

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas sumber daya manusia merupakan tantangan yang dihadapi pada abad 21 ini dan pada masa mendatang, sebuah tantangan yang tidak mengenal batas waktu asal usul negara. Suatu bangsa yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas akan memenangkan kompetisi global.

Untuk membangun dan mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas salah satunya ditentukan oleh pendidikan pada tingkat dasar, menengah maupun tinggi, oleh sebab itu lembaga pendidikan di Indonesia dituntut untuk terus menerus memperbaiki dan meningkatkan kualitas input, proses maupun outputnya untuk menghadapi empat tantangan besar, secara umum yaitu (1) Lahirnya desentralisasi pendidikan, (2) Lahirnya Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional, (3) Lahirnya otonomi kampus, dan (4) Adanya tuntutan peningkatan mutu dari *stakeholder*.

Pertama lahirnya desentralisasi pendidikan. Dengan diberlakukannya Undang Undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Peraturan Pemerintah No.25 Tahun 2000 tentang Pembagian Wewenang antara Pemerintah Pusat dan Daerah dalam kerangka otonomi daerah. Kedua peraturan ini sangat berkaitan erat dengan pembaharuan sistem manajemen pendidikan nasional, karena bidang pendidikan merupakan salah satu kewenangan pemerintah pusat yang pelaksanaannya diserahkan kepada

pemerintah daerah sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Pemerintah No.25 Tahun 2000.

Menurut Nurhadi (2002: 1) mengatakan bahwa "Penerapan dari kedua Undang Undang tersebut merupakan pengalaman baru bagi bangsa Indonesia". Pelaksanaan otonomi daerah dibidang pendidikan yang dalam pengelolaannya diwajibkan di Daerah Kabupaten dan Kota. Proses ini memerlukan pergeseran sistem perencanaan, pengelolaan dan pengawasan pendidikan di daerah yang sangat mendasar, yang pada tahap awal mungkin saja dapat menimbulkan dampak negatif disamping yang positif, seperti yang dialami oleh beberapa negara lainnya yang telah melaksanakan desentralisasi pendidikan.

Dalam pandangan Gaffar (1987: 1) bahwa "Pendidikan dalam otonomi daerah memegang peran amat sentral karena hanya melalui pendidikan, kebodohan, kemiskinan, keterpurukan dapat kita hilangkan. Hanya melalui pendidikan pula bangsa kita dapat kita cerdaskan dan tingkatkan mutunya". Pendidikan dalam konteks otonomi daerah ini adalah instrumen pembangunan yang memiliki kemampuan yang mengokohkan persatuan dan kesatuan dan untuk menjadikan bangsa Indonesia bangsa yang kuat dan mandiri. Dalam konteks ini pula keberadaan sistem pendidikan nasional dan sistem manajemen nasional harus tetap dipelihara bahkan harus diperkuat dengan pikiran dan paradigma baru.

Kedua, lahirnya Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional. Perubahan sentralisasi menuju desentralisasi mendorong perubahan-perubahan kebijakan pada berbagai aspek lainnya, seperti halnya perubahan dalam kebijakan yang menyangkut sistem pendidikan nasional. Hal ini ditandai dengan lahirnya Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003. Keberadaan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional menjadi landasan utama dalam upaya membangun pendidikan yang berkualitas, baik pada tingkatan, dasar menengah bahkan pada tingkat perguruan tinggi.

Ketiga, lahirnya otonomi kampus. Setelah bergulirnya era reformasi Perguruan Tinggi Negeri mengalami perubahan yang signifikan. Dengan disahkannya Undang-Undang mengenai sentralisasi menuju desentralisasi aspek perguruan tinggi mengalami perubahan paradigma menuju otonomi kampus. Pada tahun 2000 dimulai tonggak sejarah dari perguruan tinggi negeri menjadi perguruan tinggi badan hukum milik Negara (BHMN). Pada tahun 2000 juga UGM berubah status menjadi BHMN diikuti oleh UI dan IPB dan kemudian pada tahun 2004 dengan disahkannya Peraturan Pemerintah No.06 tahun 2006 Universitas pendidikan Indonesia berubah menjadi Badan Hukum Milik Negara (BHMN).

