

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dunia pendidikan semakin dituntut untuk meningkatkan kemampuan daya pikir peserta didiknya demi menghadapi tantangan zaman dengan kemajuan teknologi yang begitu pesat. Relevansinya dengan pendidikan adalah proses belajar mengajar harus dikembangkan dengan mengajar siswa agar mampu berpikir kritis, mengambil keputusan, dan memanfaatkan informasi yang ada untuk menghadapi transformasi teknologi.

Peran ini hendak dibawakan oleh perguruan tinggi, baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS) sebagai mitra PTN. Diharapkan Perguruan Tinggi (PT) dapat menghasilkan lulusan-lulusan yang berkualitas, tidak hanya memiliki gelar sarjana formal, melainkan lulusan yang sanggup menjadi pelaku aktif dalam dunia pembangunan, terutama dalam perubahan budaya dan persepsi masyarakat. Perguruan tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi sendiri adalah pendidikan yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, program profesi, program spesialis, dan program sub spesialis yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia. Perguruan tinggi merupakan industri jasa non profit yang berusaha menghasilkan produk berupa jasa sesuai dengan kebutuhan para *stakeholder* nya. *Stakeholder* perguruan tinggi sendiri terdiri dari mahasiswa, orang tua, pemerintah, dunia pekerjaan, dan lingkungan.

Untuk menghasilkan lulusan-lulusan yang berkualitas, suatu PT harus memiliki standar kualitas mutu yang baik. Standar kualitas mutu PT ini tertuang dalam Standar Nasional Pendidikan Pendidikan Tinggi dalam PP Nomor 19 Tahun 2005 yang terdiri dari; (1) standar isi; (2) standar proses; (3) standar kompetensi lulusan; (4) standar pendidik dan tenaga kependidikan; (5) standar

sarana dan prasarana; (6) standar pengelolaan; (7) standar pembiayaan; dan (8) standar penilaian pendidikan. Apabila kedelapan Standar Nasional Pendidikan Pendidikan Tinggi tersebut dapat diwujudkan oleh institusi pendidikan, maka PT tersebut dapat digolongkan sebagai salah satu PT yang bermutu.

Mutu adalah tuntutan bagi setiap institusi pendidikan sebagai standar jasa untuk melayani masyarakat. Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh institusi pendidikan untuk menjaga kualitasnya serta selalu diminati oleh para *stakeholder* yang terkait (Sallis, 2006, hlm. 8). Pertama, perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*). Konsep ini mengandung pengertian bahwa pihak pengelola senantiasa melakukan berbagai perbaikan dan peningkatan secara terus menerus untuk menjamin semua komponen penyelenggara pendidikan telah mencapai standar mutu yang telah ditetapkan. Konsep ini juga berarti bahwa institusi pendidikan senantiasa memperbaharui proses berdasarkan kebutuhan dan tuntutan *stakeholder* nya. Jika tuntutan dan kebutuhan mereka berubah, maka pihak pengelola institusi pendidikan dengan sendirinya akan mengubah mutu, serta selalu memperbaharui komponen produksi atau komponen-komponen yang ada dalam institusi pendidikan.

Kedua, menentukan standar mutu (*quality assurance*). Paham ini digunakan untuk menetapkan standar-standar mutu dari semua komponen yang bekerja dalam proses produksi atau transformasi lulusan institusi pendidikan. Standar mutu pendidikan misalnya dapat berupa pemilikan atau akuisisi kemampuan dasar pada masing-masing bidang pembelajaran, dan sesuai dengan jenjang pendidikan yang ditempuh. Selain itu pihak institusi juga harus menentukan standar mutu materi kurikulum dan standar evaluasi yang akan dijadikan sebagai alat untuk mencapai standar kemampuan dasar.

Ketiga, perubahan kultur (*change of culture*). Konsep ini bertujuan membentuk budaya organisasi yang menghargai mutu dan menjadikan mutu sebagai orientasi semua komponen organisasional.

Keempat, perubahan organisasi (*upside-down organization*). Jika visi dan misi, serta tujuan organisasi sudah berubah atau mengalami perkembangan, maka

sangat dimungkinkan terjadinya perubahan organisasi. Perubahan organisasi ini bukan berarti perubahan wadah organisasi, melainkan sistem atau struktur organisasi yang melambangkan hubungan-hubungan kerja dan kepengawasan dalam organisasi. Perubahan ini menyangkut perubahan kewenangan, tugas-tugas dan tanggung jawab.

