

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Proses belajar dilakukan oleh manusia setiap saat, bahkan sepanjang hayatnya manusia tetap melakukan proses belajar untuk mendapatkan ilmu yang baru dan memperluas pengetahuan yang dimiliki. Ilmu bisa didapat baik dari pendidikan formal maupun non-formal. Proses belajar pun bisa didapat dari lingkungan eksternal dan lingkungan internal, dalam pendidikan formal, kegiatan belajar mengajar didapatkan dari jenjang Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Perguruan tinggi, yang masing-masing memiliki dasar, fungsi, dan tujuan yang berbeda-beda sesuai dengan jenjang dan jenis pendidikan.

Dalam Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Perguruan Tinggi wajib menyelenggarakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yang berbunyi, “Perguruan Tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat”. Peran UPI (Universitas Pendidikan Indonesia) sebagai penyelenggara pendidikan dituntut untuk semakin profesional dalam menyikapi perubahan yang terus menerus terjadi, maka kebijakan yang diambil oleh lembaga adalah dengan menggabungkan LP dengan PM menjadi LPPM, sesuai dengan Surat Keputusan Rektor Nomor : 1051/H.40/KL/2009, kebijakan tersebut diambil agar pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dapat berjalan secara efektif dan efisien terkait dengan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi tersebut.

Salah satu program yang dilaksanakan Universitas Pendidikan Indonesia untuk merealisasikan Tri Dharma Perguruan Tinggi adalah KKN (Kuliah Kerja Nyata) yang dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia setiap tahun. Program tersebut dilaksanakan untuk memberdayakan dan meningkatkan partisipasi masyarakat dan membantu masyarakat sesuai dengan keilmuan yang dimiliki oleh peserta KKN.

Dari hasil wawancara dan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, mutu LPPM UPI dituangkan dalam sebuah kebijakan mutu yang

berisi sebagai berikut, (1) memberikan layanan administrasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sesuai persyaratan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan; (2) meningkatkan mutu penelitian dan pengabdian kepada masyarakat; (3) meningkatkan produktivitas hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk publikasi pada jurnal nasional terakreditasi, jurnal internasional terujuk, dan HKI; (4) meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, sarana dan prasarana guna mendukung peningkatan kinerja; (5) melakukan perbaikan terus-menerus terhadap proses pelayanan dan efektivitas penerapan sistem manajemen mutu.

Secara umum tujuan yang ingin dicapai dari KKN TEMATIK ini adalah, (1) memberdayakan dan meningkatkan partisipasi semua unsur masyarakat sebagai sumber daya strategis secara sinergis, simultan, dan sustainable berkenaan dengan: Pendidikan Anak Usia Dini, yang dilaksanakan di lembaga pendidikan formal dan non formal, Peningkatan Manajemen Sekolah, Pelestarian Seni Tradisional, Pelestarian Lingkungan Hidup dan Pembentukan/Penguatan serta pendampingan Posdaya. (2) membantu Pemerintah Kabupaten lokasi KKN, baik pada tahap perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, maupun mempertajam umpan balik program: Pendidikan Anak Usia Dini, Manajemen Berbasis Sekolah, Pembentukan/Penguatan dan pendamping Posdaya, Pelestarian Lingkungan Hidup dan Pelestarian seni tradisional oleh pihak pemerintahan setempat pada kurun waktu ini. (3) merumuskan model-model KKN Tematik yang sesuai untuk mahasiswa UPI.

Maka dengan adanya kebijakan tersebut, Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat merancang sebuah visi dan misi. Visi yang ditetapkan disini mencerminkan gambaran peran dan kondisi yang ingin diwujudkan UPI di masa depan. Sedangkan misi yang ditetapkan lebih merupakan “*the chosen track*” atau peran strategik yang diinginkan oleh UPI dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) untuk mencapai visi tersebut yang berbunyi “Pelopor dan unggul dalam penelitian dan pengabdian kepada masyarakat”.