Keempat, adanya peningkatan mutu dari *stakeholders*. Semakin tingginya kehidupan sosial masyarakat sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, semakin meningkat pula kesadaran dan tuntutan orang tua terhadap pendidikan yang bermutu. Teori *Human Capital* disadari

atau tidak telah mempengaruhi cara pandang orang tua, terutama kalangan terpelajar dalam memilih lembaga pendidikan bagi anak-anaknya. Investasi pendidikan dipandang sebagai kekuatan untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia (SDM) bagi pembangunan suatu bangsa.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian bahwa pendidikan terbukti menunjang dalam pertumbuhan ekonomi suatu bangsa. Sumbangan pendidikan terhadap pertumbuhan ekonomi semakin kuat setelah memperhitungkan efek interaksi antara pendidikan dengan bentuk investasi fisik lainnya. Selain itu orang tua (masyarakat) juga telah menyadari bahwa pendidikan merupakan “industri jasa”, sehingga sebagai *customers*, mereka menuntut hak untuk memperoleh layanan pendidikan yang bermutu. Melihat kenyataan bahwa orang tua memiliki hak untuk memilih lembaga pendidikan bagi anak-anaknya, maka lembaga yang bermutu semakin dicari dan sebaliknya lembaga yang mutunya rendah akan ditinggalkan.

Dari keempat tantangan secara umum di atas jika tidak diantisipasi dan diatasi akan mengakibatkan berbagai permasalahan dalam dunia pendidikan kita. Jelas sekali bahwa substansi dari keempat permasalahan ini adalah bagaimana gerakan peningkatan mutu yang harus dibangun oleh suatu lembaga sehingga mampu mempersiapkan sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang sangat baik sehingga mampu terjun dalam persaingan global.

Kesiapan lembaga dalam menghadapi keempat tantangan tersebut harus mempersiapkan lembaga yang profesional dan bermutu. Salah satu indikator

dari lembaga profesional dan bermutu adalah memiliki pengelola-pengelola yang berkualitas juga, baik tenaga pendidik ataupun tenaga administrasinya. Untuk menciptakan pengelola pendidikan yang berkualitas dibutuhkan suatu pengembangan pegawai yang sangat terencana.

Upaya pengembangan pegawai dalam suatu lembaga pendidikan menjadi sesuatu yang sangat penting sekali. Bagi organisasi terdapat tujuh manfaat yang dapat diperoleh dari penyelenggaraan pengembangan pegawai, hal ini sesuai dengan pendapat Sondang P Siagian (2002: 13) yang menyatakan bahwa "Tujuh manfaat diantaranya, peningkatan produktivitas, terciptanya hubungan yang serasi, ketepatan dalam pengambilan keputusan, semangat kerja, sikap, komunikasi dan konflik". Untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

1. Produktivitas kerja organisasi sebagai keseluruhan antara lain karena tidak terjadinya pemborosan, karena kecermatan melaksanakan tugas, tumbuh suburnya kerja sama antara berbagai satuan kerja yang melaksanakan kegiatan yang berbeda dan bahkan spesialisik, meningkatkan tekad mencapai sasaran yang telah ditetapkan serta lancarnya koordinasi sehingga organisasi bergerak sebagai suatu kesatuan yang bulat dan utuh;
2. Terwujudnya hubungan yang serasi antara atasan dan bawahan antara lain karena adanya pendelegasian wewenang, interaksi yang didasarkan pada sikap dewasa baik secara teknikal maupun intelektual, saling menghargai dan adanya kesempatan bagi bawahan untuk berpikir dan bertindak secara inovatif;