Kelima, mempertahankan hubungan dengan *stakeholder* terkait (*keeping close to the customer*). Karena organisasi pendidikan menghendaki kepuasan para *stakeholder* nya, maka sangat penting mempertahankan hubungan baik dengan mereka. Berbagai informasi antara organisasi pendidikan dan *stakeholder* harus terus menerus dipertukarkan, agar institusi pendidikan senantiasa dapat melakukan perubahan-perubahan atau improvisasi yang diperlukan, terutama berdasarkan perubahan sifat dan pola tuntutan serta kebutuhan mereka. Bukan hanya itu, mereka juga diperkenankan melakukan kunjungan, pengamatan, penilaian, dan pemberian masukan kepada institusi pendidikan. Semua masukan itu selanjutnya akan diolah dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu proses dan hasil-hasil pembelajaran. Semua *stakeholder* yang terkait harus dapat terpuaskan melalui interval kreatif pimpinan institusi pendidikan.

Penyelenggaraan jasa-jasa PT dapat berjalan dengan bermutu jika SDM dan sarana-sarana pendukung yang tersedia memiliki mutu yang baik. Namun, untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas dan mutu jasa yang diterima oleh *stakeholder* agar mereka terpuaskan tidaklah mudah dan sederhana. Kualitas jasa lebih sukar dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang. Oleh karena itu, agar kualitas jasa pendidikan dapat terjaga dengan baik diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh mereka dengan cara menumbuhkan budaya mutu pada seluruh warga perguruan tinggi untuk selalu memenuhi kebutuhan mereka. Tampubolon (2001, hlm. 108) dalam bukunya menyebutkan bahwa mutu adalah paduan sifat-sifat produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan para *stakeholder* nya baik langsung maupun tidak langsung, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat, masa kini dan masa depan. PT bermutu dipahami sebagai lembaga pendidikan tinggi yang

terkelola sedemikian rupa sehingga mampu menghasilkan jasa pendidikan tinggi sesuai dengan kebutuhan para *stakeholder* nya.

Selanjutnya Tampubolon (2001, hlm. 71-73) menyebutkan bahwa PT bermutu adalah lembaga pendidikan yang menghasilkan produk jasa berupa jasa kurikuler, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, jasa administrasi, dan jasa ekstrakurikuler. Jasa Kurikuler (JK) meliputi kurikulum, silabus umum, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbingan. Jasa Penelitian (JP) pada pokoknya terdiri dari pembimbingan tentang penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan penyediaan berbagai fasilitas. Jasa Pengabdian Pada Masyarakat (JPM) meliputi kegiatan-kegiatan untuk membantu (melayani) masyarakat umum dengan mengaplikasikan ilmu-ilmu dan keterampilan yang merupakan JK dan JP. Jasa Administrasi (JA) meliputi administrasi akademik dan umum. Jasa Ekstrakurikuler (JE) meliputi semua kegiatan pelayanan terhadap mahasiswa baik yang langsung mendukung JK, JP, dan JPM maupun yang tidak langsung, seperti pengembangan minat mahasiswa, pembinaan kesejahteraan mahasiswa dan pembimbingan hubungan dengan dunia kerja.

Dari kelima layanan tersebut yang harus disediakan oleh PT, yang dianggap krusial oleh peneliti adalah yang terkait dengan layanan mengajar dosen sebagai pendukung terlaksananya JK dan JP serta fasilitas sebagai pendukung terlaksananya semua layanan kepada *stakeholder*. SNPT Tahun 2013 Pasal 31 ayat 1 menyebutkan bahwa standar pendidik merupakan standar dosen untuk program studi tertentu pada jenis pendidikan akademik, profesi, dan vokasi. Kualitas manusia yang dibutuhkan oleh bangsa Indonesia pada masa yang akan datang adalah yang mampu menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan bangsa lain di dunia. Kualitas manusia Indonesia tersebut dihasilkan melalui penyelenggaraan pendidikan yang bermutu. Oleh karena itu, guru dan dosen mempunyai fungsi, peran, dan kedudukan yang sangat strategis. Pasal 39 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa pendidik merupakan tenaga profesional. Kedudukan guru dan

dosen sebagai tenaga profesional mempunyai visi terwujudnya penyelenggaraan pembelajaran sesuai dengan prinsip-prinsip profesionalitas untuk memenuhi hak yang sama bagi setiap warga negara dalam memperoleh pendidikan yang bermutu. Kedudukan dosen sebagai tenaga profesional berfungsi untuk meningkatkan martabat dosen serta mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional. Sejalan dengan fungsi tersebut, kedudukan guru dan dosen sebagai tenaga profesional bertujuan untuk melaksanakan sistem pendidikan nasional dan mewujudkan tujuan pendidikan nasional, yakni berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, serta menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab.

