahasiswa selama mengikuti proses akademik. Selain prestasi akademik dalam momen tertentu, keunggulan daya saing perguruan tinggi juga tercermin dalam kemampuan mahasiswa untuk menyelesaikan pendidikan tepat waktu. Motivasi berprestasi dapat terindikasi melalui usaha agar selalu menuntaskan tugas yang sulit dengan mandiri dan baik, keberanian untuk bersaing, berupaya mencukupi standar tinggi, serta menanggulangi kesulitan yang dihadapi (Haryani & Tairas, 2014, h. 33). Berdasarkan pemaparan tersebut, maka diduga bahwa terdapat hubungan yang positif antara mutu layanan akademik dan budaya akademik dengan motivasi berprestasi mahasiswa. Sehingga hubungan tersebut dapat digambarkan dalam rangka pemikiran sebagai berikut



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

F. Hipotesis

Hipotesis yang dirumuskan berdasarkan rumusan masalah sebagai berikut:

- Ho: Mutu layanan akademik tidak berpengaruh terhadap motivasi berprestasi mahasiswa.
- Ha: Mutu layanan akademik berpengaruh terhadap motivasi berprestasi mahasiswa.
- Ho: Budaya akademik tidak berpengaruh terhadap motivasi berprestasi mahasiswa.
- Ha: Budaya akademik berpengaruh terhadap motivasi berprestasi mahasiswa.
- Ho: Budaya akademik dan mutu layanan akademik tidak berpengaruh terhadap motivasi berprestasi mahasiswa.
- Ha: Budaya akademik dan mutu layanan akademik berpengaruh terhadap motivasi berprestasi mahasiswa.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan tinjauan pustaka terhadap penelitian yang relevan, yaitu:

1. Khairudin Arafah, "Pengaruh Sarana Prasarana Akademik, Motivasi Belajar, Budaya Akademik, Mutu dan Mengajar Dosen pada Prestasi Belajar Mahasiswa" menyebutkan sarana dan prasarana akademik memberikan pengaruh langsung yang positif pada mutu mengajar dosen. Ini mengartikan perbaikan sarana dan prasarana akademik di Jurusan Fisika FMIPA Universitas Negeri Malang bisa menyebabkan peningkatan mutu mengajar dosen. Mutu mengajar dosen memberikan pengaruh positif pada atmosfer akademik. Ini berarti bahwa peningkatan mutu mengajar dosen pada Jurusan Fisika FMIPA UNM memberikan kontribusi terhadap terbentuknya atmosfer akademik yang kondusif. Mutu mengajar dosen berpengaruh langsung positif pada prestasi belajar mahasiswa. Ini mengartikan peningkatan mutu mengajar dosen ICP Jurusan Fisika FMIPA UNM memberikan kontribusi terhadap peningkatan prestasi belajar mahasiswa. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi dan prestasi belajar mahasiswa. (Arafah 2017).

2. Nasution, S. I. (2017), dengan judul “Analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap motivasi berprestasi mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam fakultas tarbiyah dan keguruan UIN Raden Intan Lampung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh kepemimpinan ketua program studi terhadap Motivasi Berprestasi mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung; (2) pengaruh penasehat akademik terhadap Motivasi Berprestasi mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung; (3) pengaruh kepemimpinan ketua program studi dan penasehat akademik secara simultan terhadap Motivasi Berprestasi mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi MPI Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung. Hasil penelitian ini adalah ; (a) Terdapat pengaruh yang positif antara Kepemimpinan Ketua Prodi terhadap Motivasi Berprestasi Mahasiswa Program Studi MPI Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung dengan koefisien regresi sebesar 0,105. (b) Terdapat pengaruh yang positif antara Dosen Penasehat Akademik terhadap Motivasi Berprestasi Mahasiswa Program Studi MPI Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung koefisien regresi sebesar 0,010. (c) Terdapat pengaruh yang positif antara Kepemimpinan Ketua Prodi dan Dosen Penasehat Akademik dengan Motivasi Berprestasi Mahasiswa Program Studi MPI Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung dengan koefisien regresi sebesar 0,2423.
3. Amseke, F. V., Daik, M. A., & Liu, D. A. L. (2021), dengan judul “Dukungan Sosial Orang Tua, Konsep Diri dan Motivasi Berprestasi Mahasiswa di Masa Pandemi Covid 19”. Motivasi berprestasi bagi mahasiswa sangat penting dalam proses pembelajaran dalam jaringan di masa pandemi COVID-19 (*coronavirus disease*) sebagai kemampuan yang mendorong individu mencapai aktualisasi diri dan hasil belajar yang optimal. Motivasi berprestasi dipengaruhi oleh dukungan sosial orang tua sebagai faktor eksternal dan faktor internal yaitu konsep diri. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh

