

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan zaman yang begitu cepat menyebabkan dunia pendidikan menghadapi tantangan yang amat berat, dimana semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi yang memiliki peranan dan posisi strategis diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu bersaing secara global.

Salah satu kondisi yang dihadapi dunia pendidikan tinggi Indonesia saat ini adalah masalah persaingan antar PTN maupun antar PTN dan PTS yang semakin ketat. Berdasarkan Pangkalan Data Pendidikan Tinggi pada tahun 2015/2016, di Indonesia berdiri 75 Universitas Negeri, 34 Institut Negeri, 76 Sekolah Tinggi, 101 Politeknik Negeri dan 87 Akademi Negeri. Di samping itu, Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang ada di Indonesia berjumlah 4.100 PT yang terdiri dari 471 Universitas Swasta, 104 Institut, 2.357 Sekolah Tinggi, 145 Politeknik dan 1.023 Akademi. Dalam hal ini, mahasiswa sebagai konsumen dapat leluasa untuk menentukan pilihannya sehingga menuntut Perguruan Tinggi untuk mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Saat ini banyak perguruan tinggi swasta yang bermunculan dengan memberikan pelayanan akademis yang sama dengan perguruan tinggi lainnya. Berikut data jumlah Perguruan Tinggi Swasta yang terdapat di lingkungan Koordinator Perguruan Tinggi Swasta (Kopertis) Wilayah IV Jawa Barat dan Banten pada Oktober 2016.

**Tabel 1.1**  
**Data Perguruan Tinggi Swasta Berdasarkan Lingkungan**  
**Kopertis Wilayah IV Jawa Barat dan Banten pada Tahun 2016**

BENTUK PTS	JUMLAH PTS
Akademi	127
Politeknik	30
Sekolah Tinggi	251
Institut	6
Universitas	58
Akademi Komunitas	2
Jumlah	474

Sumber : Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI)

Perguruan Tinggi merupakan salah satu bentuk usaha jasa yang bergerak dalam bidang pendidikan tinggi. Kotler (dalam Buchari Alma, 2003, hlm. 3) menyatakan bahwa,

“Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*), atau usaha. Meskipun sebagian besar jasa dapat berkaitan dan didukung oleh produk fisik namun esensi dari apa yang dibeli pengguna jasa adalah kinerja yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya.

Kotler (2005, hlm. 36) menjelaskan bahwa dalam konteks lembaga pendidikan, layanan yang berkualitas adalah layanan yang dapat memenuhi bahkan melebihi harapan/kepentingan para mahasiswanya, yaitu dengan menjadikan suatu lembaga yang responsif terhadap harapan-harapan yang ada. Namun, tidak semua lembaga pendidikan mampu memberikan layanan yang berkualitas. Mereka tidak responsif terhadap harapan-harapan para mahasiswanya. Padahal, hal ini memiliki dampak yang sangat besar bagi lembaga pendidikan tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh universitas akan direspon disetiap benak mahasiswa. Mereka akan menilai seberapa baik pelayanan yang diberikan apabila dibandingkan dengan pengorbanan yang mereka lakukan untuk kuliah di kampus

Kartina Novi Permata, 2016

**PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS TEKNIK ELEKTRO TELKOM UNIVERSITY (TEL-U) BANDUNG**

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

tersebut. Untuk itulah, suatu lembaga pendidikan dituntut untuk mampu memupuk keunggulan kompetitifnya masing-masing melalui upaya-upaya yang kreatif, inovatif dan efisiensi, sehingga menjadi pilihan dari banyak pelanggan yang pada akhirnya diharapkan “loyal” (Hurriyati Ratih, 2005, hlm. 127).

Salah satu lembaga penyelenggara Pendidikan Tinggi Swasta (PTS) di Indonesia adalah Telkom University yang biasa dijuluki Tel-U. Data yang diambil dari Statuta Universitas Telkom, bahwa Universitas Telkom yang berdiri pada tahun 2013 merupakan penggabungan dari beberapa institusi yang berada dibawah badan penyelenggara Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) yaitu, Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), Politeknik Telkom, dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom). Tel-U mengelola 7 fakultas dengan 27 prodi dan pascasarjana dengan 3 prodi. Dari jumlah *student body*, penggabungan total mahasiswa Telkom University menjadi 27.000 orang, dilengkapi sekitar 1.000 dosen dan tenaga penunjang akademik. Universitas Telkom memiliki motto yaitu “*Creating The Future*”, yang berarti menciptakan masa depan. Universitas Telkom menganut prinsip-prinsip Tatakelola Universitas Yang Baik (*Good University Governence*) yaitu *tranparancy* (transparan), *accountability* (akuntabilitas), *responsibility* (tanggung jawab), *independency* (kebebasan), dan *fairness* (keadilan). Universitas Telkom telah tersertifikasi ISO 9001:2008 dan beberapa fakultas telah terakreditasi A dari BAN-PT.

