

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dunia pendidikan tidak terlepas dalam kehidupan kita sehari-hari. Hal inilah yang membuat orang memilih-milih dalam menentukan arah pendidikan yang akan ditempuh. Seiring dengan semakin banyaknya instansi yang tumbuh dan berkembang di Indonesia khususnya di bidang jasa pelayanan pendidikan salah satunya Universitas, maka setiap instansi yang bermunculan akan selalu berusaha untuk berlomba-lomba di dalam meningkatkan mutu pelayanannya, hal ini bertujuan untuk memperoleh kepuasan dan kepercayaan dari para pelanggan/ mahasiswa/i terhadap jasa dan pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait.

Persaingan – persaingan yang muncul itulah yang memberi dampak kepada instansi untuk dapat meningkatkan pelayanan yang telah ada selama ini sebagai wujud respon kepada mahasiswa/i nya di masa – masa yang akan datang. Untuk itu, setiap instansi harus menganggap setiap perubahan, persaingan dan ketidakpastian permintaan konsumen sebagai tantangan dan kesempatan yang harus diambil untuk maju dengan memanfaatkan semua potensi yang dimilikinya. Sesuai dengan karakteristik jasa, kualitas kinerja layanan jasa ditentukan oleh masing-masing individu dalam proses interaksi yang dilakukannya. Sebagai lembaga yang mengimplementasikan sistem manajemen berbasis ISO 2001:2008 maka pengukuran kepuasan pelanggan merupakan suatu klausul yang wajib dipenuhi Sebagaimana klausul 7.5.1 menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan wajib dilakukan sebagai umpan balik dari pelanggan terhadap sistem yang diterapkan. Pengukuran kepuasan pelanggan wajib dilakukan pada proses inti dari lembaga yang dapat diidentifikasi dari tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan tersebut. Sebagai lembaga pendidikan maka proses akademik merupakan proses inti, oleh karena itu pengukuran kepuasan pelanggan pada proses ini wajib dilakukan secara periodik.

Erlis Nias Sundari Zebua , 2013

Studi Komparatif Mutu Layanan Sistem Informasi Manajemen Akademik Di Jurusan Administrasi Pendidikan (FIP-UPI) Dan Mutu Layanan SIM Akademik Jurusan Administrasi Bisnis (Universitas Telkom)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dalam paragraf ini akan saya gambarkan mengenai mutu layanan SIM di Administrasi Pendidikan selama saya menjadi mahasiswa pada jurusan ini dapat terlihat dalam pengaksesan layanan Sistem Informasi Nilai Online , yang saya rasakan itu sangat terasa mudah. Tetapi untuk tahun ini dalam mengakses sistem nilai online itu sendiri diharuskan untuk mengisi kuisisioner terlebih dahulu. Ini membuktikan bahwa mutu layanan dari dosen sudah sangat baik karena kita dapat berkontribusi dalam penilaian kinerja dosen yang meningkat.

Menurut sumber yang merasakan mutu layanan di Universitas Telkom yang salah satu jurusan yang akan menjadi objek penelitian, mereka memberikan gambaran bahwa kemudahan serta mempercepat dalam mengakses nilai menjadi keuntungan tersendiri bagi mahasiswa/i nya yang memberikan kepuasan layanan akademik terhadap konsumen atau dengan kata lain mahasiswa/i nya. Begitu juga dengan pelayanan akademik yang dilakukan staf atau petugas dalam pemenuhan keinginan dari mahasiswa terkadang sulit diterima baik dalam hal sikap atau pun pemenuhan layanan yang dibutuhkan. Jika masalah layanan terus menerus demikian maka tingkat kepuasan mahasiswa akan berkurang secara tidak langsung minat dalam memperoleh layanan yang sesuai sangat berpengaruh serta menghambat sistem layanan pendidikan di perguruan tinggi.

Didalam penelitian ini mengkaji tentang studi komparatif, Penelitian komparatif adalah penelitian yang bersifat membandingkan. Penelitian ini dilakukan untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta-fakta dan sifat-sifat objek yang di teliti berdasarkan kerangka pemikiran tertentu. Pada penelitian ini variabelnya masih mandiri tetapi untuk sampel yang lebih dari satu atau dalam waktu yang berbeda.

Menurut Nazir (2005: 58) penelitian komparatif adalah sejenis penelitian deskriptif yang ingin mencari jawaban secara mendasar tentang sebab-akibat, dengan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya ataupun munculnya suatu fenomena tertentu. Jadi penelitian komparatif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk membandingkan antara dua kelompok atau lebih dari suatu variabel tertentu.

Erlis Nias Sundari Zebua , 2013

Studi Komparatif Mutu Layanan Sistem Informasi Manajemen Akademik Di Jurusan Administrasi Pendidikan (FIP-UPI) Dan Mutu Layanan SIM Akademik Jurusan Administrasi Bisnis (Universitas Telkom)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Dalam era globalisasi saat ini, untuk mempertahankan eksistensi / keberadaannya, suatu instansi harus dapat menjaga keseimbangan dan meningkatkan kinerja. Bagi lembaga yang bergerak dibidang jasa pelayanan pendidikan dalam hal ini sangat berguna dalam menjamin kepentingan dan kepuasan dari pihak mahasiswa/i nya. Dengan demikian maka instansi terkait perlu mengadakan penelitian terhadap pelayanan akademik yang diberikan instansi.