dukungan sosial orang tua dan konsep diri terhadap motivasi berprestasi mahasiswa di masa pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Alat pengumpulan data menggunakan skala dukungan sosial orang tua, skala konsep diri dan skala motivasi berprestasi. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 121 mahasiswa pada program studi Pendidikan Kristen Anak Usia Dini di Institut Agama Kristen Negeri Kupang tahun 2020. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa dukungan sosial orang tua dan konsep diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi berprestasi sebesar 71,8%. Dukungan sosial orang tua berkontribusi 23,4% dan konsep diri berkontribusi 48,4% terhadap motivasi berprestasi. Semakin tinggi peran dukungan sosial orang tua dan konsep diri maka dapat meningkatkan motivasi berprestasi mahasiswa di masa pandemi COVID-19.

4. Martasubrata (2016), dengan judul “Mutu layanan akademik sebagai determinan kepuasan mahasiswa”. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat mutu layanan akademik dan tingkat kepuasan mahasiswa, serta untuk menganalisis pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode eksplanatory survey. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dengan model skala likert. Responden dalam penelitian ini berjumlah 348 mahasiswa salah satu universitas di Bandung. Teknik analisis data menggunakan regresi sederhana. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat mutu layanan akademik berada pada kategori sedang, dan tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori sedang. Dari hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa mutu layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian lembaga perlu meningkatkan mutu layanan akademik agar kepuasan mahasiswanya pun meningkat (Martasubrata and Suwatno 2016).
5. Supriyanto, S. (2021), dengan judul “Strategi Membangun Budaya Akademik Mahasiswa”. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan strategi dalam membangun budaya akademik Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan beserta

faktor pendukung dan penghambatnya. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Subjek penelitian diantaranya pimpinan fakultas dan program studi, dosen, staf sub.bagian akademik, dan mahasiswa. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis secara deskriptif dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan: 1) strategi dalam membangun budaya akademik mahasiswa adalah mengalokasikan dana untuk kegiatan ilmiah, meningkatkan sinergi dalam kegiatan kemahasiswaan dan kegiatan akademik, memberikan motivasi dan penguatan kepada mahasiswa, melibatkan mahasiswa dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, menyelenggarakan pelatihan kepenulisan ilmiah dan sosialisasi pencegahan plagiasi, mengikutsertakan mahasiswa dalam berbagai kompetisi ilmiah, memfasilitasi pembentukan komunitas ilmiah mahasiswa, membangun jejaring akademik dengan perguruan tinggi luar negeri melalui student exchange, mengintensifkan kepenasehatan akademik; 2) faktor pendukung dalam meningkatkan budaya akademik mahasiswa adalah besarnya dukungan finansial dan non finansial dari pimpinan dan tersedianya sumberdaya pendukung, sementara faktor penghambat adalah rendahnya motivasi mahasiswa dalam mengikuti kegiatan ilmiah dan terlalu banyak kegiatan non ilmiah dalam program kerja organisasi kemahasiswaan (Supriyanto 2021).

6. Suwarni, E., & Sutiasasmita, E. (2020), dengan judul “Pengaruh kecerdasan spiritual terhadap motivasi berprestasi pada mahasiswa Universitas Al Azhar Indonesia”. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Motivasi Berprestasi. Jenis penelitian ini adalah kausalitas, dengan subjek penelitian 100 orang mahasiswa UAI yang diambil secara accidental sampling. Alat ukur penelitian ini menggunakan model dari Likert, dan data diolah dengan Analisis Regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan Kecerdasan Spiritual terhadap Motivasi Berprestasi dengan nilai Sig. $0.197 > 0.05$. Persamaan regresi $\hat{Y} = 3.733 + -0.129X$, artinya jika tidak ada kenaikan nilai dari variable X, maka nilai variable Y adalah 3.733. Koefisien regresi sebesar -0.129 menyatakan setiap pengurangan (karena tanda -) satu nilai pada variable X akan memberikan

penurunan skor sebesar -0.129. Hasil kategori dari Variabel Kecerdasan Spiritual berada pada kategori sedang, demikian juga pada Variabel Motivasi Berprestasi. Sumbangan Variabel Kecerdasan Spiritual terhadap Motivasi Berprestasi .019 (19%). Variabel luar yang mempengaruhi Variabel Kecerdasan Spiritual dan Motivasi Berprestasi sebesar 81%.

