

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan sebagai *human capital* (investasi manusia) berperan besar dalam membentuk pribadi yang unggul dan berwawasan kompetitif. Peranan pendidikan bukan hanya dibutuhkan pada saat ini saja, tetapi lebih jauh lagi adalah mempersiapkan *individual capacity* (kemampuan individu) yang tangguh dimasa yang akan datang. Penjelasan tersebut mengandung makna bahwa pendidikan adalah sebuah proses yang berjalan di sepanjang kehidupan manusia (*long life education*). Hal ini sejalan dengan pendapat Tilaar & Nugroho (2009, hlm. 38), yang mengungkapkan bahwa “pendidikan adalah sebuah proses yang melekat pada setiap kehidupan bersama dan berjalan sepanjang perjalanan umat manusia”.

Perguruan tinggi sebagai salah satu bagian dari sistem pendidikan nasional yang bergerak dibidang penyedia jasa pendidikan harus mampu merespon perubahan lingkungan yang disebabkan antara lain karena meningkatnya pengetahuan masyarakat sebagai *customer* (pelanggan) yang ditunjukkan dengan perubahan sikap yang semakin kritis, meningkatnya kompetisi, tuntutan dunia kerja yang semakin tinggi dan perubahan teknologi yang begitu pesat.

Perubahan ini membuat persaingan yang semakin tinggi diantara perguruan tinggi. Agar mampu bersaing dan tetap bertahan maka pengelolaan berbasis mutu merupakan faktor penentu. Beberapa komponen yang dapat mempengaruhi mutu sebuah perguruan tinggi, salah satu diantaranya ialah mutu layanan pendidikan yang diberikan institusi kepada pelanggan (mahasiswa). Sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-Undang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi No. 12 tahun 2012 Pasal 6 yang menyebutkan salah satu prinsip penyelenggaraan pendidikan tinggi yaitu “pemberdayaan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan Pendidikan Tinggi”.

Layanan adalah sebuah proses pemberian jasa (*service delivery*) dari pemberi layanan kepada pelanggan (*customer*). Kualitas layanan tidak bisa dinilai dari perspektif produsen tetapi harus beranjak dari perspektif *customer* yaitu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan cerminan dari layanan yang bermutu. Menurut Kotler (2000, hlm. 45), kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi apa yang mereka harapkan. Penjelasan tersebut mengandung makna bahwa mahasiswa dalam hal ini sebagai pelanggan di perguruan tinggi akan memandang mutu layanan sebagai perbandingan antara persepsi mereka tentang apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan.

Beberapa indikator yang bisa digunakan dalam mengukur sebaik apa layanan yang diberikan oleh pihak perguruan tinggi kepada mahasiswa sebagai *customer*. Mosahab, *et al.* (2010, hlm. 77), Rasli, *et al.* (2012, hlm. 14), Sachdev & Verma (2004, hlm. 111), Wang & Shieh (2006, hlm. 200) Naik, *et al.* (2010, hlm. 236) dalam hasil penelitiannya masing-masing secara umum membagi indikator kualitas layanan terdiri atas *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa indikator *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* merupakan indikator utama dalam menentukan sebaik apa layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswa sebagai *customer*.

Indikator *tangibles* adalah segala sesuatu yang terlihat seperti penampilan fasilitas fisik dan peralatan yang dimiliki diantaranya tingkat kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan belajar, ruang diskusi, penataan baik interior maupun eksterior serta peralatan proses belajar mengajar yang memadai seperti media presentasi dan lain-lain. *Empathy* ialah kesedian pemberi layanan untuk lebih peduli dan memberikan perhatian secara pribadi kepada *customer*. Misalnya mau memposisikan diri sebagai pelanggan, jika pelanggan mengeluh maka harus dicarikan solusinya dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. *Reliability* berhubungan dengan kemampuan untuk memberikan jasa (layanan)

sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan adanya kesesuaian pelayanan seperti prosedur pelayanan administrasi yang cepat dan tepat. *Responsiveness* yaitu suatu tindakan yang diberikan staf administrasi kepada mahasiswa dengan cepat serta mendengar, memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti dan mengatasi keluhan yang diajukan. *Assurance* yaitu kemampuan para pemberi layanan dalam menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada *customer*.