Sedangkan fasilitas atau sarana dan prasarana, merupakan salah satu Standar Nasional Pendidikan Pendidikan Tinggi yang mendukung terselenggaranya kegiatan belajar mengajar dalam suatu institusi pendidikan. Agar sarana dan prasarana ini dapat berjalan sesuai dengan fungsinya, perlu adanya administrasi dan manajemen yang baik di dalamnya dengan tujuan, pertama untuk mengupayakan pengadaan sarana dan prasarana pendidikan melalui sistem perencanaan dan pengadaan yang hati-hati dan seksama. Melalui manajemen perlengkapan pendidikan, diharapkan semua perlengkapan yang didapat oleh sekolah adalah sarana dan prasarana pendidikan yang berkualitas tinggi, sesuai dengan kebutuhan sekolah, dan dengan dana yang efisien. Kedua, untuk mengupayakan pemakaian sarana dan prasarana sekolah secara tepat dan efisien. Ketiga, untuk mengupayakan pemeliharaan sarana dan prasarana sekolah, sehingga keberadaannya selalu dalam kondisi siap pakai ketika diperlukan oleh personil sekolah.

Semua layanan yang disediakan oleh PT berorientasi kepada kebutuhan *stakeholder* nya, yaitu mahasiswa. PT selaku lembaga yang bergerak di bidang jasa non profit sudah seharusnya selalu memperhatikan kepentingan *stakeholder* sebelum mengambil suatu kebijakan, hal ini untuk mencapai titik kepuasan

maksimal dari mereka. PTS selaku mitra PTN perlu memperhatikan hal ini, karena tak jarang mahasiswa lebih memprioritaskan PTN dibandingkan dengan PTS. Jika PTS tidak memiliki kelebihan yang dapat dicitrakan kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan jumlah peminat akan berkurang setiap tahunnya. PTS di kota Malang contohnya (Yayuk Sri Rahayu, 2014, hlm. 14), mahasiswa memberikan penilaian mengenai kualitas jasa yang diterima masih berada dibawah kualitas jasa yang diharapkan, terdapat kesenjangan sebesar 10,91% sehingga dirasakan belum memuaskan oleh mahasiswa. Selanjutnya terdapat empat atribut kualitas jasa yang dinilai kurang oleh mahasiswa PTS di kota Malang, yaitu keakuratan dosen dalam memberikan nilai, kemauan dosen dan karyawan dalam mendengarkan sumbang saran dari mahasiswa, kemudahan dalam menemui dosen, serta kinerja dosen & karyawan dalam hal melayani mahasiswa dengan baik.

Sedangkan penilaian mahasiswa tentang PTS di kota Bandung (Tepi Mulyaniapi, 2011, hlm. 176-177) adalah budaya organisasi PTS di kota Bandung sudah sangat baik dengan menerapkan hal-hal berikut; (1) visi dan tujuan bersama; (2) norma, nilai, kepercayaan, dan asumsi; (3) ritual, tradisi, dan seremonial; (4) sejarah dan cerita; (5) hubungan baik; serta (6) arsitektur, artefak, dan simbol. Kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh PTS di kota Bandung telah berjalan dengan baik serta memperhatikan unsur-unsur bauran pemasaran seperti produk, harga, tempat, promosi, proses, orang-orang yang terlibat, dan bangunan fisik. Layanan akademik yang dilakukan oleh pihak PTS di kota Bandung berjalan dengan baik dan telah memenuhi unsur TERRA (*Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance*). Mahasiswa PTS di kota Bandung merasa puas terhadap proses produk layanan di lembaga pendidikannya, hal ini terlihat dari dimensi yang menjadi alat ukur seperti, *curriculum, teaching, analytical skills, communication skill, social skill, dan personal growth*.