Dikutip dari <http://nasional.tempo.com> diketahui bahwa rata-rata pertumbuhan mahasiswa Telkom University naik 10% per tahunnya. Ini mengharuskan Universitas memberikan pelayanan yang memuaskan dan fasilitas yang sesuai dengan muatan jumlah mahasiswa. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini :

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Mahasiswa Baru per Tahun di Telkom University**

Tahun Ajaran	Jumlah Mahasiswa Baru
2012/2013	4.667
2013/2014	5.560
2014/2015	6.000
2015/2016	6.500

Kartina Novi Permata, 2016

**PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS TEKNIK ELEKTRO TELKOM UNIVERSITY (TEL-U) BANDUNG**

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

2016/2017	6.650
-----------	-------

Salah satu Fakultas yang ada di Telkom University yaitu Fakultas Teknik Elektro (FTE) yang memiliki motto *Together Nurturing The Future*. Fakultas ini memiliki 4 Program Studi yaitu Teknik Telekomunikasi, Teknik Elektro, Teknik Fisika, dan Sistem Komputer. FTE memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi Fakultas Teknik Elektro adalah menjadi fakultas unggul berkelas dunia yang berperan aktif pada pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi elektro serta fisika, berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Dalam rangka mewujudkan visi, FTE menetapkan misi sebagai berikut:

- 1) Menyelenggarakan pendidikan tinggi dan pendidikan berkelanjutan berstandar internasional.
- 2) Mengembangkan, menyebarluaskan, dan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi bidang teknik telekomunikasi, teknik komputer, fisika teknik, dan elektroteknik, serta bekerja sama dengan industri/institusi, guna meningkatkan kesejahteraan dan kemajuan masyarakat.
- 3) Mengembangkan dan membina jejaring dengan perguruan tinggi dan industri terkemuka dalam dan luar negeri dalam rangka kerjasama pendidikan dan penelitian.
- 4) Mengembangkan sumberdaya untuk mencapai keunggulan dalam pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Tel-U memberikan pelimpahan kewenangan pengelolaan pemenuhan jaminan kualitas terhadap mahasiswa kepada masing-masing fakultas. Fakultas Teknik Elektro (FTE) secara khusus mendapatkan pelimpahan kewenangan untuk menaungi program-program studi. Sehingga berdasarkan desentralisasi tersebut, fakultas berkewajiban memenuhi jaminan kualitas. Utamanya yang secara langsung bersinggungan dengan mahasiswa antara lain adalah jaminan kualitas pelayanan akademik.

Data yang diambil dari Pedoman Akademik Universitas Telkom, pelayanan akademik meliputi berbagai bentuk pelayanan diantaranya :

- 1) Registrasi mahasiswa

- 2) Jadwal kuliah
- 3) Pelaksanaan ujian (PERKUII)
- 4) Perubahan Rencana Studi (PRS)
- 5) Cuti akademik
- 6) Pengajuan TAK (Transkrip Aktivitas Mahasiswa)
- 7) Layanan beasiswa, dan lain sebagainya.

Banyaknya pihak yang terkait dengan kebutuhan yang berbeda-beda dan latar belakang yang tidak sama harus dilayani semuanya dengan baik, cepat dan lancar, sehingga tidak timbul masalah-masalah yang tidak diinginkan.