7. Wibowo, A. (2016), dengan judul “Hubungan Lingkungan Kampus, Pola Asuh Orang Tua Dan Motivasi Berprestasi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) hubungan antara lingkungan kampus dengan motivasi berprestasi mahasiswa FE-UNJ; (2) hubungan antara perhatian orang tua dengan motivasi berprestasi mahasiswa FE-UNJ, dan (3) hubungan antara lingkungan kampus dan pola asuh orang tua dengan motivasi berprestasi mahasiswa FE-UNJ. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) ada korelasi signifikan antara lingkungan kampus dengan motivasi berprestasi mahasiswa FE-UNJ, di mana koefisien korelasi ganda ($R_{y.12}$) = 0,196 dan F hitung (F Change) = 11,144, serta p-value = 0,040 < 0,05. (2) ada hubungan yang signifikan antara pola asuh orang tua terhadap motivasi berprestasi mahasiswa FE-UNJ, di mana koefisien korelasi X2 ke Y sebesar 0,102 dengan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,050$. Hasil hitung koefisien korelasi ganda ($R_{y.12}$) = 0,410 dan F hitung (F Change) = 21,817, serta p-value = 0,000 < 0,05. Sedangkan koefisien determinasinya, yaitu R square = 0,168, (3) ada hubungan yang signifikan antara lingkungan kampus dan pola asuh orang tua terhadap motivasi berprestasi mahasiswa FE-UNJ di mana hasil perhitungan uji koefisien korelasi ganda ($R_{y.12}$) = 0,415 dan F hitung (F Change) = 11,144, serta p-value = 0,000 < 0,05. Sedangkan koefisien determinasinya, yaitu R square = 0,172 (Wibowo 2016).
8. Zarkasyi, M. R. (2017), dengan judul “Membangun Budaya Akademik pada Perguruan Tinggi Pesantren”. Perguruan tinggi Pesantren adalah lembaga baru dibawah Pesantren, yang menyelenggarakan program pendidikan Tinggi dan terikat oleh peraturan Undang Undang, untuk membangun Budaya akademik, yang sedikit berbeda dengan Budaya Pesantren, yaitu tambahan pada program Penelitian dan Pengembangan keilmuan. Membangun budaya akademik berarti

mengarahkan Budaya pesantren pada budaya berprestasi mencapai Kinerja Unggul, yang dicapai dengan mengupayakan setiap aspek operasional mencerminkan nilai-nilai budaya organisasi, dan berupaya mensejajarkan nilai-nilai budaya kedalam operasional keseharian, dan dalam keseluruhan cara mereka menjalankan organisasi. Membangun budaya akademik berarti membentuk sub Budaya baru dilingkungan Pesantren, yang focus pada kegiatan penelitian dan pengembangan keilmuan, yang utamanya menjalankan kebiasaan literasi dalam mendokumentasikan penelitiannya. Membangun Budaya akademik, mirip dengan membangun budaya organisasi, yang dapat dialkukan dengan 6 tahapan; 1) mengevaluasi situasi organisasi dan menentukan tujuan dan arahan strategis; 2) menganalisis budaya yang ada dan membuat sketsa budaya yang diinginkan; 3) menganalisis kesenjangan antara apa yang ada dan apa yang diinginkan; 4) mengembangkan rencana pengembangan budaya; 5) melaksanakan rencana; 6) mengevaluasi perubahan dan upaya baru untuk terlibat dalam langkah-langkah untuk mempertahankan perubahan budaya. Langkah membangun dan mempertahankan budaya akademik, dilakukan pada kombinasi program berikut ini: Perubahan prosedur rekrutmen dan seleksi; Bentuk baru program sosialisasi dan pelatihan; Sistem penilaian kinerja; Promosi orang yang sukses mengekspresikan dan melambangkan budaya yang diinginkan; Kepemimpinan yang mengkomunikasikan nilai-nilai budaya dalam pembicaraan, tindakan dan pengaturan materi; Penggunaan simbol organisasi - bahasa, tindakan dan objek material. Pelaku perubahan adalah Pendiri Perguruan Tinggi Pesantren dan Pimpinan, yang dibantu struktur dibawahnya dengan proporsi yang terbatas. Diperlukan peran Pimpinan yang tepat agar budaya akademik, agar tidak bergeser dari nilai-nilai dasar dan budaya Pesantren, sekaligus sikap terbuka agar perkembangan budaya akademis dapat dinamis mengikuti tuntutan perkembangan Perguruan Tinggi (Zarkasyi 2017).

