

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perguruan tinggi adalah sebuah institusi yang memiliki peranan dan posisi strategis dalam mencapai tujuan pendidikan, maka dibutuhkanlah sumber daya manusia yang berkualitas untuk dapat mencapai tujuan pendidikan tersebut. Menurut undang-undang no 12 tahun 2012 disebutkan bahwa:

Pendidikan tinggi merupakan bagian dari sistem pendidikan nasional, yang memiliki peranan dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan ilmu pengetahuan, teknologi dengan memperhatikan nilai humaniora serta kebudayaan bangsa Indonesia yang berkelanjutan.

Merujuk pada pentingnya peran perguruan tinggi yang diperoleh untuk menghasilkan lulusan-lulusan kompeten yang mampu bersaing di era global, maka penting untuk diselenggarakan layanan pendidikan yang berkualitas. Penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas tersebut diharapkan mampu mengembangkan potensi peserta didik serta memberikan peluang bagi peserta didik dalam upaya mengembangkan minat, bakat, serta kompetensi yang harus dikuasai, sehingga siap bersaing dan memberikan kontribusi positif bagi kemajuan Bangsa.

Sejalan dengan hal diatas, kualitas jasa dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi yang baik, merupakan hal yang sangat penting karena mampu menciptakan kepuasan mahasiswa. Untuk dapat memahami evaluasi kualitas jasa diterima oleh mahasiswa tidaklah mudah. Seperti yang dikatakan Kurtz & Clow (dalam Supriyadi, 2005, Hlm.2) “kualitas jasa lebih sulit untuk dievaluasi daripada kualitas barang”. Ini karena kualitas jasa tidak diproduksi melalui proses pabrik tidak seperti kualitas barang yang diproduksi dalam proses pabrik.

Lembaga pendidikan tinggi dapat dievaluasi dengan menggunakan indikator kualitas jasa yang terdiri dari: 1) Keandalan (*Reliability*), merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera, dan

Nenden Anggi Rustami, 2016

PENGARUH KUALITAS JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

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

memastikan, 2) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan pegawai memberikan pelayanan dengan tanggap, 3) Jaminan (*assurance*), yaitu pemberian pelayanan dengan sopan dan dapat dipercaya, 4) Empati (*Emphaty*), yaitu pegawai memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan, dengan komunikasi yang baik, serta memberikan perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggannya, dan 5) Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu berkaitan dengan fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono dan Chandra 2005, Hlm. 133)

Untuk dapat mengetahui indikator kualitas jasa, perguruan tinggi perlu melakukan penelitian terhadap mahasiswa untuk mengidentifikasi apa yang diperlukan dan diharapkan mahasiswa. Perbedaan persepsi tersebut terjadi karena pihak universitas tidak seluruhnya dapat merasakan apa yang diinginkan mahasiswanya. Oleh karena itu evaluasi kualitas jasa perlu dilakukan.

Keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur dari seberapa besar kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Wijaya (2012, hlm. 75) “kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetensi pendidik”. Sementara itu Alma (2003, Hlm. 65) mengemukakan bahwa “perguruan tinggi dapat maju apabila memberikan kepuasan maksimal kepada mahasiswanya”. Senada dengan hal ini Alma (2003, hlm. 65) juga mengemukakan bahwa “perguruan tinggi merupakan lembaga penghasil jasa yang harus memberikan pelayanan yang bermutu, dengan pimpinan yang berkualifikasi baik, bermutu tidaknya sebuah layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi tergantung dari pengelola pada lembaga tersebut”.

Menurut penelitian Oldfield dan Baron (2000, hlm. 85-95) “dunia pendidikan tinggi merupakan industri jasa, maka dari itu kepuasan mahasiswa sebagai konsumen sangatlah penting”. Elliot & Shin (2002, hlm. 197-209) mendefinisikan kepuasan merupakan bagian dari evaluasi subyektif mahasiswa terhadap berbagai keluaran dan pengalaman yang berkaitan dengan

pendidikan. Kepuasan mahasiswa ini terbentuk secara terus menerus dalam kehidupan sehari-hari di lingkungan universitas. Dalam penelitian ini membuktikan bahwa mahasiswa yang puas dapat menarik calon mahasiswa baru melalui komunikasi *positive word of mouth* kepada teman dan relasi, dan mungkin setelah lulus akan kembali ke universitas untuk menempuh pendidikan.

Selain itu hasil penelitian Wei dan Ramalu (2011, hlm. 9) dalam jurnal *Student Satisfaction Towards the university: dose service Quality Matters* menunjukkan bahwa secara keseluruhan dimensi mutu layanan berhubungan dengan kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti bahwa “semakin baik mutu layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa”. Hasil dalam penelitian ini hanya dimensi prediktor yang relevan untuk mutu layanan diantaranya daya tanggap, jaminan dan empati. Artinya bahwa mahasiswa mengetahui ketiga dimensi mutu layanan sebagai mutu yang lebih penting dan perlu ditawarkan oleh universitas.

Selanjutnya Syamsi dalam Jurnal Ekonomi & Pendidikan, Volume 5 Nomor 1, April 2008 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandar Lampung” Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa: (1) Kualitas Jasa Pendidikan belum memuaskan, (b) ada pengaruh *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance* terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandar Lampung, yang ditunjukkan oleh uji statistik regresi linier *multiple* diperoleh $R^2 = 0,262$ dan berdasarkan signifikansi 0,05 dengan uji coba t diperoleh t hitung = 10,220 > t tabel = 2,135. Artinya semakin baik pelaksanaan dimensi kualitas jasa pendidikan *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen/siswa, begitu juga sebaliknya.