3. Terjadinya proses pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat karena melibatkan para pegawai yang bertanggung jawab menyelenggarakan kegiatan-kegiatan operasional dan tidak sekedar diperintahkan oleh manajer;
4. Meningkatkan semangat kerja seluruh tenaga kerja dalam organisasi dengan komitmen organisasional yang lebih tinggi;
5. Mendorong sikap keterbukaan manajemen melalui penerapan gaya manajerial yang partisipatif;
6. Memperlancar jalannya komunikasi yang efektif yang pada gilirannya memperlancar proses perumusan kebijaksanaan organisasi dan operasionalisasinya;
7. Penyelesaian konflik secara fungsional yang dampaknya adalah tumbuh suburnya rasa persatuan dan suasana kekeluargaan di kalangan para anggota organisasi.

Pengembangan pegawai salah satunya pada tenaga administrasi ditujukan untuk dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan serta mengembangkan kepribadian dari pegawai dalam mendukung pekerjaan. Pegawai yang berkualitas dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, hal ini dikarenakan dengan adanya pegawai yang berkualitas pada lembaga pendidikan akan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pelanggan pendidikan yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan.

Kualitas layanan saat ini menjadi salah satu prioritas dari lembaga dalam upaya meningkatkan daya saing lembaga pendidikan. Kualitas layanan

memiliki beberapa karakteristik yang harus dimiliki oleh perusahaan pemakai layanan, diutarakan oleh Nisjar yang dikutip oleh Sedarmayanti (2000: 195), mengatakan bahwa “Terdapat enam karakteristik dari kualitas layanan yang dapat dijadikan tolak ukur”. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, 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 Costumers is Always Right*”.

Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan dari masyarakat pada lembaga pendidikan. Pelayanan yang sangat krusial sekali dalam lingkungan perguruan tinggi adalah dalam hal pelayanan akademik. Pegawai sebagai ujung tombak dalam memberikan layanan akademik kepada pelanggan harus menjadi perhatian utama dari lembaga, oleh karena itu

lembaga harus melakukan berbagai pengembangan baik pengetahuan, sikap ataupun keterampilannya dalam menunjang pekerjaannya.

Universitas Pendidikan Indonesia adalah lembaga pendidikan tinggi yang memiliki prioritas yang tinggi terhadap mutu pendidikannya. Berdasarkan kajian empirik di lapangan ditemukan bahwa terdapat empat fenomena khusus yang sedang terjadi, diantaranya:

Pertama, Universitas Pendidikan Indonesia mengalami perubahan status menjadi Badan Hukum Milik Negara (BHMN). Sesuai dengan PP No. 06 Tahun 2004. Adanya perubahan status UPI BHMN tersebut telah memberikan otonomi atau kekuasaan yang lebih besar kepada lembaga untuk dapat mengelola segala potensi yang dimiliki untuk dikembangkan. Hal ini dikarenakan hakikat dari desentralisasi adalah pemberian kewenangan dan kekuasaan, dalam hal ini pemberian kewenangan dan kekuasaan yang lebih luas kepada lembaga yaitu Universitas Pendidikan Indonesia dalam mengelola segala sumber daya yang ada baik materil ataupun non materil.

Kedua, Universitas Pendidikan Indonesia diarahkan agar UPI menjadi salah satu Pelopor dan Unggul (*A leading and Outstanding University*). Dengan perubahan UPI menjadi Badan Hukum Milik Negara memberikan perubahan yang mendasar juga pada visi lembaga. Visi Universitas Pendidikan Indonesia sebagai Universitas Pelopor dan Unggul (*A Leading and Outstanding University*) dalam disiplin ilmu pendidikan dan pendidikan disiplin ilmu di Indonesia pada 2010, dan menjadi salah satu universitas pelopor dan unggul di Asia pada 2025.

