

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan tinggi di Indonesia dalam dekade terakhir mengalami perubahan panorama. Perubahan panorama yang dimaksud meliputi perubahan paradigma, pengelolaan, persaingan, dan sebagainya. Perubahan paradigma terutama dipicu oleh perkembangan teknologi informasi. Sementara perubahan pengelolaan menyangkut badan penyelenggara pendidikan tinggi, baik yang diselenggarakan pemerintah maupun swasta. Seperti yang hingga saat ini masih selalu diperdebatkan, yaitu ditetapkannya tujuh Perguruan Tinggi Negeri (PTN) menjadi Perguruan Tinggi-Badan Hukum Milik Negara (PT-BHMN) (Indrajit, R. Eko & Djokopranoto, R, 2006:).

Senada dengan uraian di atas, Alan Thomas (1971) dalam Buchari Alma (2007:15) telah memberi *warning* kepada pengelola pendidikan bahwa perubahan situasi yang berlangsung sangat cepat ini menuntut administrator pendidikan untuk mempersiapkan diri agar dapat lebih antisipatif terhadap peningkatan ekspektasi masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

Oleh karena itu, perguruan tinggi tidak hanya perlu dilihat sebagai pusat pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat), tetapi juga suatu entitas korporat penghasil ilmu pengetahuan yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup. Persaingan, sebagaimana dialami oleh perusahaan *profit*, meliputi persaingan di bidang mutu,

harga, dan layanan. Dalam hal ini perguruan tinggi sebagai entitas *nonprofit*, menghadapi hal yang sama pula (Indrajit, R. Eko & Djokopranoto, R, 2006).

Alma (2008:13) mengemukakan bahwa apabila lembaga pendidikan dilihat dari kacamata sebuah *corporate*, maka lembaga pendidikan itu adalah suatu organisasi produksi penghasil jasa pendidikan yang dibeli oleh mahasiswa sebagai konsumennya. Jika lembaga pendidikan sebagai pemberi jasa tidak mampu memasarkan jasa pendidikannya karena mutunya tidak sesuai dengan harapan mahasiswa, tidak memberikan nilai tambah bagi peningkatan pribadi individu, layanan tidak memuaskan, maka produk jasa pendidikan yang ditawarkan tidak akan menjadi pilihan konsumen.

Persoalan kualitas sudah menjadi harga yang harus dipenuhi oleh perusahaan *profit* dan juga perguruan tinggi sebagai lembaga nirlaba agar dapat tetap bertahan. Melalui peningkatan kualitas jasa, lembaga pendidikan tinggi dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Mengenali dan memahami keinginan pelanggan jauh lebih penting, karena produsen bergantung pada konsumennya. Konsumen selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk lainnya. Mereka membentuk harapan tentang nilai yang akan diperoleh (*value expectation*) (Kotler, 1997 dalam Lupiyoadi & Hamdani, 2009:173). Dari nilai tersebut kemudian dapat diukur seberapa besar kepuasan pelanggan tersebut. Oleh karena itu, persyaratan konsumen, suara pelanggan, maupun umpan balik dari pelanggan menjadi dasar dalam mengembangkan sistem manajemen kualitas jasa sebuah organisasi sesuai ISO 9001.

ISO 9000:2000 mempersyaratkan pusat perhatian pada pelanggan (*customer focus*) sebagai salah satu prinsip dasar manajemen kualitas yang

dipakai oleh manajemen puncak kearah perbaikan kinerja. Dalam daftar istilah ISO 9000:2000 disebutkan, “*organization depend on their customers ad therefore should understand current and future customer need...*” (organisasi bergantung pada pelanggannya). Selain itu ditetapkan pula persyaratan pemenuhan pelanggan, “*...should meet customer requirement and strive to exceed customer expectation*” (hendaknya memenuhi dan berusaha melampaui harapan pelanggan (Lupiyadi & Hamdani, 2009:174).

Menurut Webster’s 1928 Dictionary pelanggan adalah “*one who frequent any place of sale for the sake or purchasing goods or wares*” (pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan) atau “*customer is one who frequent or visit any place for procuring what he wants...*” (pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan...).

Sedangkan *Cambridge International Dictionaries* mendefinisikan pelanggan adalah “*a person who buys goods or a service*” (pelanggan adalah seseorang yang membeli suatu barang atau jasa). Berdasarkan dua definisi di atas, pelanggan dapat dikatakan sebagai seseorang yang secara kontinu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapat suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.

