

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pendidikan Tinggi

1. Perguruan Tinggi

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, ternyata pendidikan tinggi di Indonesia diklasifikasikan dalam 3 jenis, yaitu Pendidikan Akademik, Pendidikan Vokasi dan Pendidikan Profesi/Spesialis. Pendidikan akademik mencakup program pendidikan Sarjana (S1), Magister atau Master (S2) dan Doktor (S3). Pendidikan Vokasi mencakup program Diploma 1 (D1), (D2), (D3), dan (D4). Pendidikan profesi/spesialis dapat ditempuh setelah menyelesaikan program pendidikan Sarjana.¹

2. Manajemen Pendidikan

Manajemen pendidikan merupakan proses manajemen dalam pelaksanaan tugas pendidikan dengan mendayagunakan segala sumber secara efisien untuk mencapai tujuan secara efektif. Menurut Hastrop manajemen pendidikan adalah upaya seseorang untuk mengarahkan dan memberi kesempatan kepada orang lain untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif, dan menerima pertanggungjawaban pribadi untuk mencapai pengukuran hasil yang

¹ Rahayu Anik Puji, *Model Dan Strategi Tata Kelola Perguruan Tinggi Berdaya Saing* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019), 1.

ditetapkan.² Menurut Luther Guilck manajemen dikatakan sebagai ilmu karena dipandang sebagai suatu bidang pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerja sama.³ Menurut Heriyati dan Muhsin manajemen merupakan usaha sistematis dalam mengatur dan menggerakkan semua anggota organisasi agar bekerja sepenuh kesanggupan dan kemampuan yang dimilikinya.⁴

Dari penjelasan di atas mengenai pengertian manajemen pendidikan maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pendidikan adalah upaya seorang pemimpin menggerakkan dan mengelola sumber daya untuk mencapai tujuan pendidikan.

3. Sistem Pembelajaran dan Kualitas Layanan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja yang diharapkan dengan kinerja yang dirasakan atau diterima oleh pelanggan. Mahasiswa yang puas terhadap kualitas jasa perguruan tingginya akan tetap bertahan dan menjaga hubungan jangka panjang almamaternya. Perguruan tinggi yang tidak mampu memberikan kepuasan dan loyalitas mahasiswa dalam proses pembelajaran, kualitas layanan yang baik akan ditinggalkan oleh mahasiswanya. Olehnya itu perguruan tinggi harus mampu meningkatkan kemampuan bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Keberhasilan perguruan tinggi meningkatkan kepuasan mahasiswanya akan dapat mempertahankan jumlah peminat calon mahasiswa baru sehingga

² Engkoswara H & Komarian Aan, *Administrasi Pendidikan*, ed. Riduwan, 4th ed. (Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung, 2015), 88,89.

³ Fattah Nanang, *Landasan Manajemen Pendidikan*, 12th ed. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), 1.

⁴ Rahayu Anik Puji, *Model Dan Strategi Tata Kelola Perguruan Tinggi Berdaya Saing*, 29.

perguruan tinggi tersebut akan tetap tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan.⁵

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa adalah proses pembelajaran. Proses pembelajaran pada perguruan tinggi adalah kegiatan penyampaian jasa oleh dosen kepada mahasiswa sesuai dengan rencana dan kontrak kuliah yang telah disepakati. Proses pembelajaran yang dilaksanakan sesuai dengan rencana dan prosedur yang telah ditentukan akan menghasilkan jasa pengajaran yang lebih baik kepada mahasiswa sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.⁶

Kepuasan mahasiswa merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas pelanggan atau mahasiswa. Kepuasan konsumen yang tinggi sangat penting karena akan memberikan manfaat bagi perguruan tinggi yaitu dapat menciptakan loyalitas mahasiswa. Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas. Jika mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi maka mahasiswa akan berbicara kepada orang lain akan kelebihan perguruan tinggi tersebut dibanding dengan perguruan tinggi lainnya serta tetap setia untuk periode waktu yang lama.⁷

Dari penjelasan di atas mengenai sistem pembelajaran dan kualitas layanan dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa dalam suatu perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh sistem pembelajaran di perguruan

⁵ Almana La Ode & Sudarmanto & Wekke Ismail Suardi, *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*, 1st ed. (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2018), 2.

⁶ Ibid., 3.

