

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sarana atau prasarana fisik atau sering disebut dengan infrastruktur, merupakan bagian yang sangat penting dalam sistem pelayanan. Berbagai pelayanan fisik merupakan hal yang vital guna mendukung gerak roda pemerintahan, perekonomian, industri dan berbagai kegiatan sosial di masyarakat dan pemerintahan. Mulai dari sistem energi, transportasi jalan raya, bangunan-bangunan perkantoran dan sekolah, hingga telekomunikasi, rumah peribadatan dan jaringan layanan air bersih, Kesemuanya itu memerlukan adanya dukungan infrastruktur yang handal. Demikian luasnya cakupan layanan tersebut menjadi sangat penting dalam mendukung dinamika suatu kehidupan.

Keberhasilan institusi sebagai unit kerja khususnya dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Pengukuran mutu pelayanan dalam bidang pendidikan tidak hanya dilihat dari pelayanan akademis, tetapi juga dilihat dari pelayanan nonakademis, Pelayanan disini dapat dipandang sebagai suatu tindakan yang dapat diberikan oleh seluruh jajaran fakultas (pegawai, dosen, teknisi, sarana prasarana) kepada mahasiswa sebagai pelanggan internalnya.

Laboratorium komputer merupakan salah satu sarana pelayanan yang diberikan oleh jurusan sebagai penunjang proses pembelajaran. Peningkatan pelayanan laboratorium komputer perlu terus diupayakan guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna serta menunjang keberhasilan mahasiswa dalam proses pembelajaran. Sarana yang memadai akan sangat berpengaruh terhadap proses pembelajaran apalagi ditunjang dengan pelayanan dari pengelola laboratorium tersebut, khususnya laboratorium komputer di JPTS FPTK UPI. pelayanan ini diantaranya meliputi pelayanan pembelajaran, pelayanan manajemen, layanan fasilitas, dan lain-lain.

Mahasiswa di perguruan tinggi sudah semestinya dapat memperoleh apa yang diharapkan. agar mahasiswa memperoleh harapan tersebut, maka pihak perguruan tinggi harus dapat mensinergikan antara harapan mahasiswa dengan visi, misi dan tujuan organisasi. Sinergisitas harapan mahasiswa dan kepentingan perguruan tinggi akan tercapai apabila proses pembelajaran yang dilakukan dengan mengedepankan aspek kualitas, fasilitas memadai, dan layanan serta manajemen yang profesional.

Jika mahasiswa terlayani oleh fasilitas atau sarana yang diberikan oleh pihak laboratorium, maka akan terjadi sinkronisasi antara mahasiswa dengan pihak laboratorium atau pihak jurusan sebagai penyedia jasa, hal inilah yang menjadi faktor keberhasilan sebuah institusi dalam menciptakan suatu kegiatan pembelajaran.

Dengan fasilitas-fasilitas yang ada, pihak laboratorium berusaha untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada mahasiswa, akan tetapi terdapat permasalahan yakni quota sarana kurang mencukupi untuk kelas-kelas tertentu, hal ini diakibatkan tidak meratanya jumlah mahasiswa tiap kelasnya. Jumlah mahasiswa di JPTS FPTK UPI tidak merata tiap angkatannya, sedangkan fasilitas laboratorium terbatas, sehingga dengan adanya permasalahan tersebut proses pembelajaran menjadi kurang efektif.

Dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan, penulis ingin mencoba untuk meneliti **“Tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan laboratorium komputer Jurusan Pendidikan Teknik Sipil Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat ditarik suatu indikasi bahwa pelayanan yang memuaskan dapat menentukan suatu keberhasilan sebuah intitusi dalam menyelenggarakan proses pembelajaran, yang mana hal ini akan mengundang respon yang positif dari para mahasiswa sebagai pihak yang dilayani, dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan, maka respon negatif akan di dapat oleh intitusi tersebut.

1. Sebagian mahasiswa masih berpendapat pelayanan yang diberikan pihak laboratorium komputer masih kurang.

2. Sebagian besar mahasiswa kurang percaya diri untuk berinteraksi diri dengan pihak laboratorium komputer.
3. Sebagian mahasiswa belum mengetahui tentang manfaat dan fungsi laboratorium komputer secara mendetail.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini diantaranya:

1. Penelitian hanya dilakukan terhadap mahasiswa PTB JPTS FPTK UPI angkatan 2008-2011.
2. Penelitian yang dilakukan hanya meliputi tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan laboratorium komputer JPTS FPTK UPI.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran pelayanan laboratorium komputer di JPTS FPTK UPI?
2. Gambaran tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan laboratorium komputer di JPTS FPTK UPI?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan memenuhi kebutuhan untuk menjawab permasalahan yang telah disebutkan pada identifikasi masalah diatas. Dengan demikian tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui gambaran pelayanan laboratorium komputer di JPTS FPTK UPI.
2. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan laboratorium komputer JPTS FPTK UPI.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Apabila tujuan penelitian dapat tercapai, dan rumusan masalah dapat terjawab secara akurat, maka diharapkan penelitian ini akan memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis. Manfaat tersebut antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan pengembangan ilmu pengetahuan lebih lanjut, memperluas pengetahuan tentang pengelolaan laboratorium supaya bisa menjadi lebih baik lagi.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi sebagai bahan informasi dan kegunaan bagi pengelola laboratorium, supaya dalam pelayanannya bisa dilakukan dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja yang telah ada.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang penulis susun dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis mengemukakan latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, manfaat penelitian, dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis mengemukakan kajian pustaka dengan menghimpun teori dan konsep dari berbagai literatur, kerangka pemikiran, dan diakhiri dengan hipotesis yang merupakan dugaan sementara dari hasil penelitian.

### BAB III OBJEK, METODE, DAN DESAIN PENELITIAN

Pada bab ini penulis mengemukakan objek penelitian, metode penelitian, dan desain penelitian yang terdiri dari: operasional variabel penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik dan alat pengumpulan data, pengujian instrument, teknik analisis data, pengujian hipotesis, dan diakhiri dengan jadwal dan waktu penelitian.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis mengemukakan analisa data penelitian dan hasil penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan dari hasil penelitian.

## BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dan rekomendasi dari hasil penelitian yang didapat.