Ketiga, UPI mempersiapkan sumber daya manusia yang unggul dalam mengelola lembaga. Untuk mencapai visi UPI sebagai pelopor dan unggul dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mengelola pendidikannya. Dalam mempersiapkan sumber daya tersebut berbagai upaya dilakukan oleh UPI berdasarkan tim penyusun UPI (2006: 34) diantaranya adalah:

Memberikan berbagai penghargaan, Kenaikan pangkat bagi tenaga administrasi, Promosi untuk menduduki jabatan struktural bagi tenaga administrasi, Meningkatkan kemampuan SDM dengan diklat dan kenaikan jabatan fungsional bagi tenaga administrasi.

Keempat, pegawai UPI khususnya tenaga administrasi masih ada yang belum puas terhadap pengembangan yang dilakukan. Pengembangan pegawai khususnya pada tenaga administrasi di lingkungan FPTK yang dilakukan oleh manajemen UPI belum mampu memberikan kepuasan yang maksimal pada pegawai. Dari berbagai uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **”Kontribusi Pengembangan Tenaga Administrasi terhadap Kualitas Layanan Akademik di Lingkungan FPTK UPI”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari awal tulisan ini sudah dapat diketahui bahwa studi ini memfokuskan perhatian pada aspek tenaga administrasi yang berada di lingkungan FPTK UPI. Penulis mengidentifikasi masalah dari uraian di atas bahwa, ketika UPI mengalami perubahan ke arah yang lebih baik dengan melakukan perubahan menjadi BHMN agar menjadi salah satu universitas yang pelopor dan unggul. Perubahan tersebut secara otomatis akan

membutuhkan sumber daya yang berkualitas baik tenaga pendidik (dosen) ataupun tenaga administrasi. Dengan demikian yang menjadi fokus permasalahan utama yaitu bagaimana upaya pengembangan tenaga administrasi yang telah dilakukan dapat berdampak pada kualitas layanan akademik di FPTK UPI.

C. Batasan Masalah

Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak meluas, maka disusun batasan masalah, sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini akan membahas mengenai pelaksanaan pengembangan tenaga administrasi di lingkungan FPTK UPI;
2. Dalam penelitian ini akan dibahas mengenai kualitas layanan akademik yang dilakukan oleh tenaga administrasi di FPTK UPI;
3. Dalam penelitian ini akan dibahas mengenai kontribusi pengembangan tenaga administrasi terhadap kualitas layanan akademik di lingkungan FPTK UPI.

D. Rumusan Masalah

Mohammad Ali (1995 : 36) berpendapat bahwa: “Rumusan masalah pada hakekatnya merupakan generalisasi deskripsi ruang lingkup masalah penelitian dalam pembatasan dimensi dan variabel yang tercakup didalamnya.” Dengan demikian rumusan masalah dapat membatasi,

menspesifikasi dan memperjelas masalah yang di teliti. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran umum pengembangan tenaga administrasi di lingkungan FPTK UPI ?
2. Bagaimana gambaran umum kualitas layanan akademik di lingkungan FPTK UPI?
3. Seberapa besar kontribusi pengembangan tenaga administrasi terhadap kualitas layanan akademik di lingkungan FPTK UPI ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai kontribusi pengembangan tenaga administrasi terhadap kualitas layanan akademik di lingkungan FPTK UPI.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan pengembangan tenaga administrasi di lingkungan FPTK UPI;
- b. Untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai kualitas layanan akademik di lingkungan FPTK UPI;
- c. Untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai kontribusi pengembangan tenaga administrasi terhadap kualitas layanan akademik di lingkungan FPTK UPI.

F. Manfaat Penelitian

1. Segi Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu Administrasi Pendidikan khususnya mengenai pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dan kualitas layanan.

2. Segi Operasional

a. *Bagi peneliti*, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan pengembangan pola pikir peneliti khususnya dalam ilmu administrasi pendidikan;

b. *Bagi Lembaga*, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi pihak lembaga sebagai bahan kajian peningkatan pengembangan pegawai dan peningkatan kualitas layanan;

c. *Bagi dunia pendidikan pada umumnya*, penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dan sumber inspirasi untuk lebih memperdalam permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan pengembangan pegawai dalam organisasi hubungannya dengan kualitas layanan.

