

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini pendidikan menjadi *concern* bagi setiap negara di belahan dunia untuk bisa mendapatkan Sumber Daya Manusia yang kompeten, terlatih, dan memiliki daya saing yang berkualitas dan tersertifikasi. Begitupun hal-nya dengan organisasi yang berlomba-lomba untuk mendapatkan dan/atau menciptakan Sumber Daya Manusia yang berkompetensi, handal dan relevan dengan tuntutan pekerjaan yang akan dikerjakannya. Seiring berkembang pesatnya kesadaran pentingnya akan pendidikan secara global, setiap negara di dunia berlomba-lomba untuk mendirikan Lembaga atau Badan Kependidikan yang memiliki daya saing dengan harapan untuk mendapatkan dan/atau menciptakan lulusan-lulusan yang menjadi Sumber Daya Manusia yang kompeten dan handal di berbagai bidangnya, begitupun di Indonesia. Fenomena tersebut menimbulkan menjamurnya keberadaan Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang ada di Indonesia. Berikut ini adalah data yang diperoleh penulis dari Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Kemristekdikti) jumlah Perguruan Tinggi Tahun 2016 dan 2019:

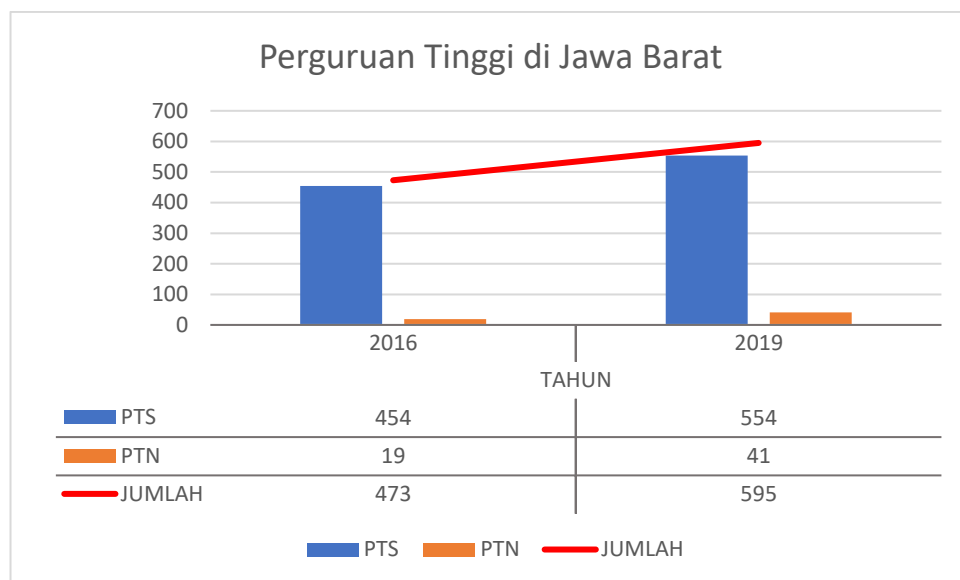


Gambar 1. 1 Jumlah Perguruan Tinggi Indonesia

Muhammad Irsyad Fauzan, 2020

PENGARUH KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPADA MAHASISWA (Studi Kasus di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas X)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Data pada Gambar 1.1 menunjukkan keberadaan PTN maupun PTS berdasarkan data Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Kemristekdikti) terdaftar yang berada di 33 provinsi di Indonesia, salah satunya ialah Provinsi Jawa Barat. Jawa Barat sendiri merupakan salah satu Provinsi yang dikenal memiliki banyak Perguruan Tinggi, yang terdiri dari PTS dan PTN.