Keberhasilan proses pendidikan agar menjadi lebih unggul perlu didukung oleh komitmen institusi Perguruan Tinggi dalam memberikan layanan pendukung akademik, diantaranya melalui layanan unggulan seperti fasilitas gedung, kenyamanan dan kebersihan kampus, layanan penunjang kampus, penggunaan layanan internet yang mudah untuk diakses, keselamatan dan keamanan mahasiswa di kampus, dan lain-lain.

Bagi setiap instansi pendidikan, mutu adalah agenda utama dan meningkatkan mutu merupakan tugas yang paling penting. Walaupun demikian, ada sebagian orang yang menganggap mutu sebagai sebuah konsep yang penuh dengan teka-teki. Mutu dalam pendidikan merupakan masalah pokok yang akan menjamin perkembangan sekolah atau institusi dalam meraih status. Mutu sama dengan kepuasan pelanggan, karena kepuasan adalah sebuah indikator dari mutu, menurut Edward Sallis (2012, hlm. 30) menyatakan bahwa “terdapat banyak sumber mutu dalam pendidikan, salah satunya adalah perhatian terhadap peserta didik”.

Perhatian akan mutu pelayanan yang diberikan oleh pegawai, serta pelayanan yang diberikan oleh instansi mulai dari pra pelaksanaan, pelaksanaan, dan kemudian pasca pelaksanaan yang berupa kelengkapan sarana dan prasarana, serta ketanggapan server (Direktorat TIK UPI) dalam menjawab pertanyaan peserta KKN UPI yang akan mengikuti program tersebut.

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UPI selalu berusaha memberikan pelayanan kepada pelanggan (mahasiswa) secara optimal dengan berperilaku sesuai visi misi dan tujuan organisasi, serta sebisa mungkin dapat menjawab semua keingintahuan mahasiswa akan pelaksanaan program KKN, tetapi selalu saja terdengar keluhan dari mahasiswa, walaupun lembaga sudah melakukan pelayanan yang optimal.

Meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi lembaga profit maupun non profit. Tjiptono & Anastasia (dalam Martiana, 2013, hlm. 4) mengatakan “dalam pendekatan TQM, kualitas ditentukan oleh pelanggan.” Untuk lembaga non profit seperti lembaga

pendidikan, kepuasan peserta berpengaruh terhadap citra lembaga, dan merupakan perwujudan dari pengabdian kepada masyarakat.

Kepuasan peserta KKN UPI dipengaruhi oleh mutu layanan yang didapat, senada dengan definisi mutu menurut Tjiptono (2001, hlm. 16) yaitu “Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat”. Hal itu menunjukkan bahwa peserta KKN menjadi pelanggan yang harus dipenuhi kebutuhannya agar instansi pendidikan mampu bergerak secara efektif dan efisien. Dengan terpenuhinya kebutuhan peserta KKN, akan dapat terlihat tingkat kepuasan peserta KKN. Sejalan dengan yang diungkapkan oleh Kotler Fandy Tjiptono, (dalam Juniawati, 2012 hlm. 35-37) bahwa metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu dengan cara: (a) Sistem kebutuhan dan saran, (b) Survei kepuasan klien, (c) *Ghos shopping*, (d) *Lost customer analysis*.

Nugraha (2012, hlm. 5) “Kepuasan mahasiswa merupakan suatu keadaan dimana terjadinya kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa terkait dengan kualitas layanan akademik selama ia menempuh perkuliahan”. Dan menurut Garbarino & Johnson (2001), Anderson & Narus (1990), Garuin (dalam Tjiptono , 2001) menyatakan bahwa indikator kepuasan mahasiswa adalah, 1) senang, berarti harapan mahasiswa dengan kenyataan yang dirasakan sudah sesuai sehingga membuat mahasiswa senang dengan pelayanan LPPM, 2) *share positive information*. Mahasiswa menyebarkan informasi-informasi yang menyenangkan dan positif terkait dengan pelaksanaan program KKN, 3) tidak komplain. Tidak terdengar keluhan dari mahasiswa karena menurut Sutopo dan Suryanto (2006, hlm. 33) bahwa, “salah satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan”.

