

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan mempunyai peranan besar dalam memberikan kontribusi terhadap pembangunan dan kemajuan bangsa. Pendidikan merupakan kunci utama sebagai fondasi untuk meningkatkan dan mempersiapkan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing. Oleh karena itu perlunya upaya yang sistemik dan terencana untuk menciptakan sebuah pendidikan yang bermutu.

Untuk membangun dan mewujudkan sumber daya manusia yang bermutu salah satunya ditentukan oleh pendidikan pada tingkat dasar, menengah maupun tinggi, oleh sebab itu lembaga pendidikan di Indonesia dituntut untuk terus menerus memperbaiki dan meningkatkan mutu mulai dari input, proses maupun outputnya untuk menanggapi tantangan besar yaitu adanya tuntutan peningkatan mutu dari *stakeholder*.

Semakin tinggi kehidupan sosial masyarakat sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, semakin meningkat pula kesadaran dan tuntutan orang tua terhadap pendidikan yang bermutu. Teori *Human Capital* disadari atau tidak telah mempengaruhi cara pandang orang tua, terutama kalangan terpelajar dalam memilih lembaga pendidikan bagi anak-anaknya. Investasi pendidikan dipandang sebagai kekuatan untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia (SDM) bagi pembangunan suatu bangsa.

Berdasarkan dari penelitian Sri Kustiani (2009:4) bahwa pendidikan terbukti menunjang dalam pertumbuhan ekonomi suatu bangsa. Sumbangan pendidikan terhadap pertumbuhan ekonomi semakin kuat setelah memperhitungkan efek interaksi antara pendidikan dengan bentuk inventasi fisik lainnya. Selain itu orang tua (masyarakat) juga telah menyadari bahwa pendidikan merupakan industri jasa, sehingga sebagai pelanggan mereka menuntut hak untuk memperoleh layanan pendidikan yang bermutu. Melihat kenyataan bahwa orang tua memiliki hak untuk memilih lembaga pendidikan bagi anak-

anaknya maka lembaga yang bermutu semakin dicari dan sebaliknya lembaga yang mutunya rendah akan ditinggalkan.

Dari tantangan secara umum diatas jika tidak diantisipasi dan diatasi akan mengakibatkan berbagai permasalahan dalam dunia pendidikan. Jelas sekali bahwa substansi dari permasalahan ini adalah bagaimana gerakan peningkatan mutu yang harus dibangun oleh suatu lembaga pendidikan dan mampu mempersiapkan sumber daya manusia yang memiliki kualitas atau mutu yang sangat baik sehingga mampu terjun dalam persaingan global.

Salah satu indikator dari lembaga pendidikan yang profesional dan bermutu yaitu memiliki pengelola-pengelola yang berkualitas, baik tenaga pendidik maupun tenaga administrasinya. Hal ini dikarenakan dengan adanya pegawai yang berkualitas pada lembaga pendidikan akan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pelanggan pendidikan yang pada akhirnya meningkatkan mutu layanan.

Mutu layanan saat ini menjadi salah satu prioritas dalam upaya meningkatkan daya saing lembaga pendidikan. Mutu layanan pendidikan memiliki beberapa karakteristik yang harus dimiliki oleh perusahaan pemakai layanan, diutarakan oleh nisjar yang dikutip oleh Sri kustiani (2009:7) mengatakan bahwa, terdapat enam karakteristik dari mutu layanan yang dapat dijadikan tolak ukur. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan dan berbelit-belit.
2. Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi pelanggannya dalam menerima pelayanan tersebut.
3. Pemberi pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
4. Memberikan pelayanan senantiasa memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang sudah ditentukan.
5. Pelanggan setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka.
6. Dalam berbagai kegiatan pelayanan baik teknis maupun administrasi pelanggan selalu diperlakukan dengan motto : "*Customers is King and Customer is Always Right*".

Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat pada lembaga pendidikan tersebut. Pelayanan yang krusial sekali dalam lingkungan perguruan tinggi adalah dalam hal pelayanan akademik. Pegawai sebagai ujung tombak dalam memberikan layanan akademik kepada pelanggan harus menjadi perhatian utama dari lembaga, oleh karena itu lembaga harus melakukan berbagai perkembangan baik pengetahuan, sikap ataupun keterampilannya dalam menunjang pekerjaannya.