Tidak hanya itu, instansi terkait setidaknya juga dapat mengembangkan potensinya dari segala aspek yang dapat dicapai dengan lebih fleksibel dan dinamis agar mampu mengembangkan pelayanan yang lebih baik. Mutu layanan akademik merupakan salah satu poin penting yang harus diperhatikan khususnya dalam kajian Sistem Informasi Manajemen dalam menjaga kepuasan dari mahasiswa/i. Sebab kebanyakan dari pihak mahasiswa/i merasa tidak puas terhadap layanan akademik yang diberikan tidak efektif dan efisien bagi mahasiswa/i bersangkutan atau bahkan belum tersedia. Untuk itu perlu diperhatikan kondisi dari instansi terkait, faktor – faktor kritikal apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, bagaimana persepsi mahasiswa/i terhadap kampus tempat mereka kuliah, variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam pemenuhan mutu layanan SIM.

2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah penelitian yang dilakukan tidak keluar dari masalah-masalah yang dibahas. Mohammad Ali (1985:36) mengemukakan bahwa rumusan masalah pada hakekatnya merupakan generalisasi deskripsi ruang lingkup masalah penelitian dalam pembatasan dimensi dan variabel yang tercakup didalamnya.

Dengan demikian rumusan masalah membatasi, menspesifikasi dan memperjelas masalah yang diteliti. Masalah pokok tersebut dirumuskan kedalam bagian-bagian yang lebih tegas agar tidak menimbulkan perbedaan terhadap masalah yang diteliti. Berdasarkan uraian diatas, penulis mencoba mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut :

- 1) Bagaimana gambaran umum mutu layanan SIM akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan (FIP-UPI) ?
- 2) Bagaimana gambaran umum mutu layanan SIM akademik di Jurusan Administrasi Bisnis (Universitas Telkom) ?
- 3) Bagaimana komparasi mutu layanan SIM akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan (FIP-UPI) dan mutu layanan SIM akademik di Jurusan Administrasi Bisnis (Universitas Telkom) ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa/i terhadap layanan akademis dari administrasi pendidikan (FIP-UPI) dan mahasiswa/i administrasi bisnis (universitas Telkom).

2. Tujuan Khusus

Sedangkan secara khusus, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a. Mutu Layanan SIM akademik studi pada Jurusan Administrasi Pendidikan (FIP-UPI).
- b. Mutu Layanan SIM akademik studi pada Jurusan Administrasi Bisnis (Universitas Telkom) dan,
- c. Perbedaan Mutu Layanan SIM akademik jurusan Administrasi pendidikan (FIP-UPI) dan Administrasi Bisnis (Universitas Telkom).

D. Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang dapat penulis kemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Segi Teoritis

Secara teoritis diharapkan dapat meningkatkan potensi, respon dan kemampuan yang dimiliki oleh kedua jurusan tersebut untuk dapat bersaing dalam era globalisasi yang selalu dinamis dalam perkembangan di berbagai bidang. Serta mengetahui variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

b. Segi Operasional

1) Bagi pihak lembaga

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi kedua lembaga dilapangan mengenai mutu layanan sistem informasi manajemen (SIM) akademik. Selain itu juga diharapkan hasil penelitian ini mampu meningkatkan kinerja secara terus menerus dalam jangka panjang yang dapat menunjang pemuasan kebutuhan layanan operasional bagi mahasiswa/i.

2) Bagi peneliti

Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengembangan pola pikir peneliti, khususnya dalam kajian mutu layanan sistem informasi manajemen akademik di perguruan tinggi serta dapat mengetahui proses pelayanan khususnya perguruan tinggi sebaigamana mestinya.

E. Struktur Organisasi Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang isi skripsi ini, penulis sajikan uraian dari sistematika skripsi yang sudah ditetapkan berdasarkan Keputusan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 5032/UN40/HK/2012 yang dikemas dalam sebuah buku yang berjudul “Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Tahun 2012” sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, Pendahuluan peneliti sajikan pada bagian pertama isi skripsi yang di dalamnya merupakan uraian dari Latar Belakang Masalah, Identifikasi dan Perumusan Penelitian, Tujuan Penelitian, Metode Penelitian, Manfaat/Signifikansi Penelitian, dan Struktur Organisasi Skripsi.

BAB II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian. Dalam bab ini berisi tentang, Landasan Teori yang menjadi dasar penelitian, Kerangka Pemikiran Penelitian dan Hipotesis Penelitian.

BAB III menguraikan mengenai Metode Penelitian. Dalam bab ini berisi tentang Lokasi dan Subjek Populasi/Sampel Penelitian, Desain dan Justifikasi Penelitian, Metode Penelitian dan Justifikasi Penggunaan Metode, Definisi Operasional, Instrument Penelitian, Proses Pengembangan Instrument Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Analisis Data.

BAB IV menguraikan mengenai Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi mengenai Pengolahan/Analisis Data yang dapat dilakukan berdasarkan prosedur penelitian kuantitatif atau penelitian kualitatif. Dan Pembahasan/Analisis Temuan.

BAB V menguraikan mengenai Kesimpulan dan Saran. Bab ini berisi mengenai hasil kesimpulan penelitian dan saran yang diajukan bagi pihak terkait.