

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan dasar untuk meningkatkan dan mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul dan berdaya saing. Oleh karena itu perlu adanya upaya untuk menciptakan SDM yang bermutu. Untuk membangun dan mewujudkan SDM yang bermutu salah satunya ditentukan oleh pendidikan. Pendidikan bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendidikan di tempuh pada tingkat dasar, menengah dan tinggi. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional nomor 20 tahun 2003 pasal 3 :

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Pada era globalisasi ini menjadi era persaingan mutu atau kualitas dari suatu produk. Produk yang berkualitas akan diminati dan sebaliknya produk yang tidak berkualitas akan ditinggalkan. Begitu pula dengan perguruan tinggi di era globalisasi ini harus berbasis pada mutu, bagaimana perguruan tinggi berupaya untuk memenangkan persaingan dalam dunia pendidikan, perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya dalam hal ini mahasiswa, yakni dengan memberikan produk yang bermutu, yaitu berupa pelayanan pendidikan. (Hayati dan Muchlis, 2007, hlm. 2) dalam jurnal kepuasan pelanggan (mahasiswa) dalam pelayanan pendidikan sebagai perbaikan mutu berkelanjutan dalam pendidikan,

menyebutkan “Terkait pelayanan pendidikan yang diberikan, kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder utama harus diperhatikan”.

Mutu layanan pendidikan menjadi skala prioritas yang penting, sebab jika ada mahasiswa yang mengalami kekecewaan dan tidak puas terhadap sistem pelayanan akan berdampak pada tuntutan dan keluhan-keluhan. Tuntutannya dapat ditempuh dengan prosedur jalur hukum ataupun menampilkan rasa ketidakpuasannya pada media massa/media jejaring sosial. Apabila hal tersebut terjadi maka akan sangat merugikan pihak perguruan tinggi, hal tersebut bisa merusak nama baik dari perguruan tinggi tersebut.

Perguruan Tinggi sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang berperan penting dalam menghasilkan SDM yang memiliki kualifikasi dan kompetensi tinggi. Perguruan Tinggi dituntut untuk mampu memberikan kontribusi yang positif terhadap pembangunan dan peningkatan SDM. Perguruan Tinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan yang dibuat pemerintah dan pihak swasta sebagai tempat terbaik untuk belajar sehingga dapat menciptakan manusia yang berkompentensi baik secara intelektual, spiritual, kepribadian dan sosial. Oleh karena itu perguruan tinggi harus dikelola secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tersebut.

Lembaga yang menyelenggarakan pendidikan tinggi di Indonesia salah satunya adalah Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) adalah sebuah perguruan tinggi negeri yang berdiri sejak 1954 yang kampus utamanya berkedudukan di Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Sejak tahun 2012, UPI berstatus sebagai perguruan tinggi yang diselenggarakan pemerintah (PTP), berubah dari status sebelumnya sebagai perguruan tinggi badan hukum milik negara (BHMN). UPI adalah perguruan tinggi yang menganut sistem multi kampus. Kampus utama UPI berlokasi di Bumi Siliwangi, Jalan Setiabudhi 229,

Bandung. Sedangkan kampus lainnya berlokasi di Cibiru, Tasikmalaya, Sumedang, Purwakarta, dan Serang. UPI memiliki 8 Fakultas, 5 Kampus daerah dan 1 Sekolah Pascasarjana (SPs).

UPI memiliki visi yakni “menjadi universitas pelopor dan unggul”, dengan misi UPI yaitu :

1. Menyelenggarakan pendidikan untuk menyiapkan tenaga pendidik profesional dan tenaga profesional lainnya yang berdaya saing global.
2. Mengembangkan teori-teori pendidikan dan keilmuan lain yang inovatif serta penerapannya, untuk menjadi landasan dalam penetapan kebijakan pendidikan nasional.
3. Menyelenggarakan layanan pengabdian kepada masyarakat secara profesional dalam rangka ikut serta memecahkan masalah nasional baik dalam bidang pendidikan, politik, ekonomi, sosial, dan budaya.
4. Menyelenggarakan internasionalisasi pendidikan melalui pengembangan dan pengokohan jejaring dan kemitraan pada tingkat nasional, regional, dan internasional.

Setiap upaya tersebut dilakukan UPI untuk menjawab segala bentuk tantangan dan tuntutan yang datang dari luar agar senantiasa meningkatkan mutu dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, sehingga UPI layak menjadi prioritas bagi pemilihan perguruan tinggi. Maka dari itu untuk mewujudkannya, masing-masing elemen dalam kelembagaan UPI harus melakukan perbaikan pelayanan semaksimal mungkin, agar pihak pengguna jasa di UPI, dalam hal ini mahasiswa terpenuhi kebutuhannya dan mencapai kepuasan yang tinggi. Salah satu elemen dari universitas yaitu fakultas, di UPI ini ada banyak fakultas salah satunya Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan (FPTK). Visi dari FPTK yaitu “Menjadi Fakultas Pelopor dan Unggul dalam penyelenggaraan pendidikan teknologi dan kejuruan serta pendidikan teknik yang produktif, berwawasan nasional dan global, serta berpijak pada pilar kepakaran dan profesionalitas.” FPTK yang merupakan salah satu penyelenggara pendidikan pada tingkat fakultas, memiliki cukup banyak program studi yang akan menghasilkan guru dan tenaga ahli di bidang teknik, yang berarti mahasiswa FPTK