Pelanggan dalam konteks pendidikan adalah peserta KKN. Pada prakteknya masih terdapat keluhan-keluhan dari mahasiswa, ini menandakan bahwa masih ada ketidakpuasan pada mahasiswa. berikut ini adalah keluhan yang muncul dari mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia tahun 2015, yaitu :

1. Pada saat pra-pelaksanaan terdapat ketidakjelasan waktu laman internet untuk mendaftar KKN dibuka, hal tersebut karena faktor kesiapan lembaga yang memang tidak dapat ditentukan waktunya, perlu ada uji coba terlebih dahulu, pengelolaan sistem *online* bekerjasama dengan TIK;
2. Web KKN sempat eror karena banyaknya mahasiswa yang melakukan pendaftaran secara bersamaan;
3. Sistematika laporan kegiatan KKN tidak diberi tahu secara jelas kepada mahasiswa, sehingga mahasiswa perlu mencari tahu sendiri sistematika penulisan laporan yang baik dan benar, mahasiswa KKN perlu mengantri untuk melakukan bimbingan di LPPM karena banyak mahasiswa yang akan melakukan bimbingan mengenai laporan KKN;
4. Terdapat pengeluaran tambahan untuk biaya hidup di tempat KKN, contoh: untuk yang bertema posdaya perlu mengeluarkan biaya untuk menyewa rumah. Untuk pelaksanaan KKN yang terjun langsung ke sekolah seperti MBS (Manajemen Berbasis Sekolah) dan PAUD (Pendidikan Anak Usia Dini), terdapat beberapa sekolah yang memanfaatkan keberadaan mahasiswa KKN, mahasiswa KKN dianggap membawa uang untuk membenahi sekolah yang bersangkutan;
5. Monitoring dan evaluasi tidak dilakukan secara teratur, dan tidak ada pengenalan lokasi kepada peserta KKN.

Agar tidak muncul kembali keluhan dari mahasiswa, maka LPPM perlu mengidentifikasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, mengutip pendapat Zeithaml, Berr, dan Parasuraman (dalam Ratminto & Atik, 2005, hlm. 175) mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu : 1) *Tangibles* (bukti langsung), 2) *Reliability* (kehandalan), 3) *Responsiveness* (daya tanggap), 4) *Assurance* (jaminan), 5) *empathy* (empati).

Terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan KKN, berikut ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Islam Indonesia (2010, hlm. 2) data menunjukkan bahwa hasil analisa untuk kepuasan terhadap pelaksanaan KKN dan pelaksanaan praktikum diperoleh skor sebesar 3.92 dan 4.03 Kedua skor

tersebut posisinya diantara Persentil 40 dan 60 ($P40 < X \leq P60$) yang artinya tingkat kepuasan untuk pelaksanaan KKN dan praktikum tergolong sedang.

Penelitian yang serupa dilakukan oleh Retnaningsih (2009, hlm. 73) dalam jurnal *Analisis dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa IPB Terhadap Penyelenggaraan Akademik*, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pada subdimensi KKP/KKN/PL/Magang semua atributnya memiliki kepentingan yang tinggi, sedangkan kinerjanya sangat rendah. Persentase terbesar (93,8%) mahasiswa merasa tidak puas terhadap atribut biaya pelaksanaan KKN. Pada subdimensi ujian akhir mahasiswa menyatakan kinerja dari semua atribut masih rendah. Sebagian besar (78,6%) mahasiswa tidak puas terhadap penetapan tim penguji.