Berdasarkan studi pendahuluan, beberapa mahasiswa di Fakultas Teknik Elektro yang menjadi objek penelitian, mereka menyatakan bahwa diberikan kemudahan dalam mengakses berbagai informasi di internet atau akun yang bernama *i-Gracias*. *I-Gracias (Integrated Academic Information System)* merupakan aplikasi yang menyediakan layanan bagi seluruh civitas akademik Telkom University terkait kebutuhan akademik dan non akademik. *I-Gracias* menggunakan sistem *single-sign-on* dimana hanya dengan menggunakan satu akun, user dapat menggunakan berbagai macam aplikasi. Namun dalam pemenuhan keinginan mahasiswa terkadang sulit diterima baik dalam hal sikap ataupun kecepatan dalam menanggapi permasalahan yang dialami mahasiswa. Jika masalah layanan demikian maka tingkat kepuasan mahasiswa akan berkurang secara tidak langsung minat dalam memperoleh layanan yang sesuai sangat berpengaruh serta menghambat sistem layanan akademik di perguruan tinggi.

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. Kualitas pelayanan akademik tidak terlepas dari prinsip-prinsip akademik seperti yang dideskripsikan oleh H.M Daryanto (dalam Joko, 2012, hlm. 2) sebagai berikut :

1. Prinsip Efisiensi

Prinsip efisiensi berkenaan dengan penggunaan sumber daya yang ada baik meliputi fasilitas, tenaga, *hardware* dan *software*, dan *resources* yang lain untuk mendukung keberhasilan tugas administrasi.

## 2. Prinsip Pengelolaan

Prinsip pengelolaan berkenaan dengan prinsip manajemen seperti prinsip *planning*, *organizing*, *controlling* dan *directing*.

## 3. Prinsip Prioritas

Prinsip prioritas berkenaan dengan penguatamaan suatu aktivitas apabila terjadi *double job* dalam satu tempo, semisal munculnya pekerjaan manajemen dan operatif dalam waktu bersamaan. Seringkali seorang administrator mendahulukan tugas operatif, sedangkan melupakan tugas manajemen yang seharusnya menjadi prioritasnya.

## 4. Prinsip Efektivitas Kepemimpinan

Prinsip efektivitas kepemimpinan berkaitan dengan beberapa dimensi yang terkait yaitu dimensi *human relationship*, dimensi pelaksanaan tugas dan dimensi situasi-kondisi.

## 5. Prinsip *Teamwork*

Kerjasama baik antar orang yang terlibat secara vertikal maupun horizontal tentunya akan menciptakan suatu konduktivitas iklim dan memacu pada keberhasilan suatu *teamwok project*.

Prinsip-prinsip tersebut diatas merupakan bagian penting dalam pengaplikasian akademik, oleh karena itu ketika prinsip-prinsip itu terpenuhi maka akan mencapai tujuan dibentuknya administrasi akademik. Tujuan dari administrasi akademik adalah membentuk manajemen yang baik, mendorong produktivitas kerja, memaksimalkan pemanfaatan SDM dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, sehingga tercapai tujuan yang diharapkan dalam administrasi akademik.

Keberhasilan perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa, yaitu mahasiswa. Kepuasan adalah hasil dari pemenuhan konsumen bahwa pelayanan telah memberikan

tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, menurut Cravens (dalam Agus, hlm. 2) diperlukan adanya pemahaman apa yang diinginkan konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Hal ini senada dengan Wijaya (2012, hlm. 75) yang mengemukakan bahwa “Kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetisi pendidikan”. Sementara itu, Alma (2003, hlm. 65) mengemukakan bahwa “Agar bisa maju sebuah perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan maksimal kepada publiknya”.

Untuk memberikan layanan yang berkualitas maka diperlukan tata kelola atau manajemen pelayanan yang matang. Dalam suatu kinerja/kegiatan sangatlah penting penanaman konsep manajemen didalam pribadi masing-masing untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Kualitas layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa juga tidak hanya baik, tetapi bisa dikelola dari segi perencanaan, pelaksanaan sampai dengan pengendalian. Manajemen layanan adalah faktor penting dalam rangka meningkatkan daya saing lembaga pendidikan. Mutu layanan pendidikan memiliki beberapa karakteristik yang harus dimiliki oleh lembaga pendidikan. Menurut Nisjar yang dikutip oleh Sri Kustiani (dalam Rahayu, 2013, hlm. 1), terdapat enam karakteristik dari mutu layanan yang dapat dijadikan tolak ukur, yaitu :

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 Customers is Always Right”*.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Pelayanan yang baik dan juga berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan dari para mahasiswa sebagai konsumen. Pelayanan merupakan faktor krusial dalam perguruan tinggi, terutama dalam hal pelayanan akademik. Pegawai sebagai ujung tombak dalam memberikan layanan akademik kepada mahasiswa/mahasiswi harus menjadi perhatian utama bagi perguruan tinggi, maka dari itu perguruan tinggi harus memberikan perhatian dan melakukan perkembangan terkait dengan sikap, pengetahuan, dan juga keterampilan dalam upaya menunjang pekerjaan.