Perguruan tinggi sebagai institusi penyedia jasa, dimana layanan pendidikan adalah berupa layanan akademik yang mengantarkan kepada terciptanya proses pembelajaran yang efektif. Proses mewujudkan layanan akademik yang bermutu tentunya tidak terlepas dari beberapa komponen yang dapat mempengaruhinya, diantaranya adalah *input*, *process*, *output* dan *outcome*. *Input* yang bermutu bisa dilihat dari staf pengajar yang bermutu (dosen), staf administrasi yang bermutu, peserta didik yang bermutu (mahasiswa), sarana dan prasarana yang bermutu (fasilitas belajar), serta aspek-aspek lain yang dinilai sebagai *input* pendidikan. Sedangkan *process* pendidikan yang bermutu adalah proses belajar-mengajar yang bermutu. Proses belajar-mengajar yang bermutu bisa dilihat dari cara mengajar dosen, penggunaan metode, serta tingkat pemahaman peserta didik (mahasiswa) dalam memahami suatu pengetahuan yang telah diberikan oleh staf pengajar. Sedangkan *ouput* yang bermutu adalah kompetensi para lulusan yang relevan dengan kebutuhan *customer*, baik dari sisi kebutuhan kompetensi paedagogik, sosial, individual dan profesional. Sementara itu, *outcome* yang bermutu adalah diterima dan bermanfaatnya para lulusan perguruan tinggi dilingkungannya baik keluarga, masyarakat dan dunia kerja.

Hasil penelitian Astuti (2009, hlm. 11) menyebutkan tiga aspek yang berhubungan dengan kualitas layanan dalam bentuk jasa pendidikan yaitu: (1) *Respect for students* (respek terhadap mahasiswa). Hal ini bisa berupa respon dalam bentuk layanan yang diberikan baik dari staf prodi maupun dosen kepada mahasiswa. Adapun layanan yang diberikan tersebut merupakan gambaran kinerja setiap individu. (2) *Professor's knowledge* (pengetahuan

dosen), yang merupakan gambaran segala hal yang berkaitan dengan pengetahuan yang dipahami oleh dosen yang akan disampaikan kepada mahasiswa, dan (3) *University physical environment* (lingkungan fisik universitas atau perguruan tinggi), yang mencerminkan fasilitas-fasilitas yang tersedia baik di dalam ruang kuliah maupun di lingkungan kampus. Fasilitas yang ada di perguruan tinggi merupakan alat penunjang agar terciptanya proses pembelajaran yang efektif. Adapun yang tergolong fasilitas perguruan tinggi diantaranya lahan kampus, parkir, bangunan, perpustakaan, toilet, ruang kelas, tempat ibadah, laboratorium, media pembelajaran dan lain-lain yang dianggap sebagai fasilitas di perguruan tinggi. Oleh karena itu setiap perguruan tinggi harus mampu memenuhi standar fasilitas sesuai dengan aturan yang berlaku. Seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 42 yang menyatakan bahwa “Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan”.

Dari penjelasan di atas jelaslah bahwa fasilitas dan kinerja staf prodi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi mutu layanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswa.

Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia merupakan salah satu bagian dari struktur organisasi UPI yang sama-sama memiliki peran dan tanggungjawab dalam mewujudkan visi UPI yaitu “*A Leading and Outstanding University*”. Dalam rangka pencapaian visi tersebut SPs UPI terus melakukan perbaikan mutu secara berkelanjutan (*continuous quality improvement*). Perbaikan yang dilakukan mulai dari pemenuhan fasilitas belajar, dan peningkatan kualitas SDM yang dimiliki. Upaya ini membuahkan hasil dengan diperolehnya sertifikat mutu baik nasional (Akreditasi) maupun internasional (ISO) dengan nilai rata-rata sangat memuaskan dari setiap Program Studi yang ada di lingkungan Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia.