Dela Prwadani, 2016

PERSEPSI MAHASISWA TENTANG PENGARUH MUTU LAYANAN BIDANG SARANA DAN PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FPTK UPI

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

cenderung membutuhkan lebih banyak praktek, dan menuntut terhadap kelengkapan fasilitas untuk menunjang pembelajaran yang efektif. Hasil penelitian (Sukandi, 2010, hlm. 11) dalam jurnal hubungan antara fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa dalam menghadapi daya saing jasa pendidikan, disimpulkan adanya hubungan positif antara fasilitas yang diberikan kampus terhadap kepuasan mahasiswa.

Tidak jauh berbeda dari pelayanan publik oleh perguruan tinggi di lembaga lain, FPTK sebagai fakultas yang cukup banyak diminati di UPI masih banyak dijumpai kelemahan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan mahasiswa yang disampaikan baik melalui media verbal (usulan) maupun nonverbal (tulisan pada majalah dinding, dll) sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap eksistensi FPTK UPI. Mengingat fungsi utama fakultas adalah melayani kegiatan akademik dan non akademik mahasiswa maka FPTK UPI perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Terdapat beberapa alasan yang begitu relevan sehingga mengapa peserta didik, dalam hal ini mahasiswa, harus dapat dipenuhi kebutuhan dan keinginannya, yaitu seperti yang dipaparkan oleh Suhardan (2006, hlm. 86-87) bahwa : peserta didik adalah pelanggan yang kebutuhan belajarnya harus dapat dipenuhi oleh pendidik dengan baik, sebab:

1. Peserta didik adalah orang yang memiliki kekuatan dalam bentuk kebebasan memilih lembaga pendidikan mana yang ia sukai, karena kecocokannya dengan keinginan, harapan, dan kebutuhannya.
2. Peserta didik adalah orang yang mempunyai pilihan untuk menempuh ilmu sesuai dengan cita-cita dan harapan masa depan.
3. Peserta didik adalah individu yang memiliki kepribadian, tujuan, cita-cita hidup dan potensi diri, oleh karena itu ia tak dapat diperlakukan semena-mena.
4. Peserta didik adalah seseorang yang selalu berkembang dan berubah, kebutuhannya hari ini belum tentu sama dengan kebutuhan kemarin. Implikasinya perlakuan yang diberikan

harus dapat diperbaiki menyusul perubahan dan kemajuan yang diinginkannya.

5. Peserta didik menuntut pelayanan individual dan kelompok.
6. Peserta didik tumbuh dan berkembang, memperoleh kemajuan belajar, menuntut evaluasi untuk diketahui perubahannya.

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan Tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki.

Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan. Pelayanan jasa pendidikan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, khususnya adalah mahasiswa. Pelayanan pendidikan yang menunjang untuk proses pembelajaran salah satunya yaitu sarana dan prasarana. Dalam Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan Dalam pasal 42 secara tegas disebutkan bahwa:

- a) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana dan 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.
- b) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang di perlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Sarana dan prasarana pendidikan adalah salah satu sumber daya pendidikan yang mempunyai peran penting karena dapat meningkatkan pengaturan sarana dan prasarana pendidikan agar dapat memberikan kontribusi secara optimal pada jalannya proses pendidikan. (Darmawan, 2014, hlm. 9) dalam jurnal manajemen sarana dan prasarana dalam meningkatkan kualitas pendidikan menyebutkan “Standar sarana dan prasarana sekolah merupakan bagian dari kebijakan untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan dasar dan kualitas dari penyelenggaraan pendidikan”. Dengan manajemen sarana dan prasarana yang baik diharapkan dapat menciptakan lembaga/universitas yang bersih, rapi, indah, nyaman, dan dalam kondisi yang menyenangkan sebagai lingkungan tempat belajar, sehingga perlu dikelola dengan baik. Dimana dengan dikelolanya sarana dan prasarana pendidikan dengan baik, diharapkan mampu mempersiapkan seluruh kebutuhan demi tercapainya mutu layanan pembelajaran secara baik dan produktif serta dapat memuaskan konsumen (mahasiswa).