Universitas Pasundan adalah salah satu PTS swasta yang berdomisili di Bandung. Sebagai lembaga pendidikan tinggi yang melayani jasa pendidikan dan menyiapkan tenaga kependidikan serta ilmuwan, UNPAS mempunyai

konsekuensi untuk memiliki kinerja yang tinggi. UNPAS termasuk dalam lima puluh PT yang menjanjikan di Indonesia dari sejumlah 2838 PTN dan PTS di Indonesia (*50 Promising Indonesian Universities*) dan termasuk dalam empat besar PTS sepuluh Jawa terbaik akreditasinya dari BAN PT (Majalah Swa 2007). UNPAS telah membuktikan diri sebagai salah satu PT bermutu dengan memiliki akreditasi BAN-PT “A” terbanyak dibandingkan dengan PTS lain di Jawa Barat dan Propinsi Banten. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa non profit, UNPAS berkewajiban untuk memuaskan *stake holder* nya melalui pemberian pelayanan yang cepat dan ramah, memberikan bantuan keuangan, menyediakan sarana & prasarana, dan sebagainya.

Namun, kenyataan menunjukkan bahwa ada sebagian mahasiswa merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini berbeda dari hasil penelitian Tepi Mulyaniapi tahun 2011 yang meneliti PTS se kota Bandung. Penulis melihat beberapa fenomena yang ditemukan dilapangan. Pertama, dengan kondisi kampus yang terbagi menjadi 4 lokasi berbeda, menyebabkan mahasiswa mendapatkan layanan yang beragam. Terdapat beberapa mahasiswa yang kurang puas terhadap layanan universitas tersebut. Layanan disini dapat berupa administrasi, akademik, kondisi kampus, dan dosen.

Kedua, di semua lokasi kampus, permasalahan yang menjadi sorotan adalah kondisi lahan parkir yang kurang memadai. Lahan parkir kampus tidak dapat menampung banyaknya kendaraan yang dibawa oleh mahasiswa dan dosen. Hal ini menyebabkan mahasiswa berebut parkir dengan dosen, bahkan terkadang dosenlah yang harus mengalah dengan parkir diluar kampus.

Ketiga, pada salah satu lokasi kampus ukuran tempat ibadah tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa, hal ini mengakibatkan antrian yang sangat panjang ketika mahasiswa akan melaksanakan wudhu saat shalat dzuhur di siang hari. Apalagi melaksanakan shalat Jumat, adalah hal yang tidak mungkin untuk dilakukan. Begitupun dengan perpustakaan yang menurut beberapa mahasiswa tempatnya kurang luas untuk menampung jumlah mahasiswa yang saat ini sangat banyak.

Keempat, di beberapa jurusan terdapat dosen yang jarang masuk. Menurut paparan mahasiswa bahkan ada dosen yang hanya masuk 2 kali saja selama 1 semester. Hal ini menghambat para mahasiswa untuk belajar juga melaksanakan bimbingan akademik ketika dosen yang bersangkutan kebetulan adalah pembimbing akademiknya.

Kelima, penggunaan fasilitas internet masih belum bisa maksimal. Hal yang paling krusial dalam permasalahan penggunaan fasilitas ini adalah penggunaan *wifi* di lingkungan kampus. Di beberapa lokasi kampus tidak semua mahasiswa dapat menggunakan *wifi* dengan lancar, padahal penggunaan *wifi* sudah termasuk dalam pembayaran kuliah tiap semester. Hal ini sangat mengganggu kegiatan akademik mahasiswa karena informasi yang diperlukan oleh mahasiswa tidak hanya dari buku saja melainkan dari media internet juga.

Mencermati fenomena sebagaimana tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa mahasiswa mempunyai harapan dan kriteria terhadap fasilitas dan proses belajar mengajar yang diberikan oleh dosen. Oleh karena itu, mutu jasa yang diberikan harus dimulai dari kebutuhan mahasiswa terhadap jasa yang akan diberikan dan diakhiri pada persepsi mahasiswa terhadap mutu jasa tersebut. Persepsi dan sikap mahasiswa sangat bermanfaat untuk pengambilan kebijakan di berbagai aspek, misalnya untuk program perbaikan mutu pendidikan dan alat strategik untuk program pemasaran pendidikan. Hal ini memotivasi penulis melakukan kajian dan penelitian untuk mencari informasi yang akurat dan objektif terkait fenomena tersebut. Oleh karena itu, judul penelitian yang diajukan adalah “Pengaruh Layanan Mengajar Dosen dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pasundan”.