Perguruan Tinggi sebagai salah satu bentuk penyedia jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa, menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono dan Gregorius, 2011, hlm. 198) terdapat lima dimensi utama untuk mengukur pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Perguruan tinggi atau lebih khususnya pada tingkat fakultas sebaiknya memberikan pelayanan akademik yang memuaskan dan menunjang kelancaran proses belajar-mengajar. Pelayanan akademik yang baik akan menghasilkan *output* yang baik pula dan secara tidak langsung akan memberikan manfaat yang signifikan terhadap keberlangsungan pendidikan tinggi (Agus, 2004, hlm. 3).

Berdasarkan pemaparan tersebut, penulis merasa terdorong untuk melakukan penelitian mengenai manajemen layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Maka dari itu penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Manajemen Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Teknik Elektro Telkom University (Tel-U) Bandung”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan gambaran umum dijadikan tentang ruang lingkup atau pembahasan bidang kajian dalam penelitian, sehingga akhirnya masalah yang akan diteliti tampak jelas.

Adapun pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini mengenai pengaruh manajemen layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, dari permasalahan tersebut maka yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana manajemen layanan akademik di Fakultas Teknik Elektro Telkom University?
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa di Fakultas Teknik Elektro Telkom University?
3. Seberapa besar pengaruh manajemen layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Teknik Elektro Telkom University?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas Pengaruh Manajemen Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Teknik Elektro Telkom University (Tel-U) Bandung.

#### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui gambaran mengenai manajemen layanan akademik di Fakultas Teknik Elektro Telkom University.
- b. Untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan mahasiswa di Fakultas Teknik Elektro Telkom University.
- c. Untuk mengetahui gambaran mengenai seberapa besar pengaruh manajemen layanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Teknik Elektro Telkom University.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik itu bagi peneliti maupun bagi semua pihak pengembang ilmu pengetahuan. Ada beberapa manfaat yang dapat penulis kemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Segi Teoritis

Kartina Novi Permata, 2016

**PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS TEKNIK ELEKTRO TELKOM UNIVERSITY (TEL-U) BANDUNG**

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

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menjadi bahan kajian dan pengembangan ilmu khususnya dalam bidang ilmu administrasi pendidikan.

## 2) Segi Praktis

Secara praktis kegunaan dari penelitian ini adalah:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan yang positif terhadap Fakultas Teknik Elektro maupun di fakultas lainnya yang ada di Telkom University dalam mempertahankan dan meningkatkan layanan akademik yang berkualitas agar mahasiswa merasa puas akan layanan yang diberikan.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian sejenis kedepan, baik di fakultas dan atau universitas lainnya.

## E. Struktur Organisasi Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang isi skripsi ini, penulis menyajikan uraian dari sistematika skripsi yang sudah ditetapkan berdasarkan Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 5804/UN40/HK/2015 Tentang Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UPI Tahun Akademik 2015 sebagai berikut:

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

BAB II Kajian Pustaka/Landasan Teoritis. Pada bagian kedua ini berisi tentang landasan teori, sebab tanpa adanya acuan dan landasan, peneliti tidak akan memiliki pegangan dan dasar yang kuat, yang berdampak pada tidak berdasarkannya rambu-rambu ilmiah yang rasional dan argumentatif.

BAB III menguraikan mengenai metode penelitian. Pada bagian ketiga ini berisi tentang Desain Penelitian, Partisipan, Populasi dan Sampel, Instrumen Penelitian, Prosedur Penelitian, Hipotesis Penelitian dan Analisis Data.

BAB IV menguraikan Temuan dan Pembahasan. Bab ini berisi mengenai Pengolahan/Analisis Data yang dapat dilakukan berdasarkan prosedur penelitian kuantitatif disertai dengan Pembahasan/Analisis Temuan.

BAB V menguraikan mengenai Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi pada bagian kelima ini penulis menyajikan Kesimpulan yang berisi mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian yang menjawab rumusan masalah dan saran yang diajukan bagi pihak terkait.