Dalam dunia pendidikan, pelanggan dibedakan menjadi pelanggan dalam (*internal customer*) dan pelanggan luar (*external customer*). Pelanggan dalam yakni: pengelola institusi pendidikan itu sendiri, antara lain: manajer, tenaga pendidik (guru/dosen), staf, dan penyelenggara institusi, sedangkan pelanggan

luar, adalah siswa/mahasiswa, orang tua siswa/mahasiswa, masyarakat umum, pemerintah, dan dunia industri (Sallis, Edward, 2006:6).

Karakteristik jasa di perguruan tinggi itu sendiri termasuk kelompok jasa murni, di mana pemberian jasa yang dilakukan didukung oleh alat kerja atau sarana pendukung, contoh ruangan kelas, laboratorium, kursi, meja, buku-buku, media pembelajaran dan lain sebagainya. Selain itu, jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran mahasiswa sebagai pelanggan luar atau pengguna jasa. Untuk mendapatkan jasa yang diinginkan, mahasiswa harus mendatangi pemberi jasa, yaitu lembaga pendidikan tinggi. Hubungan antara lembaga pendidikan tinggi dengan mahasiswa termasuk *high contact system*, karena selama proses pemberian jasa berlangsung, mahasiswa dan lembaga pendidikan tinggi terus berinteraksi. Dalam hal ini, untuk menerima jasa mahasiswa harus menjadi bagian dari sistem jasa. Dengan kata lain, hubungan lembaga pendidikan tinggi dengan mahasiswa berdasarkan *member relationship*, yaitu mahasiswa telah menjadi anggota lembaga pendidikan tinggi tersebut. Sistem pemberian jasa dilakukan secara terus-menerus dan teratur sesuai dengan kurikulum yang telah ditetapkan. (Lupiyoadi dan Hamdani, 2008:148). Sama halnya dengan dunia usaha dan industri, baik pelanggan internal maupun eksternal lembaga pendidikan tinggi harus dapat terpuaskan melalui ide kreatif dan inovatif pimpinan institusi pendidikan tersebut.

Namun, untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas jasa yang diterima khususnya oleh pelanggan luar (*external customer*) agar mereka dapat terpuaskan tidaklah mudah dan sederhana. Kurtz dan Clow (1998)

mengemukakan bahwa kualitas jasa lebih sukar untuk dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang. Oleh karena itu, agar kualitas jasa pendidikan dapat terjaga dengan baik diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen dengan cara mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Cravens dalam Handayani, dkk., 2003).

Mengantisipasi hal tersebut, Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) sebagai LPTK yang melayani jasa pendidikan dan menyiapkan tenaga kependidikan serta ilmuwan, dengan perubahannya menjadi PT-BHMN melalui PP. Nomor 6 tahun 2004, mempunyai konsekuensi untuk memiliki kinerja yang tinggi. UPI telah menetapkan visinya menjadi Universitas Pelopor dan Unggul (*Leading and Outstanding University*). Untuk mencapai visi ini UPI harus menata diri dengan melakukan perbaikan manajemen di segala bidang dan menempatkan orientasi kepuasan mahasiswa sebagai salah satu fokus lembaga dalam meningkatkan mutu pendidikan tinggi. Walaupun peningkatan mutu pendidikan telah dilakukan UPI secara rutin dan berkelanjutan melalui evaluasi diri dan akreditasi, tetapi apakah mahasiswa sebagai pelanggan lembaga pendidikan tinggi telah merasa puas akan layanan yang diberikan? Nampaknya belum diungkap secara mendalam.

Layanan ini dapat dilihat dalam berbagai bidang, mulai dari layanan berbentuk fisik bangunan, hingga layanan berbagai fasilitas dan dosen yang bermutu. Mahasiswa sebagai konsumen akan menuntut dan menggugat layanan yang kurang memuaskan. Mereka akan memperhatikan keadaan bangunan ruang

belajar, kebersihan kelas, tersedianya WC yang bersih, tersedianya kantin dan perpustakaan. Selanjutnya ketersediaan berbagai fasilitas lainnya, seperti LCD, OHP, papan tulis, spidol, fasilitas teknologi pendidikan (jaringan internet), kompetensi dosen dan tenaga administrasi, dan lain sebagainya. Seluruh pelaksanaan pelayanan tersebut terkait kepada dosen dan tenaga administrasi sebagai sumber daya penting dalam pelaksanaan pelayanan di perguruan tinggi. Sumber daya ini dianggap penting dan utama karena mampu menggerakkan sumber daya lain sehingga berfungsi bagi penyelenggaraan pendidikan.