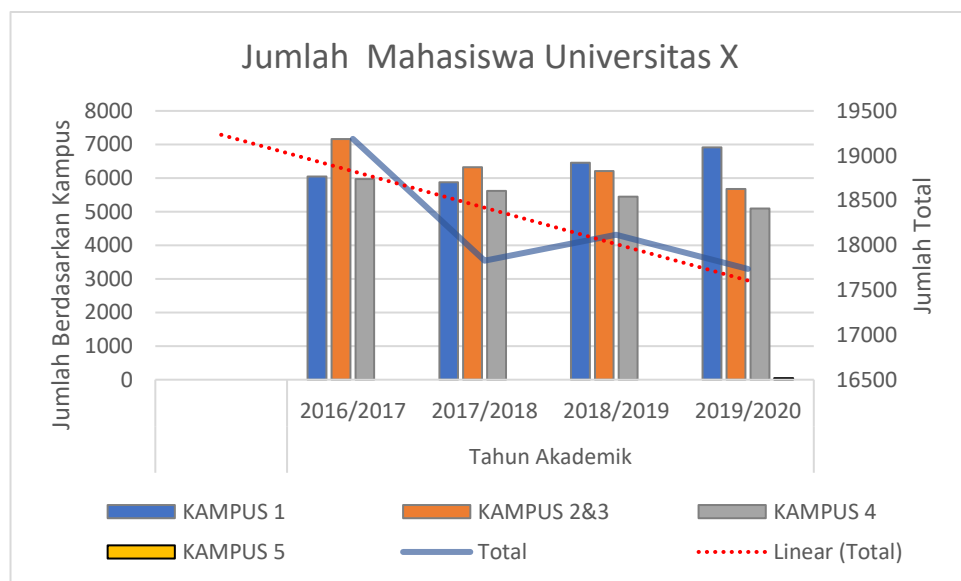
Gambar 1. 2
Perguruan Tinggi Jawa Barat

Seiring semakin banyaknya Perguruan Tinggi yang bermunculan di Indonesia, hal tersebut menimbulkan tantangan bagi setiap Perguruan Tinggi agar dapat bersaing menjadi Perguruan Tinggi terbaik yang diminati masyarakat luas. Khususnya di Jawa Barat sendiri tantangan tersebut cukup signifikan jika dilihat dari pertumbuhan Perguruan Tinggi baru yang kian bermunculan. Hal tersebut pastinya juga akan menambah opsi bagi para Calon Mahasiswa Baru untuk memilih dimana mereka akan melanjutkan dan menempuh Pendidikan Tinggi selanjutnya, baik itu PTS maupun PTN. Seiring dengan bertambahnya opsi Perguruan Tinggi (PT) bagi Calon Mahasiswa, itu berarti persaingan antar Perguruan Tinggi (PT) semakin tinggi, baik PTS maupun PTN yang sudah terkemuka dan ternama sekalipun. Terkhusus bagi PTS, terlebih persaingan tersebut menjadi sangat kompetitif mengingat kebanyakan PTS masih menjadi pilihan kedua bagi para Calon Mahasiswa dibandingkan dengan PTN ternama lainnya. Fenomena tersebut tentunya menuntut PTS untuk mampu bersaing dengan PTS lainnya maupun PTN,

dengan cara terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap Mahasiswa dan juga kualitas lulusan untuk dapat bersaing.

Universitas X merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Jawa Barat tepatnya Kota Bandung yang cukup terkemuka dan masih menjadi salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) pilihan favorit bagi para Calon Mahasiswa Indonesia khususnya di daerah Jawa Barat. Berdasarkan daftar peringkat dan klaster PTN dan PTS dari data resmi Kemenristekdikti pada tahun 2019, Universitas X berada pada peringkat ke **65 (klaster 2)**. Sedangkan posisi untuk PTS serupa di kota bandung seperti Universitas Telkom (TelU) menduduki peringkat **14 (klaster 2)**, Universitas Katolik Parahyangan (UNPAR) peringkat **26 (klaster2)**, maupun Universitas Islam Bandung (UNISBA) peringkat **44 (klaster 2)**

Universitas X sendiri memiliki 7 fakultas yang tersebar pada 5 kampus di Kota Bandung. Berdasarkan data yang dihimpun penulis, jumlah total mahasiswa Universitas X dari tahun 2016 hingga tahun 2019 dapat dilihat pada Gambar Grafik berikut :