Dari kedua penelitian terdahulu tersebut, peneliti menyadari bahwa penelitian mengenai kepuasan peserta KKN penting untuk dilakukan karena untuk mengetahui dan mengukur ketercapaian dari penerapan mutu atau kualitas di suatu lembaga maupun perusahaan yang tentunya akan menjadi pedoman untuk melakukan evaluasi yang kemudian hasilnya digunakan untuk merencanakan program di kegiatan selanjutnya agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yaitu mahasiswa. Dan berdasarkan hasil penelitian Endratno & Suyoto (2010, hlm. 9) dapat diketahui bahwa pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, adanya pengaruh tersebut menunjukkan sumber daya pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto telah mampu memberikan layanan yang terbaik bagi mahasiswanya. Maka dari itu penulis tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul "Pengaruh Mutu Layanan KKN Terhadap Kepuasan Mahasiswa UPI Tahun 2015".

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti menemukan bahwa terdapat berbagai macam faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, salah satunya adalah dengan cara memberikan layanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa. mutu layanan dapat diidentifikasi

dengan lima dimensi, mengutip pendapat Zeithaml, Berr, dan Parasuraman (dalam Ratminto & Atik, 2005, hlm. 175) mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu : 1) *Tangibles* (bukti langsung), 2) *Reliability* (kehandalan), 3) *Responsiveness* (daya tanggap), 4) *Assurance* (jaminan), 5) *Empathy* (empati).

Kepuasan mahasiswa dapat diidentifikasi dengan menggunakan lima dimensi tersebut, karena salah satu yang mempengaruhi kepuasan adalah dengan mutu layanan yang diterima sesuai dengan harapan mahasiswa. Alma (dalam Juniawati, 2012, hlm. 16) ukuran mutu layanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani (mahasiswa), karena mahasiswa adalah pelanggan yang menikmati layanan KKN sehingga dapat mengukur sebuah mutu layanan yang diberikan oleh lembaga, disesuaikan dengan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa KKN yaitu, menurut Garbarino & Johnson (2001), Anderson & Narus (2001), Garuin dalam Tjiptono (2001), yang dikutip dari Nugraha (2012, hlm. 5) menyatakan bahwa indikator kepuasan mahasiswa adalah, senang, *share positive information* dan tidak ada keluhan. Senada dengan Sutopo & Suryanto (2006, hlm. 33) yang menyatakan bahwa, “salah satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan”.

Ivenly, dkk. (2012, hlm. 55) menyatakan bahwa Indikator-indikator penyusun faktor kepastian adalah karyawan sopan dalam melayani mahasiswa, seluruh karyawan dengan senang hati dan sabar melayani kebutuhan mahasiswa, seluruh karyawan bersedia membantu kesulitan yang di hadapi oleh mahasiswa, seluruh karyawan bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa dengan cepat, karyawan menguasai informasi seputar pelayanan mahasiswa, karyawan memberikan informasi dengan jelas dan terinci tentang pelayanan yang akan di berikan, bagian administrasi memiliki jam kerja yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, bagian administrasi memiliki jam kerja yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Tetapi dalam

pelaksanaan KKN UPI tahun 2015 masih terdengar keluhan dari mahasiswa yang menunjukkan bahwa masih ada mahasiswa yang belum puas dengan mutu layanan yang diberikan oleh lembaga.

2. Batasan Masalah

a. Batasan kontekstual

Penelitian ini di batasi pembahasannya mengenai analisis masalah mutu layanan KKN terhadap kepuasan mahasiswa tahun 2015, penelitian ini dilakukan di Universitas Pendidikan Indonesia (survey pada mahasiswa di 8 Fakultas), sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah peserta KKN UPI tahun 2015.

b. Batasan konseptual

Variabel X adalah variabel yang mempengaruhi, pada penelitian ini. variabel yang mempengaruhi membahas tentang mutu layanan. Sedangkan variabel Y adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel X, membahas tentang kepuasan mahasiswa.

Secara konseptual batasan masalah mengenai variabel x peneliti membatasinya dengan Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) yang diberikan oleh LPPM. Sedangkan untuk variabel Y dilihat dari kesesuaian harapan mahasiswa dengan mutu layanan yang diberikan oleh LPPM.