Universitas Pendidikan Indonesia adalah sebuah Perguruan Tinggi Negeri yang kampus utamanya berkedudukan di Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Sejak tahun 2012, Universitas pendidikan Indonesia berstatus

sebagai perguruan tinggi yang diselenggarakan pemerintah (PTP), berubah dari status sebelumnya sebagai perguruan tinggi badan hukum milik negara (BHMN). Universitas Pendidikan Indonesia menentukan standar mutu dengan merujuk pada ketentuan dalam PP 19/2005 dengan analisis sistemik terhadap komponen-komponen sistem penyelenggaraan pendidikan tinggi yang mencakup masukan, proses, keluaran, dan dampak.

Universitas Pendidikan Indonesia memiliki visi menjadi Universitas pelopor dan unggul, dengan misi 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 Universitas Pendidikan Indonesia untuk menjawab segala bentuk tantangan dan tuntutan yang datang dari luar agar senantiasa meningkatkan mutu dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, sehingga Universitas Pendidikan Indonesia layak menjadi prioritas bagi pemilihan perguruan tinggi. Untuk dapat bersaing dengan universitas lain dibutuhkan keunggulan yang dimiliki salah satu sumbernya adalah kepuasan mahasiswa akan jasa yang diberikan pihak Universitas.

Hasil studi pendahuluan melalui wawancara dengan beberapa mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa akan kualitas jasa pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia diduga masih ada yang belum sesuai harapan, hal ini diungkapkan mahasiswa dengan melihat dan merasakan langsung terutama pada fasilitas internet penunjang perkuliahan di kelas dan di perpustakaan masih belum maksimal, fasilitas laboratorium masih minim, masih adanya dosen jarang masuk kelas

diakibatkan jadwal yang bentrok dan pelayanan akademik yang kurang ramah, selain itu informasi yang diberikan pegawai akademik masih kurang jelas yang mengakibatkan mahasiswa harus mundar-mandir untuk mendapatkan kejelasan informasi.

Sejalan dengan hasil studi pendahuluan, penelitian terdahulu, dan konsep tentang kualitas jasa pendidikan, serta keinginan untuk mengidentifikasi kepuasan mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia terhadap kualitas jasa pendidikan, maka penulis melakukan penelitian dengan judul : *Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia.*

B. Batasan dan Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka batasan dan rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Batasan Masalah

a. Batasan Konseptual

Secara konseptual batasan masalah dalam penelitian ini yakni variabel X yaitu mengenai kualitas jasa pendidikan penulis membatasinya dengan bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yang diberikan oleh Universitas Pendidikan Indonesia. Sedangkan untuk variabel Y yaitu mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas jasa pendidikan yang diberikan universitas dilihat dari kesesuaian harapan mahasiswa.

b. Batasan Kontekstual

Batasan masalah secara kontekstual dalam peneliti ini adalah mengkaji mengenai Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia.

2. Rumusan masalah

a. Bagaimana gambaran Kualitas Jasa Pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia?

- b. Bagaimana gambaran Kepuasan Mahasiswa di Kampus Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia?
- c. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia?

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas jasa pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Kampus Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia.

2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas jasa pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia
2. Untuk mengetahui gambaran Kepuasan Mahasiswa di Kampus Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia
3. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan, diharapkan memberi manfaat baik segi teoritis maupun praktis. Adapun manfaat segi teoritis dapat dilihat pada penjelasan sebagai berikut :

1. Segi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian disiplin ilmu administrasi pendidikan dan memperkaya ragam penelitian dalam bidang terkait.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan yang positif terhadap universitas dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas jasa pendidikan agar mahasiswa merasa puas akan jasa yang diberikan. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat

dijadikan sebagai bahan masukan untuk kajian selanjutnya, yaitu mahasiswa pada jurusan administrasi pendidikan dan manajemen pendidikan yang terdapat pada setiap LPTK di seluruh Indonesia.

E. Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi dimulai dari Bab I sampai Bab V. Sistematika penulisan penyusunan skripsi terdapat dalam standar pedoman penulisan karya ilmiah UPI Tahun akademik 2015, menurut peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 5804/UN40/HK/2015 adalah sebagai berikut:

1 BAB I Pendahuluan

Berisi uraian tentang pendahuluan dan bagian awal skripsi yang terdiri dari: 1) Latar belakang penelitian, 2). Batasan dan perumusan masalah. 3). Tujuan penelitian, 4) .Manfaat penelitian dan 5).Struktur organisasi skripsi

2 BAB II Landasan Teori

Berisi tentang uraian kaji pustaka/landasan teori, penelitian terdahulu posisi teoritis penelitian dan hipotesis.

3 BAB III Metode Penelitian

Berisi penjabaran metode penelitian yang terdiri dari: 1).Desain Penelitian, 2) Partisipan, 3). Populasi Dan Sampel, 4) Instrumen Penelitian, 5) Prosedur Penelitian dan 6). Analisis Data

4 BAB IV Temuan dan Pembahasan

Berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari: 1). Pengolahan data, 2). Pemaparan data kuantitatif dan 3) Pembahasan data penelitian

5 BAB V Penutup

Bab ini berisi penutup atau bagian akhir penulisan skripsi mengenai kesimpulan, implikasi dan rekomendasi, yang dijelaskan dan dipaparkan oleh peneliti terhadap hasil temuan lapangan dan hasil pengolahan data.