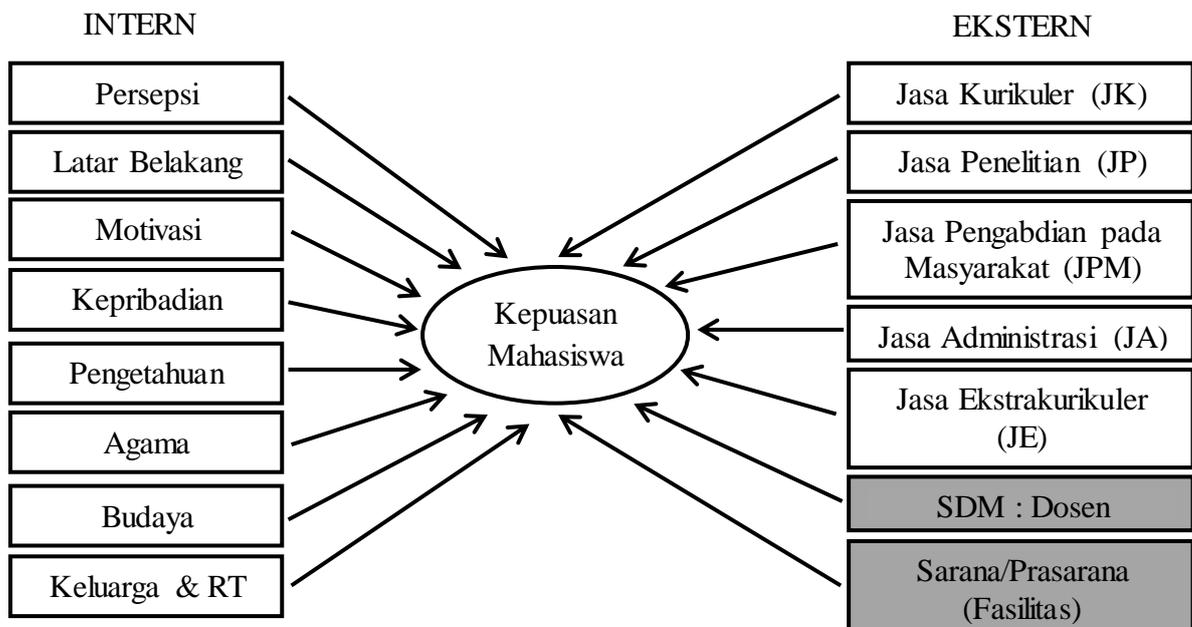
B. Identifikasi Masalah Penelitian

Telah dijelaskan diatas bahwa institusi pendidikan dianggap bermutu apabila *stakeholder* merasa puas atas jasa yang diberikan. Hal ini menggambarkan bahwa mutu adalah kepuasan pelanggan. Jika kata-kata ini dibalik; ketika pelanggan merasa tidak puas atas jasa yang diberikan, institusi pendidikan yang

bersangkutan dapat dikatakan tidak bermutu. Betapa pentingnya posisi *stakeholder* dalam menilai mutu suatu institusi pendidikan.

Faktor kepuasan mahasiswa terdiri dari faktor intrinsik dan ekstrinsik. Herzberg dalam Sopiadin (2010, hlm. 35) dan Robbins (2003, hlm. 90) mengatakan bahwa faktor intrinsik yang bisa mempengaruhi kepuasan adalah keyakinan, latar belakang, motivasi, dll. Sedangkan faktor ekstrinsik adalah jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswa selaku *stakeholder*. Kedua faktor tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1 dibawah ini.

Gambar 1.1 Faktor-Faktor Kepuasan Mahasiswa



Sumber : Ujang Sumarwan (2014) dan Daulat P. Tampubolon (2001)

Dari dua faktor besar yang menjadi penentu kepuasan mahasiswa (intern dan ekstern), faktor ekstern lah yang akan menjadi fokus penelitian ini. Sedangkan variabel yang akan diteliti adalah dosen dan fasilitas.

Berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan, diketahui bahwa layanan dosen dan pemanfaatan fasilitas belajar di Universitas Pasundan masih ada yang perlu dibenahi dan diperbaiki. Persepsi mahasiswa terhadap layanan dosen adalah

pada beberapa jurusan terdapat dosen yang jarang masuk, hal ini menghambat para mahasiswa untuk belajar juga melaksanakan bimbingan akademik ketika dosen yang bersangkutan kebetulan adalah pembimbing akademiknya.