G. Anggapan Dasar

Anggapan dasar yaitu suatu titik tolak pemikiran yang kebenarannya tidak diragukan oleh peneliti. Anggapan dasar sebagaimana yang diungkapkan oleh Lin (Izaak Laktunnusa, 1988: 67) bahwa: "Asumsi (anggapan dasar) ialah suatu himpunan pernyataan yang menggambarkan keadaan yang benar (valid) dalam mana teori dapat diterapkan".

Anggapan dasar yang melandasi penelitian ini adalah sebagai berikut:

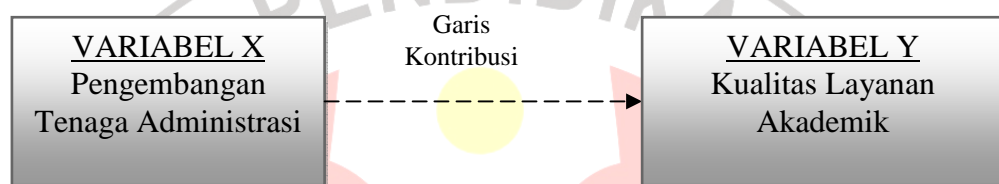
1. Aspek sumber daya manusia merupakan sumber daya terpenting yang dimiliki oleh organisasi, salah satu implikasinya ialah bahwa investasi terpenting yang mungkin dilakukan oleh organisasi adalah melakukan pengembangan terhadap pegawai;
2. Pengembangan tenaga administrasi ditujukan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan mengembangkan kecakapan pegawai dalam menunjang tugas dan fungsinya;
3. Kualitas layanan akademik mengandung pengertian serangkaian kegiatan melayani, baik dengan lisan, tulisan ataupun perbuatan pada pelanggan yang berkaitan dengan akademik sehingga tercapainya kepuasan bagi pelanggan;
4. Kualitas layanan dapat dirasakan oleh pelanggan internal yaitu sesama pegawai, mahasiswa ataupun atasan dan oleh pelanggan eksternal yaitu alumni, klien (pemerintah ataupun lembaga lain). Kualitas layanan dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Pengembangan pegawai sebagai faktor eksternal dari pegawai yang dapat menentukan tingkat kualitas dari pekerjaannya.

H. Hipotesis

Suharsimi Arikunto (2002: 67) mengemukakan bahwa: “Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul”.

Hipotesis yang penulis rumuskan adalah **“Terdapat Kontribusi yang Positif dan Signifikan Antara Pengembangan Tenaga Administrasi terhadap Kualitas Layanan Akademik di Lingkungan FPTK UPI”**.

Secara sistematis hubungan variabel tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



I. Kerangka Berfikir Penelitian

Berdasarkan bagan 1.1 penelitian ini diawali dari adanya dua fenomena yaitu fenomena secara umum dan secara khusus. Fenomena umum yang *pertama* adalah lahirnya desentralisasi pendidikan. Lahirnya desentralisasi pendidikan tidak terlepas dari adanya perubahan secara umum di Negara ini yaitu dari sentralisasi menuju desentralisasi, yang pada akhirnya berimbas pada aspek pendidikan. *Kedua*, lahirnya Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003. Dengan adanya undang pendidikan yang baru setelah bergulirnya reformasi, memberikan perubahan paradigma dalam dunia pendidikan serta mendorong pada arah peningkatan mutu pendidikan secara keseluruhan.

Ketiga, lahirnya otonomi kampus. Wujud nyata dalam desentralisasi pendidikan pada tingkat satuan pendidikan yaitu berlakunya otonomi khusus.