Sebab jika ada mahasiswa yang tidak terpenuhi kebutuhannya dan tidak puas terhadap system pelayanan akan berdampak pada tuntutan atau keluhan. Bahkan tuntutannya dapat ditempuh melalui prosedur jalur hukum atau menampilkan pengaduan ketidak puasannya di media masa.

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 (2006:86-87) bahwa: Peserta didik adalah *client* 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 pada 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.

Hal ini yang menyebabkan adanya persaingan antara perguruan tinggi negeri maupun swasta yang semakin ketat dari waktu ke waktu, sehingga menyebabkan banyak

perguruan tinggi khususnya perguruan tinggi swasta sulit untuk meningkatkan jumlah mahasiswa. Oleh karena itu, semakin sulit bagi perguruan tinggi Swasta (PTS) agar dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Mengingat hal tersebut, maka dibutuhkan mutu pelayanan yang baik dari perguruan tinggi swasta, agar dapat memuaskan konsumen dan lembaga.

Lembaga penyelenggara Pendidikan Tinggi Swasta (PTS) di Indonesia salah satunya yakni Universitas Pasundan. Data yang diambil dari buku pedoman akademik bahwa Universitas Pasundan yang sudah berdiri sejak tahun 1960, mengelola 6 fakultas tingkat Sarjana dengan 24 prodi dan sebuah fakultas pascasarjana dengan 7 prodi, berlokasi di 5 kampus terpisah di area Kota Bandung dengan jarak masing-masing kurang lebih 7 km. Saat ini *student body* UNPAS kurang lebih 14.000 dengan staf dosen dan karyawan sekitar 500 orang.

Sistem manajemen di UNPAS adalah desentralisasi, yakni memberikan otonomi yang cukup besar di fakultas, baik dari sisi sumberdaya maupun akademik. Selain itu Unpas memiliki jumlah mahasiswa terbanyak lingkungan kopertis wilayah IV Jawa Barat dan Banten.

Ada pun tujuan jangka panjang Program Pengembangan akan dicapai melalui Rencana Strategis Universitas Pasundan 2008-2012. Di dalam Renstra ini tujuan jangka panjang diuraikan menjadi sejumlah tujuan strategis sebagai berikut.:

1. Meningkatkan pengalaman nilai-nilai luhur agama Islam dan kesadaran untuk mendukung pengembangan insan Universitas Pasundan yang memiliki keunggulan dalam IPTEKS, religius dan berbudi luhur serta berbudaya (*luhur elmuna, pungkah agamanya, jembar budayana*)
2. Meningkatkan citra UNPAS di masyarakat untuk meningkatkan minat lulusan SMU untuk menempuh studi di UNPAS serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lulusan UNPAS.
3. Meningkatkan mutu pembelajaran untuk mendukung pencapaian kompetisi lulusan sesuai dengan tuntutan segenap pemangku kepentingan.
4. Meningkatkan mutu penelitian dan karya ilmiah untuk mendukung pengembangan IPTEKS serta berkontribusi dalam penyelesaian masalah nasional dan global.

5. Meningkatkan mutu lembaga kemahasiswaan untuk mendukung pengembangan kreativitas dan prestasi mahasiswa sesuai minat dan bakatnya.
6. Meningkatkan system pengelolaan sumber daya manusia untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
7. Meningkatkan jenjang kerjasama dalam dan luar negeri.
8. Memperluas akses bagi mahasiswa berprestasi yang memiliki kendala ekonomi

(sumber:Satuan Penjamin Mutu SPM-Unpas)

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti sangat tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dalam rangka untuk mengetahui apakah mahasiswa di lingkungan Fakultas tehnik telah merasa puas terhadap mutu layanan akademik yang diberikan oleh penyelenggara pendidikan baik di lingkungan fakultas maupun universitas. Oleh karena itu peneliti membuat judul "**Pengaruh Mutu Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Lingkungan Fakultas Teknik Uiversitas Pasundan Bandung**".