Selain itu, ditemukan pula ketidakpuasan mahasiswa terhadap pemanfaatan fasilitas belajar, diantaranya; (1) lahan parkir yang kurang memadai; (2) ukuran tempat ibadah yang tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa; dan (3) fasilitas internet (*wifi*) yang tidak bisa digunakan secara maksimal. Hal tersebut sangat mengganggu kegiatan akademik mahasiswa, terlebih dalam hal pengaksesan *wifi*, karena informasi yang diperlukan oleh mahasiswa tidak hanya dari buku saja melainkan dari media internet juga.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah merupakan langkah penting karena dapat menggambarkan ruang lingkup dalam sebuah penelitian. Dari latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan diatas, masalah-masalah pokok penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana layanan mengajar dosen kepada mahasiswa di Universitas Pasundan ?
2. Bagaimana pemanfaatan fasilitas belajar oleh mahasiswa di Universitas Pasundan ?
3. Bagaimana kepuasan mahasiswa di Universitas Pasundan ?
4. Seberapa besar pengaruh layanan mengajar dosen terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pasundan ?
5. Seberapa besar pengaruh pemanfaatan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pasundan ?
6. Seberapa besar pengaruh layanan mengajar dosen dan pemanfaatan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pasundan ?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini secara keseluruhan bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kontribusi layanan mengajar dosen dan pemanfaatan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pasundan. Adapun penjabaran dari tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdeskripsinya layanan mengajar dosen di Universitas Pasundan.
2. Terdeskripsinya pemanfaatan fasilitas belajar di Universitas Pasundan.
3. Terdeskripsinya kepuasan mahasiswa di Universitas Pasundan.
4. Teranalisisnya pengaruh layanan mengajar dosen terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pasundan.
5. Teranalisisnya pengaruh pemanfaatan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pasundan.
6. Teranalisisnya pengaruh layanan mengajar dosen dan pemanfaatan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pasundan.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan bidang pendidikan baik secara praktis maupun teoritis. Secara teoritis diharapkan dapat memperkaya keilmuan khususnya dalam bidang Administrasi Pendidikan dalam konteks pendidikan tinggi (*higher education*).

Sedangkan secara praktis, diharapkan dapat memberikan informasi bagi pimpinan Universitas Pasundan agar dapat memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan para mahasiswanya, saat ini dan untuk masa yang akan datang yang nantinya dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan suatu kebijakan.

Bagi peneliti, selanjutnya digunakan sebagai acuan, sumber informasi, dan inspirasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pendidikan tinggi (*higher education*) khususnya dalam hal layanan mengajar dosen, pemanfaatan fasilitas belajar, dan kepuasan mahasiswa.

F. Struktur Organisasi Tesis

Struktur penulisan tesis ini terdiri dari lima bab; (1) pendahuluan; (2) kajian pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis; (3) metode penelitian; (4) temuan dan pembahasan; dan (5) simpulan, implikasi, dan rekomendasi. Bab I (pendahuluan) berisi uraian tentang pendahuluan dan merupakan bagian awal dari tesis yang berisi latar belakang penelitian, identifikasi masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

Bab II (kajian pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis) memberikan konteks yang jelas terhadap topik atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Bagian ini memiliki peran yang sangat penting. Melalui kajian pustaka ditunjukkan *the state of the art* dari teori yang sedang dikaji dan kedudukan masalah penelitian dalam bidang ilmu yang diteliti. Bab ini juga membahas tentang alur pikir peneliti serta hipotesis penelitian.

Bab III (metode penelitian) merupakan bagian yang bersifat prosedural, yakni bagian yang mengarahkan pembaca untuk mengetahui bagaimana peneliti merancang alur penelitiannya dari mulai pendekatan penelitian yang diterapkan, instrumen yang digunakan, tahapan pengumpulan data yang dilakukan, hingga langkah-langkah analisis data yang dijalankan.

Bab IV (temuan dan pembahasan) menyampaikan dua hal utama, yakni (a) temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan berbagai kemungkinan bentuknya sesuai dengan urutan rumusan permasalahan penelitian, dan (b) pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

Bab V (simpulan, implikasi, dan rekomendasi) berisi simpulan, implikasi, dan rekomendasi yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian sekaligus mengajukan hal-hal penting yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian tersebut.