⁷ Ibid., 6.

tinggi tersebut yang akan membuat mahasiswa merasa puas dengan apa yang berikan oleh perguruan tinggi.

4. Promosi

a. Pengertian Promosi

Di era modern saat ini, perlu diketahui bahwa pengaruh sebuah pemasaran sangatlah memiliki peran yang sangat penting karena dalam proses penyampaian suatu informasi kepada publik terdapat beberapa cara dalam melakukannya salah satunya adalah dalam bentuk promosi/pemasaran.⁸ Menurut Kotler dan Keller pemasaran merupakan suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk dan nilai dengan yang lain.⁹ Menurut Kotler dan Armstrong promosi adalah suatu unsur yang digunakan untuk memberitahukan dan membujuk pasar tentang jasa yang baru pada perusahaan melalui iklan, penjualan pribadi, promosi penjualan, maupun publikasi.¹⁰

Defenisi pemasaran lebih menekankan pada proses manajerial yaitu proses perencanaan dan penetapan konsepsi, penetapan harga, promosi dan distribusi gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan individu dan organisasi.¹¹

⁸ Humairaa Ulfah Ainun, *Apa Sih Strategi Pemasaran Itu?*, ed. Qalby Nur (Pustaka Taman Ilmu, 2021), 1.

⁹ Suryati Lili, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2015), 1.

¹⁰ Hedynata Marceline Livia & Radianto Wirawan E.D, "Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Penjualan Luscious Chocolate Potato Snack," *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* Vol 1. No. (2016): 89.

¹¹ Suryati Lili, *Manajemen Pemasaran*, 2.

Dari beberapa penjelasan di atas mengenai promosi, maka dapat disimpulkan bahwa promosi adalah upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi kepada konsumen agar dapat menciptakan kepuasan.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mahasiswa Memilih Program Studi

Setiap individu yang akan mengambil keputusan dalam memilih program studi memiliki faktor yang melatarbelakangi keputusan tersebut. Pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat suatu masalah, pengumpulan fakta dan data, penentuan yang matang dari alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat.¹²

Menurut Kotler dan Amstrong. Ada 4 faktor yang mempengaruhi mahasiswa memilih program studi yaitu sebagai berikut:¹³

1. Faktor Budaya

Faktor budaya memberikan pengaruh paling luas pada keinginan dan perilaku konsumen. Adapun faktor budaya terbagi atas 3 yaitu:

a. Budaya

Budaya adalah penyebab paling mendasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Budaya merupakan susunan nilai-nilai dasar, persepsi, keinginan dan perilaku yang dipelajari anggota masyarakat dari keluarga dan industri penting lainnya.

¹² Rohayuningsih Heri & Handoyo Eko, "Berpikir Kreatif Dalam Pengambilan Keputusan," *Forum Ilmu Sosial* Vol.42 No. (2015): 107.

¹³ Martini, "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Jurusan Akuntansi Sebagai Tempat Kuliah Di Perguruan Tinggi," *Jurnal Ekonomi dan Manajemen* Vol 2. No. (2013): 8.

b. Sub Kebudayaan

Sikap kebudayaan mengandung sub kebudayaan yang lebih kecil, atau kelompok orang-orang yang mempunyai sistem nilai yang sama berdasarkan pengalaman dan situasi kehidupan yang sama.

c. Kelas Sosial

Kelas sosial adalah bagian-bagian masyarakat yang relatif permanen dan tersusun rapi yang anggota-anggotanya mempunyai nilai-nilai, kepentingan, dan perilaku yang sama.

2. Faktor Sosial

Faktor sosial terbagi atas 4 bagian yaitu:¹⁴

a. Kelompok acuan

Perilaku seseorang dipengaruhi oleh banyak kelompok kecil. Beberapa diantaranya adalah kelompok primer yang memiliki interaksi regular tetapi informal seperti keluarga, teman-teman, tetangga, dan rekan sekerja. Kemudian kelompok sekunder adalah mencakup organisasi-organisasi seperti kelompok keagamaan, asosiasi profesional, dan serikat buruh.

b. Keluarga

¹⁴ Ibid., 9.