3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya muncul beberapa pertanyaan apakah mutu layanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat UPI dalam KKN memiliki dampak terhadap kepuasan mahasiswa UPI Tahun 2015. Karena kepuasan menurut Suryadi (2011, hlm.100) disebabkan oleh tiga hal, yaitu “Kualitas yang dirasakan; nilai yang dirasakan; dan harapan pelanggan”. Maka sesuai dengan teori menurut Sutopo dan Suryanto (2006, hlm. 33) bahwa “salah

satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan”.

Maka, untuk memfokuskan penelitian, peneliti mengungkapkan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- a. Bagaimana mutu layanan KKN UPI tahun 2015?
- b. Bagaimanakah kepuasan Mahasiswa KKN (Kuliah Kerja Nyata) UPI tahun 2015?
- c. Bagaimana pengaruh mutu layanan KKN terhadap kepuasan mahasiswa KKN 2015?

4. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh mutu layanan KKN terhadap kepuasan mahasiswa UPI tahun 2015.

b. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui gambaran mutu layanan KKN UPI Bandung tahun 2015;
- 2) Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa KKN UPI tahun 2015; dan
- 3) Mengetahui gambaran mengenai pengaruh mutu layanan KKN terhadap kepuasan mahasiswa UPI tahun 2015.

5. Manfaat Penelitian

a. Segi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk memperkaya bukti-bukti empirik dalam kepuasan mahasiswa KKN UPI tahun 2015 sebagai salah satu kajian ilmu Administrasi Pendidikan.

b. Segi Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan peneliti untuk mengembangkan ilmu Administrasi

Pendidikan, khususnya mengenai mutu layanan KKN terhadap kepuasan mahasiswa UPI tahun 2015, sehingga peneliti dapat mengaplikasikan ilmu Administrasi Pendidikan secara aktual dilapangan.

- 2) Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk lembaga sebagai bahan evaluasi dari kegiatan KKN (Kuliah Kerja Nyata) Tematik yang dilaksanakan setiap tahunnya, agar mutu layanan program KKN dapat mengalami peningkatan dari waktu ke waktu, serta mampu memenuhi, bahkan melampaui harapan dari peserta KKN.

6. Struktur Organisasi Penelitian

Untuk memperjelas skripsi ini, peneliti sajikan uraian sistematika penulisan skripsi yang dalam penyusunannya terdapat standar dalam pedoman penulisan karya ilmiah UPI Tahun akademik 2015, menurut peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 5804/UN40/HK/2015 adalah sebagai berikut:

- a. Bab I menjelaskan pendahuluan yang didalamnya terdapat latar belakang masalah dari penelitian, identifikasi dan batasan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi skripsi.
- b. Bab II menjelaskan mengenai kajian pustaka yang didalamnya membahas tentang kajian kepuasan mahasiswa dalam administrasi Pendidikan Tinggi yang terdiri dari kajian administrasi Pendidikan Tinggi, pengertian kepuasan, pengukuran kepuasan, cara meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mutu pelayanan, kaitan layanan dengan mutu layanan, dan membahas tentang kajian mutu layanan, layanan KKN di Perguruan Tinggi, penelitian terdahulu, serta kerangka pikir penelitian.
- c. Bab III menjelaskan metode penelitian yang digunakan untuk memecahkan permasalahan penelitian, yang didalamnya terdiri dari Pertama desain penelitian, Kedua partisipan yang terlibat, Ketiga

populasi dan sampel, Keempat instrumen penelitian, Kelima prosedur penelitian, Keenam alisis data.

- d. Bab IV berisikan tentang temuan dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan melalui proses analisis dan pengolahan data untuk menjawab masalah dari penelitian, membuktikan hipotesis, dan menghasilkan temuan mengenai tujuan penelitian yang didapatkan dari lapangan dan hasil pengolahan data.
- e. Bab V berisikan mengenai kesimpulan, implikasi dan rekomendasi, yang dijelaskan dan dipaparkan oleh peneliti terhadap hasil temuan dilapangan dan hasil pengolahan data.