Gambar 1. 3
Jumlah Mahasiswa Universitas X

Data pada gambar 1.3 menunjukkan Jumlah total penerimaan Mahasiswa Universitas X beserta total penerimaan mahasiswa Universitas X per Kampus dalam kurun waktu empat tahun terakhir. Berdasarkan data pada Gambar 1.3 memperlihatkan adanya fluktuasi jumlah mahasiswa Universitas X yang cenderung

turun dalam kurun waktu empat tahun terakhir. Hal tersebut tentu saja menjadi sebuah fenomena bagi sebuah PTS untuk dikatakan dapat bersaing dengan PTS maupun PTN lainnya, mengingat jumlah mahasiswa yang terus turun tiap tahunnya. Jumlah persentase penurunan total mahasiswa Universitas X dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1
Total Persentase Penurunan Mahasiswa Universitas X

Total Persentase Penurunan Mahasiswa			
Tahun	Jumlah Penurunan	Interval 4 tahun	Rata-rata Penurunan
2017/2018	7.09%	8%	2.52%
2018/2019	-1.62%		
2019/2020	2.10%		

Berdasarkan data pada Gambar 1.3 dan Tabel 1.1 dapat dilihat persentase perbandingan jumlah mahasiswa di Universitas X. Walaupun ada kenaikan sebesar 1,62% pada tahun 2018 (Tahun Ajaran 2018/2019) namun pada tahun 2017 dan 2019 terjadi penurunan yang signifikan yaitu masing-masing sebesar 7,09% dan 2.10%. Sementara penurunan rata-rata jumlah mahasiswa Universitas X sebesar 2,52%; dengan jumlah penurunan terbesar terjadi pada tahun 2017 (Tahun Ajaran 2017/2018).

Jumlah persentase penurunan mahasiswa Universitas X berdasarkan kampus dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini.

Tabel 1. 2
Persentase Penurunan Mahasiswa berdasarkan Kampus Universitas X

KAMPUS 1			
Tahun	Jumlah Penurunan	Interval 4 tahun	Rata-rata Penurunan
2017/2018	2.84%	-14%	-4.69%
2018/2019	-9.92%		
2019/2020	-6.98%		
KAMPUS 2 & 3			
Tahun	Jumlah Penurunan	Interval 4 tahun	Rata-rata Penurunan
2017/2018	11.72%	21%	7.39%
2018/2019	1.85%		
2019/2020	8.60%		
KAMPUS 4			
Tahun	Jumlah Penurunan	Interval 4 tahun	Rata-rata Penurunan
2017/2018	5.84%	15%	5.12%
2018/2019	3.15%		
2019/2020	6.35%		

Berdasarkan daftar persentase penurunan jumlah mahasiswa pada tabel 1.2 jumlah persentase penurunan yang paling tinggi terjadi di kampus 2 dan 3 Universitas X dengan nilai penurunan rata-rata sebesar 7,39%.

Fakultas yang menempati kampus 2 adalah **Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)**, sementara fakultas yang menempati kampus 3 ialah **Fakultas Ekonomi (FE)** dan **Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)**. Terdapat data secara detail jumlah mahasiswa yang terdapat di Kampus 2 dan 3 sebagai berikut :

Tabel 1. 3
Persentase Penurunan Kampus 2 dan 3 Universitas X

FKIP			
Tahun	Jumlah Penurunan	Interval 4 tahun	Rata-rata Penurunan
2017/2018	12.14%	25%	9.09%
2018/2019	6.00%		
2019/2020	9.13%		
FE			
Tahun	Jumlah Penurunan	Interval 4 tahun	Rata-rata Penurunan
2017/2018	11.29%	17%	5.70%
2018/2019	-2.31%		
2019/2020	8.11%		