Anggota keluarga sangat mempengaruhi perilaku seseorang dalam mengambil keputusan. Keluarga adalah organisasi yang paling penting dan paling dekat bagi diri seseorang.

c. Peran dan status

Posisi seseorang dalam suatu kelompok dapat ditetapkan baik lewat perannya maupun statusnya dalam organisasinya. Peran seseorang meliputi kegiatan-kegiatan yang diharapkan dilakukan seseorang menurut orang-orang yang ada di sekitar individu tersebut.

d. Individual

Dalam faktor sosial sering kali mengacu pada pilihan yang berkaitan dengan orang lain jarang sekali memilih keputusan yang mendasari keinginan diri sendiri karena hanya melihat apa yang orang katakana dan hanya faktor individual saja yang memilih berdasarkan atas diri sendiri tanpa ada paksaan dari orang lain. Itulah dasar seseorang memilih program studi karena faktor sosial.

3. Faktor Pribadi

Dalam faktor pribadi ini dibagi menjadi 5 bagian yaitu:¹⁵

a. Umur

Seseorang mengubah barang dan jasa yang dibeli selama hidup orang tersebut. Selera terhadap makanan, pakaian, dan rekreasi seringkali

¹⁵ Ibid., 10.

berhubungan dengan usia. Pengambilan suatu keputusan untuk memilih program studi dapat dipengaruhi oleh umur seseorang.

b. Pekerjaan

Pekerjaan seseorang mempengaruhi barang dan jasa yang dibelinya. Orang mencoba mengidentifikasi kelompok-kelompok pekerja yang memiliki minat yang rata-rata lebih tinggi pada barang dan jasa yang dihasilkan. Bahkan dapat berspesialisasi menghasilkan produk-produk yang dibutuhkan satu kelompok pekerjaan tertentu.

b. Situasi ekonomi

Situasi ekonomi seseorang akan mempengaruhi pilihannya. Pemasar mengamati tren pendapatan, tabungan pribadi, dan tingkat bunga. Jika indikator-indikator ekonomi menunjukkan datangnya resesi, orang pemasaran dapat mengambil langkah-langkah untuk merancang ulang, dan menetapkan kembali harga produk.

c. Gaya hidup

Gaya hidup adalah pola kehidupan seseorang. Orang-orang yang berasal dari sub kebudayaan, kelas sosial, dan pekerjaan memiliki gaya hidup yang cukup berbeda. Gaya hidup mencakup sesuatu yang lebih dari sekedar kelas sosial ataupun kepribadian seseorang. Gaya hidup menampilkan pola perilaku seseorang dan interaksinya di dunia.

4. Faktor Psikologis

Faktor psikologis terbagi menjadi 5 bagian yaitu:¹⁶

a. Motivasi

Motivasi adalah kondisi fisiologis dan psikologis yang terdapat dalam diri seseorang yang mendorongnya untuk melakukan aktivitas tertentu guna mencapai suatu tujuan. Suatu kebutuhan akan menjadi motif apabila dirangsang untuk mengarahkan seseorang mencapai kepuasan.

b. Persepsi

Persepsi adalah proses di mana seseorang memilih, mengatur, dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk gambaran yang berarti mengenai dunia. Seseorang yang termotivasi siap untuk bertindak. Bagaimana cara seseorang bertindak dipengaruhi oleh persepsinya mengenai situasi tertentu. Dua orang dalam situasi yang sama dengan motivasi yang sama mungkin mengambil tindakan yang berbeda karena dua orang tersebut memandang situasi secara berbeda.

c. Pembelajaran

Ketika seseorang melakukan tindakan, maka orang tersebut belajar. Pembelajaran menggambarkan perubahan perilaku yang muncul karena pengalaman. Hampir semua perilaku manusia berasal dari belajar.

¹⁶ Ibid., 11.

d. Keyakinan dan sikap

Dengan melakukan dan lewat pembelajaran, orang-orang mendapatkan keyakinan dan sikap. Pada gilirannya kedua hal ini mempengaruhi seseorang. Suatu keyakinan adalah pemikiran deskriptif seseorang mengenai sesuatu. orang pemasaran tertarik ada keyakinan mengenai barang dan jasa tertentu, karena keyakinan ini menyusun citra produk yang mempengaruhi perilaku pembeli. Sikap menggambarkan penilaian, perasaan, dan kecenderungan yang relative konsisten dari seseorang atas sebuah objek atau gagasan. Sikap menempatkan seseorang dalam suatu kerangka pemikiran mengenai suka atau tidak sukanya akan sesuatu, mendekati atau menjauhi sesuatu.