Achmad Sanusi (1990:1) dalam Alma (2008:24) menyatakan bahwa untuk melihat mutu pendidikan dari tiga dimensi, yaitu mutu hasil belajar, mutu mengajar, dan mutu bahan kajian serta pelajaran. Dosen sebagai "pendidik" memiliki peran yang sangat penting dalam proses pembelajaran. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, dalam pasal 39 (2) mengatakan bahwa "Pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi".

Dalam pasal 40 (2) ditambahkan bahwa pendidik berkewajiban: (1) menciptakan suasana pendidikan yang bermakna, menyenangkan, kreatif, dinamis dan dialogis; (2) mempunyai komitmen secara profesional untuk meningkatkan mutu pendidikan; dan (3) memberi teladan dan menjaga nama baik lembaga, profesi, dan kedudukan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan kepadanya.

Dalam UU RI Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, pasal 1, dikatakan bahwa “Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat”. Dari pasal 1 ini perlu ditekankan bahwa seorang dosen bukan hanya merupakan seorang pendidik profesional pada perguruan tinggi, tapi juga merupakan seorang ilmuwan. Untuk itu, dalam UU RI no. 14 Tahun 2005 pasal 45, dikatakan bahwa “Dosen wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikat pendidik, sehat jasmani dan rohani, dan memenuhi kualifikasi lain yang dipersyaratkan satuan pendidikan tinggi tempat bertugas, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional”.

Dosen sebagai tenaga edukatif yang bertanggung jawab dalam proses pembelajaran harus melakukan pengelolaan terhadap proses pendidikan bagi para mahasiswanya dalam bentuk *pengajaran, bimbingan, pengarahan, dan pembinaan* (Sutikno, 2009: 33). Seorang dosen yang baik dan dapat memenuhi harapan serta kebutuhan para mahasiswanya, ternyata tidak semudah yang dibayangkan. Banyak hal yang harus dikuasai selain keterampilan mengajar, juga rasa seni dan rasa cinta terhadap profesinya sebagai tenaga pengajar (Suganda: 2004).

Leblanc (1998) seperti yang dikutip oleh Suganda (2004) menyebutkan sepuluh prinsip atau persyaratan yang harus dipenuhi seorang dosen agar dapat mengajar dengan baik, yaitu (1) mengajar yang baik merupakan gabungan dari kesenangan (*passion*) dan penalaran (*reason*); (2) dosen harus dapat menjembatani antara teori dengan praktik di masyarakat; (3) dosen senantiasa bersedia mendengarkan, mempertanyakan, menyikapi dengan responsif, dan memahami bahwa setiap individu mahasiswa dari setiap kelas adalah suatu pribadi yang unik

dan berbeda; (4) dosen harus bersikap fleksibel, *fluid* (tidak kaku), selalu bersedia untuk mencoba hal-hal baru (*experimenting*), dan memiliki kepercayaan diri untuk merespons dan menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang berubah; (5) mengajar yang baik juga berkaitan dengan cara atau gaya (*style*); (6) mengajar yang baik harus mengandung unsur humor (jenaka); (7) mengajar yang baik adalah memberikan perhatian, membimbing, dan mengembangkan daya pikir serta bakat para mahasiswa; (8) mengajar yang baik harus didukung oleh kepemimpinan yang kuat dan visioner serta dukung institusi berupa sumberdaya, personalia, maupun dana; (9) mengajar yang baik adalah tentang pembimbingan (*mentoring*) yang dilakukan oleh dosen senior kepada dosen yunior, tentang kerjasama, dan kemudian kinerjanya dapat dikenali dan dihargai oleh seorang penilai (penyelia); dan terakhir (10) mengajar yang baik adalah memiliki kesenangan, dan kenikmatan batin.

Selanjutnya Sudarwan (1995) mengemukakan bahwa ada empat hal yang harus diperhatikan dalam proses pembelajaran, yaitu (1) metode mengajar; (2) mutu pembelajaran; (3) tidak hanya bersifat *descriptive oriented* tetapi mencakup penerapan ilmu yang dipelajari; dan (4) kegiatan pembelajaran membentuk mahasiswa agar dapat berdiri sendiri secara akademis melalui pola pikir analitis.