Otonomi khusus ini di tujukan untuk memberikan kewenangan yang lebih besar kepada universitas untuk mengembangkan, memberdayakan serta mengelola segala potensi yang dimilikinya dalam upaya mencapai tujuan pendidikan nasional.

Keempat, adanya tuntutan peningkatan mutu dari *stakeholder*. Semakin cepatnya arus globalisasi yang mengakibatkan akses informasi kian terbuka, memberikan dampak yang positif pada semakin tingginya kesadaran dari *stake holder* untuk memperoleh pendidikan yang berkualitas. Hal ini mendorong lembaga terutama universitas untuk meningkatkan mutu layanan pendidikannya pada masyarakat.

Sedangkan fenomena mikro yang terjadi di lapangan adalah: *Pertama*, seiring perubahan yang terjadi pada tingkat Nasional, UPI sebagai lembaga pendidikan tinggi melakukan perubahan status menjadi Badan Hukum Milik Negara (BHMN). *Kedua*, Universitas Pendidikan Indonesia diarahkan agar UPI menjadi salah satu Pelopor dan Unggul (*A Leading and Outstanding University*).

Ketiga, perlunya UPI mempersiapkan sumber daya manusia yang unggul dalam mengelola lembaga. Upaya mempersiapkan SDM yang unggul dalam mengelola lembaga, salah satu cara yang dilakukan adalah dengan melakukan pengembangan pegawai khususnya pada tenaga administrasi. *Keempat*, masih adanya pegawai yang kurang puas terhadap pelaksanaan pengembangan bagi tenaga administrasi.