d. Minat

Minat adalah rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktifitas tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan anatara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minatnya.¹⁷

C. Faktor Yang Menyebabkan Mahasiswa Memutuskan Berhenti Kuliah

Pengambilan keputusan sering menyangkut pilihan yang sukar, bahkan orang yang bersungguh-sungguh pun selalu tidak mengetahui perbuatan mana yang

¹⁷ Ibid., 13.

paling tepat.¹⁸ Di dunia pendidikan putus kuliah merupakan keputusan yang tidak diinginkan oleh mahasiswa maupun institusi perguruan tinggi, karena performansi tentang kegagalan perguruan tinggi salah satunya dinilai dari tingkat putus kuliah mahasiswa di suatu perguruan tinggi.¹⁹ Ada banyak faktor yang menyebabkan mahasiswa berhenti kuliah dan menurut Ali Imron bahwa faktor yang menyebabkan mahasiswa berhenti melanjutkan kuliah adalah sebagai berikut:²⁰

1. Orangtua yang tidak mempunyai biaya untuk sekolah anaknya. Hal ini sering ditemui bagi orangtua yang ada di daerah pedesaan dan masyarakat yang hidup dalam kemiskinan.
2. Karena sakit yang diderita yang tidak akan tahu kapan sembuhnnya menyebabkan mahasiswa merasa tertinggal banyak mata pelajaran di sekolah, maka keputusan yang dipilih mahasiswa tersebut memilih untuk tidak melanjutkan kuliah karena melihat temannya yang hampir menyelesaikan sekolahnya.
3. Mahasiswa yang terpaksa untuk bekerja demi menyambung hidup keluarga. Keterpaksaan mahasiswa untuk bekerja dalam hal ini menyebabkan mahasiswa tidak fokus pada sekolah saja, melainkan harus bercabang untuk sekolah dan bekerja. Alhasil yang didapatkan adalah kelelahan fisik yang menyebabkan tidak konsentrasi dan memutuskan untuk berhenti kuliah.
4. Faktor yang berasal dari diri mahasiswa itu sendiri yang ingin putus sekolah atau tidak ini melanjutkan sekolah ke tingkat berikutnya.

¹⁸ Brownlee Malcolm, *Pengambilan Keputusan Etis Dan Faktor-Faktor Di Dalamnya*, 18th ed. (Jakarta: BPK Gunung Mulia, 2016), 20.

¹⁹ Moesarofah, "Mengapa Mahasiswa Putus Kuliah Sebelum Lulus," *Unipa Surabaya* (2021): 53.

²⁰ Ali Imron, *Peserta Didik Berbasis Sekolah* (Malang: Departemen Pendidikan Nasional, 2004), 126.

Pendapat lain yang menyebabkan mahasiswa berhenti kuliah seperti yang dijelaskan oleh Nana Syaodih Sukmadinata adalah sebagai berikut:

- a. Sistem yang digunakan oleh sekolah tersebut. Biasanya sekolah pada umumnya akan menggunakan sistem maju secara berkelanjutan atau maju secara otomatis, namun jika sekolah tersebut menggunakan sistem tidak naik kelas, maka bisa dimungkinkan akan lebih banyak mahasiswa yang putus kuliah akibat malu dikarenakan akan bertemu dengan adik tingkat di semester berikutnya.
- b. Berhubungan langsung dengan kemampuan dan usaha dari siswa tersebut. Bisa dikatakan bahwa mahasiswa yang mempunyai semangat belajar yang tinggi akan mempengaruhi prestasi yang akan didapatkan, sedangkan mahasiswa yang mempunyai daya tarik yang lemah terhadap belajar, maka dimungkinkan prestasi belajarnya juga akan kurang. Oleh karena itu mahasiswa dengan faktor yang kurang seperti ini mempunyai peluang untuk putus kuliah lebih tinggi.²¹

Dari kedua pendapat di atas mengenai penyebab mahasiswa berhenti kuliah dapat disimpulkan bahwa faktor yang menyebabkan mahasiswa tidak melanjutkan perkuliahan yaitu dipengaruhi oleh faktor internal(kemampuan siswa dan kesehatan)dan faktor eksternal (ekonomi,sistem di sekolah dan pekerjaan).