Yousapronpaiboon (2014). By title "SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand". *The purpose of this paper is to investigate service quality in higher education in Thailand. Specifically, this study investigates the five dimensions of SERVQUAL instrumentation (reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness). The study also examines the validity and reliability of SERVQUAL in assessing higher education in Thailand. A total number of 350 undergraduate students from a private university participated in this paper. The study found that the higher education in Thailand did not meet the expectations of undergraduate students. In all five dimensions of service quality, a gap was observed between undergraduate students' perceptions and expectations as follows: Reliability: -2.25, Responsiveness: -2.72, Assurance: -2.48, Empathy: -2.48, Tangible: -2.88. The gap analysis between service perceptions and expectations showed that all scores for perceptions were lower than their expectations scores, indicating that there are a lot of service improvements efforts need to be fulfilled to enhance the service quality. Consequently, for the institution to improve the service delivery it needs to upgrade facilities and equipment in order to decrease the gap between undergraduate students' perceptions and expectations may be helpful in higher education in Thailand.*

Tujuan dari makalah ini adalah untuk menyelidiki kualitas layanan di pendidikan tinggi di Thailand. Secara khusus, penelitian ini menyelidiki lima dimensi instrumentasi SERVQUAL (keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap). Penelitian ini juga menguji validitas dan reliabilitas SERVQUAL dalam menilai pendidikan tinggi di Thailand. Sebanyak 350 mahasiswa sarjana dari universitas swasta berpartisipasi dalam makalah ini. Studi ini menemukan bahwa pendidikan tinggi di Thailand tidak memenuhi harapan mahasiswa sarjana. Di kelima dimensi kualitas layanan, terlihat kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa sebagai berikut: Keandalan: -2,25, Daya Tanggap: -2,72, Jaminan: -2,48, Empati: -2,48, Nyata: -2,88. Analisis kesenjangan antara persepsi dan harapan layanan menunjukkan bahwa semua skor untuk persepsi lebih rendah dari skor harapan mereka, menunjukkan

bahwa masih banyak upaya perbaikan layanan yang perlu dipenuhi untuk meningkatkan kualitas layanan. Akibatnya, bagi institusi untuk meningkatkan pemberian layanan, perlu meningkatkan fasilitas dan peralatan untuk mengurangi kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa sarjana dapat membantu dalam pendidikan tinggi di Thailand (Yousapronpaiboon 2014).

10. Erna Susana, “Pengaruh Mutu Layanan Dan Budaya Akademik Terhadap Motivasi Berprestasi Mahasiswa Keperawatan (D3) Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Kota Cimahi” Tesis.2016.Universitas Pendidikan Indonesia. Subjek penelitian sebanyak 240 mahasiswa. Kerangka penelitian mengacu pada apakah mutu pelayanan dan budaya akademik mempunyai pengaruh terhadap motivasi berprestasi yang diukur lewat angket. Instrumen penelitian terdiri atas 40 butir pertanyaan untuk mutu layanan, 40 butir budaya akademik, dan 40 butir motivasi berprestasi. Analisis data menggunakan teknik korelasi, analisis regresi ganda dengan bantuan SPSS versi 17.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa: (1) terdapat pengaruh dari mutu layanan terhadap motivasi berprestasi sebesar 4,9 % ; (2) terdapat pengaruh dari budaya akademik terhadap motivasi berprestasi sebesar 8,1 % ; (3) terdapat pengaruh mutu layanan dan budaya akademik secara bersama-sama terhadap motivasi berprestasi mahasiswa keperawatan (D3) pada PTS di Kota Cimahi sebesar 9,3 %.

Adapun pemaparan penelitian terdahulu dalam bentuk tabel diantaranya adalah sebagai berikut:

Table 1.1 Penelitian Terdahulu

No.	Jenis, Nama Penulis, Tahun	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1.	Jurnal, Khairudin Arafah (2017)	Layanan Akademik	Fokus pada prestasi belajar mahasiswa	Penelitian ini bertujuan untuk menemukan

2.	Jurnal, Nasution (2017)	Motivasi Berprestasi Mahasiswa	Berfokus pada aspek kepemimpinan lembaga	hubungan antara Mutu Layanan Akademik dan Budaya
3.	Jurnal, Asmeke (2021)	Motivasi Berprestasi	Fokus pada peran orang tua	Akademik terhadap Motivasi
4.	Jurnal, Martasubrata (2016)	Layanan Akademik	Mengkaji faktor determinan kepuasan mahasiswa	Berprestasi Mahasiswa
5.	Jurnal, Supriyanto (2021)	Budaya Akademik	Metode penelitian berbeda	
6.	Jurnal, Suwarni (2020)	Motivasi Berprestasi	Fokus penelitian pada aspek pribadi mahasiswa sedangkan penulis fokus kepada aspek layanan dan budaya akademik	
7.	Jurnal, Wibowo (2016)	Motivasi Berprestasi	Fokus penelitian pada lingkungan kampus, sementara penulis lebih spesifik mengenai layanan dan budaya akademik	

8.	Jurnal, Zarkasyi (2017)	Budaya akademik	Metode penelitian berbeda dan lokasi penelitian di Perguruan Tinggi Pesantren	
9.	Jurnal, Yousapronpaiboon (2014)	Mutu Layanan Akademik	Fokus penelitian pada kesenjangan antara konsumen dan penyedia jasa	
10	Tesis Erna Susana (2016)	Mutu Layanan	Lokasi penelitian di sekolah tinggi vokasi	