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak meluas, maka disusun batasan masalah sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini akan membahas mengenai mutu layanan akademik di lingkungan Fakultas Teknik UNPAS
2. Dalam penelitian ini akan membahas mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan akademik di lingkungan Fakultas Teknik UNPAS
3. Dalam penelitian ini akan membahas mengenai pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di lingkungan Fakultas Teknik UNPAS

2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini digunakan untuk merumuskan permasalahan kedalam suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2009:55). Rumusan masalah dalam penelitian ini mengacu pada batasan masalah yang telah disebutkan, dan menjadi sebuah rangkaian pertanyaan penelitian seperti berikut:

- a. Bagaimana mutu layanan akademik di lingkungan Fakultas Teknik UNPAS?
- b. Bagaimana kepuasan mahasiswa di lingkungan Fakultas Teknik UNPAS ?
- c. Bagaimana pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di lingkungan Fakultas Teknik UNPAS ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini terbagi ke dalam dua, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Kedua tujuan tersebut memiliki wilayah maksud tertentu. Secara umum penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa yang diselenggarakan pada tingkat fakultas. Sedangkan secara khusus penelitian ini memiliki beberapa tujuan seperti yang dipaparkan berikut, yakni untuk:

- a. Untuk mengetahui secara jelas mengenai mutu layanan akademik di lingkungan Fakultas Teknik UNPAS.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa di lingkungan Fakultas Teknik UNPAS.
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di lingkungan Fakultas Teknik UNPAS.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, di antaranya manfaat secara teoritis dan praktis seperti berikut:

- a. Hasil penelitian ini dapat mengembangkan keilmuan di bidang Administrasi Pendidikan, khususnya terkait dengan konsep kepuasan pelanggan di dalam kajian

teori manajemen mutu terpadu yang dikolaborasi dengan konsep manajemen perguruan tinggi.

- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian sejenis kedepan, baik di fakultas dan atau universitas lainnya.
- c. Hasil survey berupa pengukuran kepuasan mahasiswa ini, dapat memberikan penilaian dan menjadi bahan evaluasi demi perbaikan mutu layanan akademik baik di Fakultas Teknik maupun di fakultas lainnya yang ada di Universitas Pasundan.

E. Struktur Organisasi Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang isi skripsi ini, penulis akan menyajikan uraian dari sitematika yang telah ditetapkan berdasarkan keputusan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 4403/UN40/DT/2011 dalam sebuah buku yang berjudul "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Tahun 2011" sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Penulis sajikan pada bagian pertama isi skripsi yang didalamnya merupakan uraian dari : Latar Belakang Penelitian, Identifikasi dan Perumusan Masalah yang didalamnya berupa Batasan Masalah dan Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Asumsi Dasar dan Struktur Organisasi

Bab II Kajian Pustaka, Penelitian Terdahulu, Kerangka Penelitian dan Hipotesis Peneliti

Kajian pustaka, penelitian terdahulu dan kerangka berpikir pada dasarnya merupakan acuan dan landasan bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Sebab tanpa adanya acuan dan landasan, peneliti tidak akan memiliki pegangan dan dasar yang kuat, yang berdampak pada tidak berdasarannya rambu-rambu ilmiah yang rasional dan argumentatif. Oleh sebab itu, di dalam penelitian ini disusunlah BAB II yang berisi tentang:

- A. Kajian Teoritis
- B. Penelitian Terdahulu; dan
- C. Kerangka Berpikir

D. Hipotesis Penelitian

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bagian Metodologi Penelitian penulis sajikan dalam bagian ketiga yang didalamnya yaitu Lokasi dan Subyek Populasi Penelitian, Desain Penelitian, Metode Penelitian, Definisi operasional, Instrumen penelitian yang didalamnya terdapat Kisi-kisi Dari Instrumen Penelitian, Proses Pengembangan Instrumen, Teknik Pengumpulan Data, dan Analisis Data.

Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pada Hasil Penelitian dan Pembahasan penulis sajikan pada bagian keempat yang didalamnya yakni : Hasil Penelitian dari variable X Mutu Layanan Akademik dan Variable Y Kepuasan Mahasiswa, Pembahasan Hasil Penelitian berisi mengenai jawaban dari rumusan dan jawaban dari rumusan masalah yang diteliti.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bagian kelima penulis menyajikan Kesimpulan yang berisi mengenai Kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian yang menjawab rumusan masalah dan saran yang berisi masukan-masukan yang peneliti berikan.

Daftar Pustaka

Pada bagian terakhir penulis menyajikan Daftar Pustaka yang berisi mengenai referensi-referensi yang peneliti gunakan dan sumber-sumber yang mendukung dalam penyusunan skripsi ini.