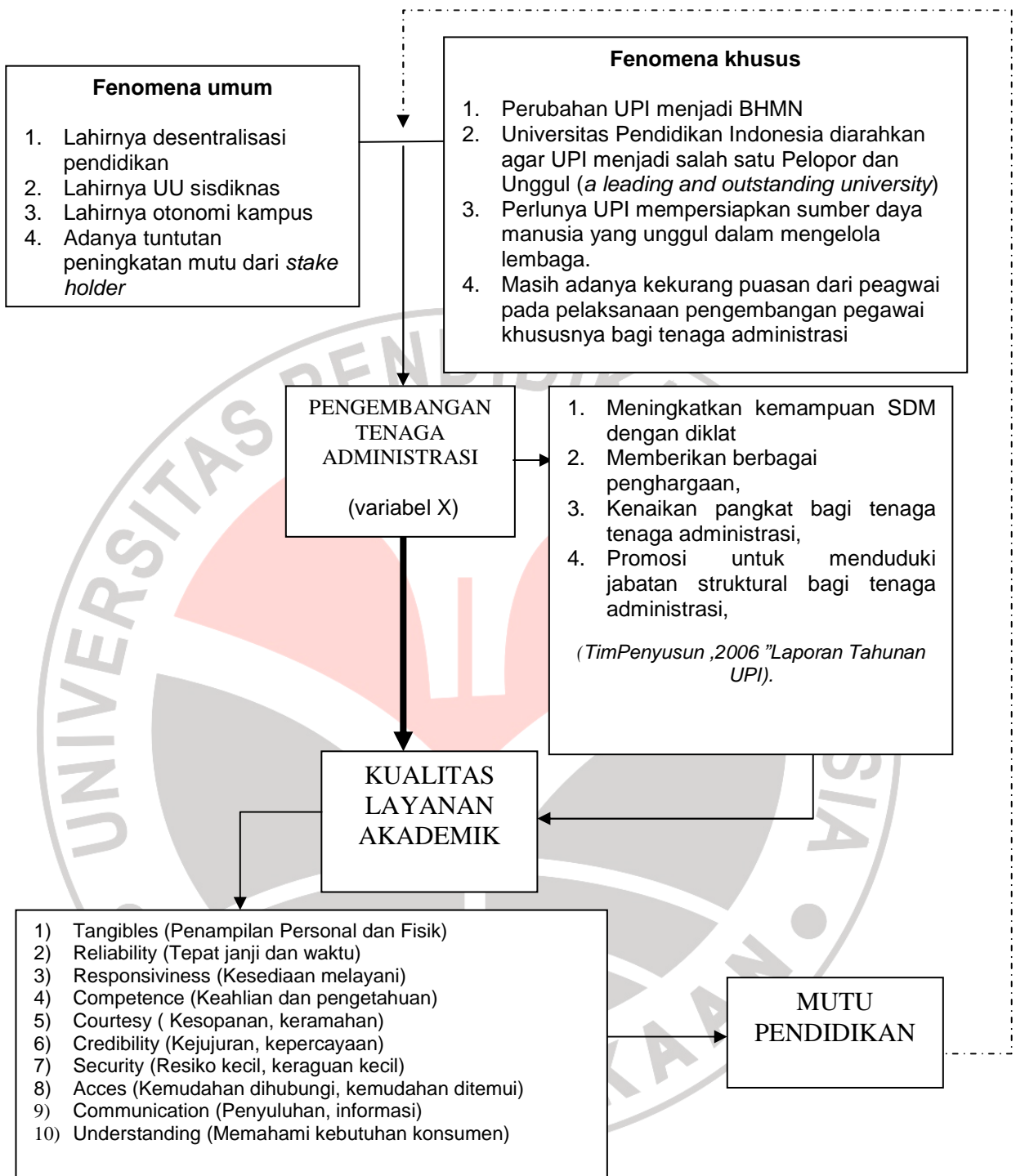
Dari fenomena umum dan fenomena khusus yang menjadi substansi permasalahannya adalah dalam hal pengembangan pegawai, khususnya pengembangan tenaga administrasi di lingkungan FPTK UPI. Pengembangan tenaga administrasi berdasarkan laporan tim penyusun UPI tahun 2006 yaitu 1) Memberikan berbagai penghargaan, 2) Kenaikan pangkat bagi tenaga administrasi, 3) Promosi untuk menduduki jabatan struktural bagi tenaga administrasi, 4) Meningkatkan kemampuan SDM dengan diklat dan bagi tenaga administrasi. Pengembangan tenaga administrasi sebagai salah satu pegawai di lingkungan FPTK ditujukan untuk meningkatkan dan mendorong kualitas pekerjaan dari pegawai sehingga mampu menjadi pendorong tercapainya visi dan misi UPI serta mampu memberikan pelayanan akademik yang maksimal dan berkualitas kepada pelanggan di UPI. Dalam memberikan pelayanan akademik yang berkualitas harus mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Penampilan personal dan fisik);
2. *Reliability* (Tepat janji dan waktu);
3. *Responsiveness* (Kesediaan melayani);
4. *Competence* (Keahlian dan pengetahuan);
5. *Courtesy* (Kesopanan, keramahan);
6. *Credibility* (Kejujuran, kepercayaan);
7. *Security* (Resiko kecil, keraguan kecil);
8. *Acces* (Kemudahan dihubungi, kemudahan ditemui);
9. *Communication* (Penyuluhan, informasi);

10) *Understanding* (Memahami kebutuhan konsumen).

Dengan pengembangan tenaga administrasi yang sangat baik dan kualitas layanan akademik yang maksimal akan memberikan dampak yang besar bagi peningkatan mutu pendidikan secara keseluruhan, yang pada akhirnya akan memberikan *feedback* pada awal kerangka berfikir. Seperti terlihat dalam bagan 1.1





Gambar 1.1
Kerangka Berfikir
Kontribusi Pengembangan Tenaga Administrasi terhadap
Kualitas Layanan Akademik di Lingkungan FPTK UPI

Keterangan:

- > Garis hubungan/pengaruh
- - - - -> Garis feed back/balikan

J. Metodologi Penelitian

1. Metode Penelitian

Penelitian memerlukan suatu metode untuk menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuan penelitian. Metode penelitian merupakan unit kerja suatu penelitian dengan alat apa dan prosedur bagaimana penelitian ini dilaksanakan sehingga dapat dipahami obyek yang dijadikan sasaran penelitian. Sebagaimana dikemukakan Mohammad Ali (1995: 54) bahwa “Metode penelitian merupakan suatu cara untuk memperoleh pengetahuan atau memecahkan suatu permasalahan yang dihadapi”.