Layanan sarana dan prasarana tersebut difasilitasi oleh penyelenggara pendidikan di UPI, baik program studi, departemen, fakultas, maupun di tiap-tiap perangkat UPI pendukung layanan sarana dan prasarana. Mahasiswa yang menjadi sasaran dan konsumen dari penyelenggaraan layanan sarana dan prasarana tersebut memiliki harapan yang besar untuk dapat memperoleh layanan sarana dan prasarana yang bermutu, sehingga harapan mahasiswa tersebut dapat dipenuhi dan mencapai derajat kepuasan yang tinggi. FPTK UPI sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi negeri, harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, pegawai, teknisi), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian serta publikasi, pelayanan masyarakat, dan sistem

Dela Prwadani, 2016

PERSEPSI MAHASISWA TENTANG PENGARUH MUTU LAYANAN BIDANG SARANA DAN PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FPTK UPI

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

informasi. Perhatian terhadap peningkatan kualitas pelayanan sarana dan prasarana dari waktu ke waktu menjadi semakin penting untuk kepuasan mahasiswa karena hal tersebut merupakan langkah awal keberhasilan perguruan tinggi di masa mendatang.

Hasil temuan dalam penelitian ‘Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen’ (Indrawati, 2011, hlm. 10) menyimpulkan bahwa “Secara parsial dan simultan dimensi kualitas layanan jasa (keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati) yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang berpengaruh positif dan signifikan”. Penelitian ini juga menghasilkan temuan bahwa Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang belum sepenuhnya memuaskan konsumen, karena nilai harapan konsumen masih lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja yang ditunjukkan oleh lembaga-lembaga tersebut. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat. Kepuasan mahasiswa salah satunya di tandai dengan adanya komunikasi dari mulut ke mulut mengenai hal positif tentang lembaga penyedia layanan jasa dalam hal ini perguruan tinggi. Peningkatan mutu pendidikan pada jenjang perguruan tinggi dapat dicapai apabila didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti sangat tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dalam rangka untuk mengetahui apakah mahasiswa di lingkungan Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan telah merasa puas terhadap mutu layanan sarana dan prasarana yang diberikan oleh penyelenggara pendidikan baik di lingkungan fakultas maupun universitas. Oleh karena itu peneliti membuat judul “Persepsi Mahasiswa tentang Pengaruh Mutu Layanan Bidang Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di FPTK UPI”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah adalah gambaran umum mengenai pemetaan faktor-faktor atau variabel-variabel penelitian yang terkait dengan fokus permasalahan penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan sebelumnya, maka menimbulkan pertanyaan apakah layanan yang diberikan oleh pihak fakultas dapat dikatakan berkualitas dan berdampak pada kepuasan mahasiswa.

Untuk membatasi permasalahan yang diteliti sehingga diperoleh kejelasan maksud dan tujuan terhadap objek yang akan diteliti, maka penulis mengungkapkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan mahasiswa yang berada di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan UPI?
2. Bagaimana mutu layanan bidang sarana dan prasarana di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan UPI?
3. Seberapa besar persepsi mahasiswa tentang pengaruh mutu layanan bidang sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan UPI?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dikategorikan menjadi dua bagian yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

1. Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang mutu layanan sarana dan prasarana yang diberikan kepada para mahasiswa Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan UPI, serta mengetahui kepuasan mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan UPI.

2. Khusus

- a. Terdeskripsi kepuasan mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan UPI.
- b. Terdeskripsi mutu layanan bidang sarana dan prasarana di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan UPI.
- c. Teranalisis pengaruh antara mutu layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan UPI.

D. Manfaat Penelitian

1. Segi Teoritis

Secara teoritis penelitian ini memberikan gambaran mengenai pengaruh mutu layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa, sebagai sarana memberikan referensi untuk pengembangan ilmu Administrasi Pendidikan kedepan.

2. Segi Operasional

- a. Bagi peneliti, diharapkan dengan dilakukan penelitian ini dapat menambah pengalaman, wawasan keilmuan dan pengetahuan dalam pengembangan ilmu Administrasi

Pendidikan khususnya dalam pengaruh mutu layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa.

- b. Bagi lembaga, diharapkan dengan dilakukan penelitian ini dapat menjadi masukan dalam pelayanan sarana dan prasarana yang berdampak pada peningkatan kepuasan mahasiswa.
- c. Bagi dunia pendidikan, diharapkan dengan dilakukan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan rujukan dalam pelayanan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

E. Struktur Organisasi Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai skripsi ini, penulis menguraikan sistematika yang berisikan dari skripsi ini. Berdasarkan keputusan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 5804/UN40/HK/2015 yang dikemas dalam sebuah buku yang berjudul “Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UPI Tahun Akademik 2015” adapun sistematika pembahasannya sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, metode penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi penelitian.

Bab II Kajian pustaka yang berisikan tentang landasan teori yang menjadi dasar penelitian, lalu kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metode penelitian yang digunakan untuk memecahkan permasalahan penelitiannya, yang didalamnya terdiri dari objek, lokasi dan subjek populasi/sampel penelitian serta penjelasan cara pemilihan sampel dan justifikasi pemilihan desain penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari dua hal yaitu berisi mengenai pengolahan atau analisis data untuk menghasilkan temuan berkaitan dengan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, hipotesis, tujuan penelitian, lalu mengenai pembahasan atau analisis dari temuan yang didapat dari hasil lapangan.

Bab V Kesimpulan dan saran yang merupakan penafsiran dan pemaknaan oleh peneliti terhadap hasil analisis yang ditemukan selama dilapangan.