Akan tetapi jika kita lihat dalam prosesnya seringkali terdapat permasalahan yang berarti. Acapkali apa yang terjadi bententang dengan apa yang seharusnya terjadi. Mahasiswa kerap kali merasa tidak puas dengan layanan akademik yang diberikan oleh pihak institusi. Hal ini terlihat dari gejala-gejala yang ditemukan, seperti hasil survei yang dilakukan Forum Komunikasi Mahasiswa (FKM) Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia (2014) kepada 228 orang responden (mahasiswa) dari beberapa program studi yang ada terkait kepuasan layanan akademik yang dirasakan. Hasil survei menunjukkan bahwa 148 orang atau (64,91%) beranggapan kualitas layanan akademik di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia termasuk dalam kategori tidak memuaskan. Sebanyak 23 orang atau (10,09%) mahasiswa merasa sangat tidak puas, sedangkan mahasiswa yang merasa puas terhadap layanan akademik sebanyak 56 orang atau (24,56%), dan hanya 1 orang (0,44%) mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap kualitas layanan akademik di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia. Adapun indikator ketidakpuasan tersebut dilatarbelakangi oleh faktor: 1) fasilitas, seperti ruang belajar yang terbatas, ruang diskusi, toilet, jaringan internet, dan perpustakaan. 2) kinerja staf, seperti kurang disiplinnya para staf terhadap jam kerja, lambannya layanan staf terhadap kebutuhan akademik mahasiswa (surat menyurat dan lain-lain), keramahan dari staf dalam memberikan layanan, informasi yang kurang jelas, serta jadwal perkuliahan sering berubah-ubah.

Gejala di atas menunjukkan bahwa upaya peningkatan mutu yang dilakukan Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia belum secara maksimal terealisasi. Penjelasan tersebut mengandung makna bahwa dalam prosesnya beberapa hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar memperoleh *output* yang bermutu. Karena mutu bukan hanya sebatas berfokus pada *output* tetapi melainkan pada proses. Seperti yang diungkapkan Sureshchander, *et al.* (Sharabi, *et al.*, 2013, hlm. 310), bahwa “*quality consist not only of the result, but also of the proces*” (kualitas tidak hanya berfokus pada hasil, tetapi juga berfokus pada proses). Sehingga dengan demikian, jika

kondisi ini terus berlanjut maka akan mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan terhadap institusi dan tentunya akan berdampak pada kegagalan dalam berkompetisi. Sebagaimana yang diungkapkan Sharabi, *et al.* (2013, hlm. 311) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa “*only those institutions focusing primarily on the needs of their customers will win this competition*”(hanya institusi yang berfokus pada kebutuhan pelangganlah yang akan menang dalam berkompetisi). Hal serupa diungkapkan Fernandes, *et al.* (2013, hlm. 624) yang menjelaskan bahwa fasilitas dan layanan yang diberikan merupakan komponen yang dapat menentukan loyalitas pelanggan. Sejalan dengan pendapat tersebut Chong & Ahmed (2014, hlm. 41) juga mengemukakan dari hasil penelitiannya sehubungan dengan peran perguruan tinggi sebagai institusi penyedia jasa maka mutu layanan (*service quality*) yang harus dipenuhi mencakup tiga komponen yaitu: *teaching and learning* (belajar-mengajar), *administration* (administrasi) dan *facilities* (fasilitas). *Teaching and learning* berhubungan dengan proses belajar-mengajar yang dilakukan dikelas, dan *administration* berhubungan dengan segala kebutuhan administrasi yang tentunya diberikan oleh staf administrasi, sedangkan *facilities* adalah berhubungan dengan pemenuhan segala sarana dan prasarana yang dapat menunjang efektivitas pembelajaran. Hasil penelitian Amaratunga & Baldry (2000, hlm. 293) menunjukkan bahwa fasilitas yang dimiliki oleh institusi berpengaruh terhadap pilihan mahasiswa terhadap institusi.