Dalam penelitian ini, penulis mempergunakan metode penelitian deskriptif yaitu metode yang memfokuskan penelitiannya kepada masalah yang aktual serta memberikan pemahaman yang berarti sehingga menimbulkan pemikiran-pemikiran yang kritis. Mohamad Ali (1995: 12), yaitu:

Metode penelitian deskriptif digunakan untuk berupaya memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang. Dilakukan dengan langkah-langkah pengumpulan, klasifikasi, dan analisis/pengolahan data serta membuat kesimpulan dan laporan dengan tujuan utama untuk membuat penggambaran tentang suatu keadaan secara objektif dalam suatu deskripsi situasi

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang dimungkinkan dilakukannya pencatatan dan penganalisaan data hasil penelitian secara eksak dengan menggunakan perhitungan statistik.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik komunikasi tidak langsung melalui angket atau kuesioner, ditambah dengan studi dokumentasi apabila data yang terkumpul dirasakan kurang. Suharsimi Arikunto (2002: 124) bahwa “Angket atau kuesioner adalah sejumlah pernyataan atau pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui”.

Jenis angket yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah angket berstruktur, yaitu dengan menyediakan alternatif jawaban untuk memudahkan responden yang terdiri dari beberapa item setiap variabelnya.

3. Teknik Pengolahan Data

- a. Seleksi data, yaitu dengan memeriksa jawaban responden berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan;
- b. Penentuan bobot nilai untuk setiap kemungkinan jawaban pada setiap item dengan skala 5. yaitu (5, 4,3,2,1);
- c. Menghitung *Weight Mean Score (WMS)* presentase skor rata-rata variabel X (Pengembangan Tenaga Administrasi) dan Y (Kualitas layanan Akademik) untuk mengetahui kecenderungan umum jawaban responden terhadap variabel penelitian tersebut;
- d. Menghitung skor mentah menjadi skor baku;
- e. Uji normalitas distribusi;

- f. Analisis korelasi untuk meliputi: korelasi product moment, uji signifikansi dan koefisien determinasi;
- g. Uji linieritas regresi untuk mencari hubungan fungsional antara variabel X (Pengembangan Tenaga Administrasi) dengan variabel Y (Kualitas Layanan Akademik).

K. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Lingkungan FPTK Universitas Pendidikan Indonesia.

2. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut pendapat Mohammad Ali (1995: 54) Populasi adalah “Keseluruhan objek penelitian yang diteliti”. Dengan demikian populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan Tenaga administrasi di lingkungan FPTK UPI yang berstatus PNS berjumlah 51 orang. Selanjutnya pengertian sampel menurut Mohammad Ali (1995: 54) yaitu “Sebagaimana yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili terhadap seluruh populasi”.

Penentuan sampel yang digunakan sebagai sumber data bersifat representatif, sehingga makin besar jumlah sampel mendekati populasi, maka peluang kesalahan generalisasi akan semakin kecil senada dengan pendapat Sugiyono (2003: 97) mengemukakan bahwa ”Makin besar jumlah sampel mendekati populasi peluang kesalahan generalisasi semakin

kecil dan sebaliknya makin kecil jumlah sampel mendekati populasi maka makin besar kesalahan generalisasinya.” Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel sama dengan populasi atau *Total Sampling*. Dalam artian seluruh populasi dijadikan sampel yaitu keseluruhan tenaga administrasi di lingkungan FPTK UPI yang berstatus PNS berjumlah 51 orang adalah sampel penelitian.