Data pada Tabel 1.3, menunjukkan bahwa dalam kurun empat tahun terjadi fluktuasi terhadap jumlah mahasiswa di Universitas X khususnya Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP). Hal tersebut tentu saja menjadi sebuah fenomena bagi sebuah PTS untuk dikatakan dapat bersaing dengan PTS maupun PTN lainnya, mengingat jumlah mahasiswa yang terus turun tiap tahunnya. Selain faktor jumlah pendaftar yang cenderung turun, tak sedikit pula kasus mahasiswa yang tidak melanjutkan Pendidikan tersebut di FKIP Universitas X. Jika kita golongan hubungan PTS dan Mahasiswa sebagai ***Penjual Jasa dan Penerima Jasa*** tentu saja hal-hal tersebut erat kaitannya, mengingat setiap penjual jasa pastinya dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi ***Penerima Jasa***. Melihat dari penjabaran tersebut Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan tentunya menjadi tombak utama Perguruan Tinggi dalam pelayanan ***jasanya*** kepada mahasiswa. Menurut Barata (2003:30) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu, penulis melakukan pra penelitian terhadap kualitas layanan Tenaga Kependidikan kepada 30 mahasiswa di FKIP Universitas X melalui tahapan wawancara dan penyebaran angket kuisioner pra penelitian.

Berdasarkan penyebaran angket seperti yang tertera Tabel 1.5, penulis mendapatkan hasil kualitas layanan Tenaga Kependidikan FKIP Universitas X sebagai berikut :

Tabel 1. 4
Hasil Kuisioner Tenaga Kependidikan di FKIP Universitas X

No	Rekapitulasi Hasil Angket Kuisioner Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan FKIP Universitas X			
	Indikator	Pernyataan	Nilai Persepsi	Nilai Harapan
1	<i>Tangibles</i>	Tingkat kepuasan terhadap kecanggihan peralatan dan teknologi yang dimiliki	3,93	4,73
2	<i>Tangibles</i>	Tingkat Kepuasan terhadap penampilan yang rapi	4,37	4,57
3	<i>Reliability</i>	Tingkat kepuasan terhadap ketepatan waktu kerja	4,03	4,70
4	<i>Reliability</i>	Tingkat kepuasan terhadap ketepatan kerja Tenaga Kependidikan	4,00	4,67
5	<i>Responsiveness</i>	Tingkat kepuasan terhadap kecepatan pelayanan	3,97	4,67
6	<i>Responsiveness</i>	Tingkat kepuasan terhadap ketanggapan Tenaga Kependidikan	4,10	4,63
7	<i>Assurance</i>	Tingkat kepercayaan terhadap Tenaga Kependidikan	4,03	4,33
8	<i>Assurance</i>	Tingkat kepuasan terhadap kesopanan Tenaga Kependidikan	4,10	3,90
9	<i>Emphaty</i>	Tingkat pemahaman Tenaga Kependidikan terhadap kebutuhan Mahasiswa	3,80	4,67
10	<i>Emphaty</i>	Tingkat kesesuaian waktu kerja Tenaga Kependidikan	3,97	4,70
Total			4,03	4,56

Ukuran :

5 = Sangat Puas (SP)

4 = Puas (P)

3 = Kurang Puas (KP)

2 = Tidak Puas (TP)

1 = Sangat Tidak Puas (STP)

Muhammad Irsyad Fauzan, 2020

PENGARUH KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPADA MAHASISWA (Studi Kasus di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas X)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan data Hasil Kuisioner Pra Penelitian pada Tabel 1.6 menunjukkan **Nilai Persepsi** dan **Nilai Harapan** rata-rata dari mahasiswa. Menurut Parasuraman dkk dalam Tjiptono (2016:152-153) operasionalisasi kualitas pelayanan dirumuskan dalam sebuah persamaan yaitu $Q = P - E$, dimana Q (*Quality*) merupakan P (Persepsi) dikurangi E (Ekspektasi) yang berarti nilai kualitas. Yang berarti nilai kualitas pelayanan Tenaga Kependidikan di FKIP Universitas X ialah $4,02 - 4,66 = (-0,64)$. Menurut Goetsch & Davis dalam Tjiptono (2016:115) kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, SDM, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan kedua teori tersebut, kualitas pelayanan yang ideal adalah $P - E = \geq 0$. Dan berdasarkan pada hasil wawancara awal yang dilakukan terhadap 30 orang mahasiswa yang diambil secara *random* dari semester 2, semester 4, semester 6 dan semester 8 ditemukan beberapa layanan kurang maksimal dalam memberikan layanan terutama dalam kualitas dan kecepatan respon terhadap permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa, kurang tanggap, mereka sering menagguhkan layanannya. Sering meninggalkan tempat pada saat pelayanan, tidak berada ditempat ketika butuh bantuan, kurang ramah, suasananya kurang bersahabat. Selain itu juga dalam penyampaian informasi sering kurang jelas, sehingga banyak informasi yang tidak sampai pada mahasiswa. Sering terlambat menyampaikan informasi, kadang terjadi batas waktu pendaftaran kegiatan sering sangat sempit. Mahasiswa juga mengeluhkan kurangnya layanan yang bersifat solutif, terutama jika mendapatkan kesulitan dalam pelayanan administrasi seperti halnya pengangguhan pembayaran DP dan DPP.

Dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap mahasiswa salah satunya adalah yang dilakukan oleh tenaga kependidikan, di Fakultas ini sering melakukan perubahan posisi karyawannya yang dimaksudkan untuk mengubah suasana baru bagi setiap karyawan yang pada gilirannya dapat berimplikasi pada perubahan layanan terhadap mahasiswa menjadi lebih baik. Tenaga Kependidikan (Tendik) yang bertugas melayani mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sangat besar perannya dalam melayani kebutuhan-kebutuhan yang bersifat administrasi Akademik seperti DHMD, KRS, KHS, surat izin, administrasi kemahasiswaan dan adminitrasi keuangan. Dalam hal ini tentunya kinerja

Muhammad Irsyad Fauzan, 2020

PENGARUH KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPADA MAHASISWA (*Studi Kasus di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas X*)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Karyawan yang optimal dapat berpengaruh positif bagi kualitas layanan di Universitas X khususnya di FKIP Universitas X. Apabila tingkat kinerja karyawan yang belum optimal maka tidak akan dapat memenuhi kepuasan layanan seperti yang diharapkan.

Tuntutan mahasiswa untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellent*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa (PT). Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus mampu disikapi sebagai upaya memberikan Kualitas Layanan yang terbaik. Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti diungkapkan Tjiptono (2016:114), bahwa kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Kualitas Layanan Kepada Mahasiswa (Studi Kasus di FKIP Universitas X)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah usaha untuk menyatakan secara tersurat pertanyaan penelitian apa saja yang perlu dijawab atau dicarikan jalan pemecahan masalahnya. Rumusan masalah merupakan suatu penjabaran dari identifikasi masalah dan pembatasan masalah. Dengan kata lain, rumusan masalah ini merupakan pertanyaan yang lengkap dan rinci mengenai ruang lingkup masalah yang akan diteliti didasarkan atas identifikasi masalah dan pembatasan masalah. Suatu perumusan masalah yang baik berarti telah menjawab setengah pertanyaan atau dari masalah. Masalah yang telah dirumuskan dengan baik, tidak hanya membantu memusatkan pikiran, sekaligus juga mengarahkan cara berpikir kita.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kinerja karyawan tenaga kependidikan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas X Bandung?

2. Bagaimana kualitas pelayanan karyawan tenaga kependidikan kepada mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan di Universitas X Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kinerja karyawan tenaga kependidikan terhadap pelayanan kepada mahasiswa.?

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengetahui.

1. Untuk mengetahui kinerja karyawan tenaga kependidikan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas X.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan tenaga kependidikan kepada mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan di Universitas X.
3. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan tenaga kependidikan terhadap pelayanan kepada mahasiswa.

1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Manfaat dan kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam aspek teoritis (keilmuan) yaitu bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia melalui pendekatan serta metode-metode yang digunakan dalam upaya menggali pendekatan-pendekatan baru dalam aspek implementasi manajemen sumber daya manusia dan peningkatan citra lembaga / perusahaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan juga memberikan sumbangan dalam aspek praktis (daya guna) yaitu masukan kepada pihak FKIP Universitas X atau institusi lain yang sejenis dalam melakukan implementasi dan kebijakan serta pengambilan keputusan terutama yang berkaitan dengan masalah kinerja sumber daya manusia dalam rangka peningkatan citra dan peningkatan fungsi lembaga.