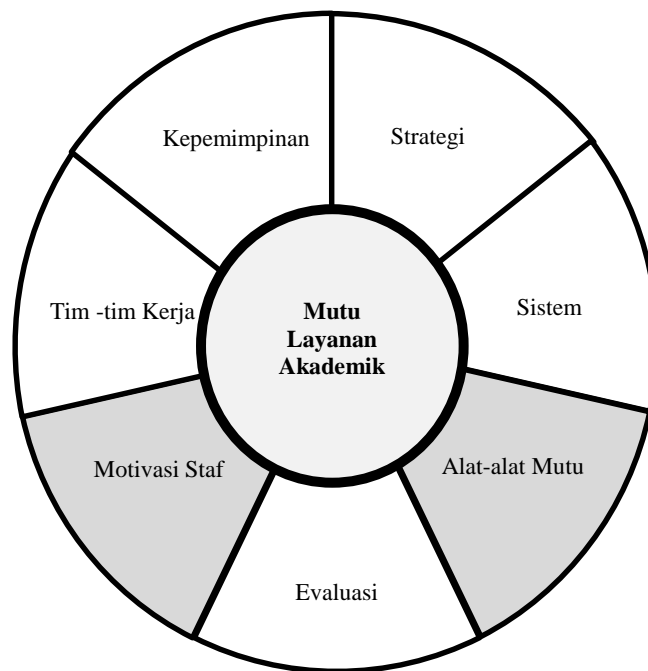
Oleh karena itu, untuk menindaklanjuti permasalahan yang digambarkan melalui gejala yang ditemukan dan gambaran dari hasil penelitian terdahulu di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul “*Mutu Layanan Akademik (Studi tentang Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Belajar dan Kinerja Staf Program Studi terhadap Mutu Layanan Akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia)*”.

## **B. Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian**

### **1. Identifikasi Masalah Penelitian**

Latar belakang penelitian di atas menjadi landasan peneliti dalam mengidentifikasi permasalahan yang dikembangkan. Mutu layanan akademik di perguruan tinggi merupakan salah satu unsur penting dalam rangka mewujudkan kepuasan dari setiap pengguna jasa pendidikan. Beragam faktor yang dapat mempengaruhi mutu layanan akademik itu sendiri, diantaranya seperti yang diungkapkan Sallis (2006, hlm. 192) dengan merujuk kepada komponen mutu, yaitu: (1) *Kepemimpinan*, kepemimpinan sangat berperan aktif dalam menentukan mutu layanan akademik di perguruan tinggi. Hal ini didasarkan kepada pola kepemimpinan yang tercermin lewat perilaku, tindakan dan kebijakan-kebijakan yang dirumuskan oleh seorang pemimpin. (2) *Strategi*, tentunya layanan akademik yang bermutu adalah cerminan mutu dari sebuah institusi pendidikan. Institusi pendidikan yang bermutu harus memiliki strategi handal yang mampu memecahkan permasalahan pendidikan, hal ini tertuang dalam rencana strategis yang dimiliki oleh setiap lembaga. (3) *Sistem*, sistem yang ada harus membentuk suatu kesatuan dalam meningkatkan mutu lembaga. (4) *Alat-alat mutu*, alat-alat mutu dalam pendidikan adalah segala sumberdaya selain manusia yang dapat menunjang proses pendidikan, diantaranya fasilitas atau sarana dan prasarana yang dimiliki. (5) *Evaluasi*, hal ini mencakup penilaian terhadap keberhasilan dan kegagalan sebuah program yang telah dijalankan. (6) *Motivasi staf*, dukungan dan keterlibatan staf dalam keberhasilan sebuah lembaga pendidikan sangatlah berperan dominan. (7) *Tim-tim kerja*, jika kita melirik dalam konteks institusi pendidikan tinggi khususnya Program Studi maka tim kerja yang dimaksud adalah terdiri dari Ketua Program Studi, staf pengajar (dosen), dan staf administrasi (TU). Sebuah layanan akademik yang bermutu tentunya dipengaruhi oleh kemampuan bekerjasama dari beberapa unsur tersebut baik Ketua Program Studi, staf pengajar, dan staf administrasi. Kemampuan bekerjasama dengan orang lain adalah cerminan