D. Konsep Operasional

Suatu konsep yang digambarkan dalam definisi konsep tertentu saja tidak akan dapat di observasi atau diukur gejalanya di lapangan. Untuk dapat di observasi atau diukur maka suatu konsep harus didefinisikan secara operasional.

²¹ Bagong Suyanto, *Masalah Sosial Siswa* (Jakarta: Kencana, 2010), 342.

Untuk pengukuran kesamaan pandangan dan memudahkan analisa, ada beberapa variabel yang dijadikan sebagai tolak ukur dari penelitian ini yaitu:

1. Faktor Budaya

Merupakan faktor yang memberikan pengaruh paling luas pada keinginan dan perilaku konsumen dalam mengambil keputusan memilih program studi yang menyangkut aspek budaya, sub budaya dan kelas sosial.

2. Faktor Sosial

Merupakan kekuatan yang dikerahkan orang lain terhadap seseorang agar memilih suatu program studi yang mencakup kelompok acuan, keluarga, peran dan status dan individual.

3. Faktor Pribadi

Merupakan faktor yang berasal dari dalam diri yang berhubungan dengan karakteristik dalam pemenuhan kebutuhan yang mencakup aspek umur, pekerjaan, situasi ekonomi dan gaya hidup.

4. Faktor Psikologis

Merupakan kebutuhan yang timbul dari fisiologi tertentu mencakup aspek motivasi, persepsi, keyakinan dan sikap, pembelajaran dan minat.

E. Teknik Pengukuran

Agar penelitian menjadi lebih baik dan ilmiah serta diakui kebenarannya maka perlu digunakan suatu pengukuran agar tidak terjadi suatu kesalahan

nantinya di lapangan. Dalam teknik pengukuran ini, penulis mencoba mengukur melalui variabel-variabel yang ada di defenisi operasional.

1. Faktor Budaya

Adapun indikator dari variabel ini adalah:

Sangat Setuju : Apabila mahasiwa menilai sangat setuju terhadap faktor budaya sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.

Setuju : Apabila mahasiswa menilai setuju terhadap faktor budaya sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.

Ragu-Ragu : Apabila mahasiswa menilai ragu-ragu terhadap faktor budaya sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.

Tidak setuju : Apabila mahasiswa menilai kurang setuju terhadap faktor budaya sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.

Sangat Tidak Setuju: Apabila mahasiswa menilai sangat tidak setuju terhadap faktor budaya sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.

2. Faktor Sosial

Adapun indikator dari variabel ini adalah:

Sangat Setuju : Apabila mahasiswa menilai sangat setuju terhadap faktor sosial sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.

Setuju : Apabila mahasiswa menilai setuju terhadap faktor sosial sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.

Ragu-Ragu : Apabila mahasiswa menilai ragu-ragu terhadap faktor sosial sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.

Tidak setuju : Apabila mahasiswa menilai tidak setuju terhadap faktor sosial sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.

Sangat Tidak Setuju: Apabila mahasiswa menilai sangat tidak setuju terhadap faktor sosial sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.

3. Faktor Pribadi

Adapun variabel ini adalah:

Sangat Setuju : Apabila mahasiswa menilai sangat setuju terhadap faktor pribadi sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.

Setuju : Apabila mahasiswa menilai setuju terhadap faktor pribadi sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.

Ragu-ragu : Apabila mahasiswa menilai ragu-ragu terhadap faktor pribadi sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.

Tidak setuju : Apabila mahasiswa menilai kurang setuju terhadap faktor pribadi sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.

Sangat Tidak Setuju: Apabila mahasiswa menilai tidak setuju terhadap faktor pribadi sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.

4. Faktor Psikologis

Adapun variabel ini adalah:

Sangat Setuju : Apabila mahasiswa menilai sangat setuju terhadap faktor psikologis sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.

Setuju : Apabila mahasiswa menilai setuju terhadap faktor psikologis sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.

Ragu-ragu : Apabila mahasiswa menilai cukup setuju terhadap faktor psikologis sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.

Tidak setuju : Apabila mahasiswa menilai kurang setuju terhadap faktor psikologis sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.

Sangat Tidak Setuju: Apabila mahasiswa menilai tidak setuju terhadap faktor psikologis sebagai penentu dalam memilih Program Studi Musik Gerejawi.