dari kinerja seseorang. Untuk lebih mudah dalam memahaminya, maka beberapa aspek yang dijelaskan di atas akan terlihat seperti gambar di bawah ini:



Gambar 1.1  
Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lingkaran Mutu  
(Dimodifikasi dari Sallis, 2006, hlm. 192)

Berdasarkan indentifikasi masalah di atas terkait beberapa faktor yang mempengaruhi mutu layanan akademik di perguruan tinggi, maka peneliti mengambil dua faktor yang dijadikan variabel independen diantaranya, yaitu: pemanfaatan fasilitas belajar dan kinerja staf Program Studi. Perumusan variabel pemanfaatan fasilitas belajar dikembangkan dari faktor alat-alat mutu pendidikan. Sedangkan variabel kinerja staf Program Studi dikembangkan dari faktor motivasi staf.

## 2. Rumusan Masalah Penelitian

Dari latar belakang dan gejala di atas, maka penulis merumuskan masalah diantaranya:

- a. Bagaimana gambaran mutu layanan akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia?
- b. Bagaimana gambaran pemanfaatan fasilitas belajar di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia?
- c. Bagaimana gambaran kinerja staf Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia?
- d. Apakah ada pengaruh pemanfaatan fasilitas belajar terhadap mutu layanan akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia?
- e. Apakah ada pengaruh kinerja staf Program Studi terhadap mutu layanan akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia?
- f. Apakah ada pengaruh pemanfaatan fasilitas belajar dan kinerja staf Program Studi terhadap mutu layanan akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh pemanfaatan fasilitas belajar dan kinerja staf Program Studi terhadap mutu layanan akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia. Adapun tujuan khususnya diantaranya adalah:

- a. Terdeskripsinya mutu layanan akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia?
- b. Terdeskripsinya pemanfaatan fasilitas belajar di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia?
- c. Terdeskripsinya kinerja staf Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia?

- d. Teranalisanya pengaruh pemanfaatan fasilitas belajar terhadap mutu layanan akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia?
- e. Teranalisanya pengaruh kinerja staf Program Studi terhadap mutu layanan akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia?
- f. Teranalisanya pengaruh pemanfaatan fasilitas belajar dan kinerja staf Program Studi terhadap mutu layanan akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia?

## **2. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat di pandang dari dua sisi, yaitu dari sisi teoritis dan praktis. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

### **a. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan bagi setiap pembaca, khususnya bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan terkait mutu layanan akademik di Perguruan Tinggi.

### **b. Manfaat Praktis**

- 1) Dapat dijadikan umpan balik bagi setiap pengelola lembaga pendidikan khususnya dalam proses penyelenggaraan Perguruan Tinggi yang bermutu.
- 2) Penelitian ini diharapkan juga akan memberikan nilai positif terhadap peningkatan mutu pendidikan di Indonesia.

## **D. Struktur Organisasi Tesis**

Penulisan tesis ini menggunakan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Bab ini berisikan latar belakang penelitian, identifikasi dan rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, struktur organisasi tesis.

Bab II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis Penelitian. Pada kajian pustaka berisikan: Konsep perguruan tinggi, mutu layanan akademik, pemanfaatan fasilitas belajar, kinerja staf Program Studi, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

Bab III Metodologi Penelitian. Bab ini berisikan metode penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas instrumen, teknik pengolahan data dan analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan.

Bab V Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi. Bab ini berisikan simpulan, implikasi dan rekomendasi.