Secara ringkas Alma (2008:22) menyatakan bahwa mahasiswa mempunyai pandangan tentang dosen yang baik itu adalah dosen yang memiliki kompetensi keilmuan, menguasai metoda mengajar, mampu mengendalikan emosi dan memiliki sikap disiplin. Oleh karena itu, dosen selalu menimbulkan daya tarik tersendiri bagi mahasiswa karena mudah menyentuh rasa simpati mahasiswa. Mahasiswa akan memiliki kesan tertentu terhadap kinerja dosen.

Selain dosen sebagai tenaga edukatif, unsur pemberi pelayanan di perguruan tinggi lainnya adalah tenaga administrasi. Menurut Febrian (2000:17) tenaga administrasi merupakan individu (personil) yang menyelenggarakan keseluruhan pelayanan teknis dan administratif yang diperlukan dalam mengelola sumber daya dan program.

Alma (2008:38) mengatakan bahwa tenaga administrasi sebenarnya merupakan *trade mark* dari perguruan tinggi itu sendiri. Lancar atau tidaknya, ramah atau tidaknya tenaga administrasi dalam memberi pelayanan kepada mahasiswa atau masyarakat, akan memberi kesan yang mendalam bagi yang menerima pelayanan. Sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, tenaga administrasi di fakultas melakukan berbagai layanan mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan akademik.

Dengan demikian, untuk meningkatkan mutu pendidikan, baik dosen maupun tenaga administrasi harus memberikan nilai tambah dalam hal meningkatkan pelayanan akademik dan non akademik (administratif). Hal itu memberi implikasi kepada setiap dosen dan tenaga administrasi di berbagai unit kerja harus lebih memahami dan mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan sehingga peningkatan mutu pendidikan dapat dirasakan tidak hanya oleh *stake holder* melainkan juga para pelanggan (*customer*) UPI.

Di masa depan tugas dan fungsi dosen dan tenaga administrasi semakin kompleks, hal ini dikarenakan perkembangan ilmu pengetahuan yang sangat pesat, dan juga tuntutan untuk menggunakan *e-learning* atau teknologi informasi (IT) tidak dapat dihindari. Keadaan ini menuntut kemampuan untuk beradaptasi yang sesuai dengan kebutuhan pembangunan pendidikan tinggi. Untuk itu kesiapan seorang dosen dan tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas dan intensitas kegiatan akademiknya mutlak menjadi kesadaran dan direncanakan secara komprehensif serta integral karena kegiatan tersebut merupakan salah satu ukuran kinerja akademik.

Para administrator pendidikan telah membangun mekanisme untuk mendapatkan bermacam-macam umpan balik dari mahasiswa tentang kinerja layanan akademik, dan selanjutnya mengevaluasi persepsi mahasiswa mengenai pengalaman mereka selama mengikuti proses pendidikan. Banyak peneliti, antara lain Allen, J. and David, D. (1991); Di Domino, E. and Bonnici, J. (1996); dan Holdford and Reinders (2001) dalam Holdford and Patkar (2003), menganjurkan untuk mengevaluasi persepsi siswa terhadap mutu layanan pendidikan. Mutu layanan pendidikan (*educational service quality*) didefinisikan oleh Holdford and Reinders (2001) sebagai mengevaluasi layanan yang diterima (*service received*) oleh mahasiswa secara menyeluruh sebagai bagian dari pengalaman pendidikan (*educational experience*) mereka, meliputi bermacam-macam kegiatan di dalam dan di luar kelas, seperti pengajaran di kelas, interaksi antara mahasiswa dan fakultas, fasilitas pendidikan, dan hubungan antara mahasiswa dengan tenaga administrasi lembaga.

Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FPMIPA), sebagai salah satu fakultas di lingkungan UPI telah melakukan berbagai upaya untuk memperoleh umpan mengenai mutu layanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa selama mereka mengikuti proses pendidikan di FPMIPA UPI.

Sejak tahun 2007 FPMIPA UPI telah membangun sistem evaluasi perkuliahan online (<http://fpmipa.upi.edu/evaluasi>). Sistem tersebut digunakan untuk menghimpun pendapat mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen selama satu semester. Namun demikian, implementasi sistem evaluasi perkuliahan online tersebut masih menghadapi berbagai kendala, antara lain sosialisasi pengisian

evaluasi perkuliahan online yang dilaksanakan setiap akhir semester belum diketahui oleh seluruh dosen dan mahasiswa. Hal lain, database mahasiswa beserta data mata kuliah yang dikontrak oleh setiap mahasiswa per semester harus diminta dari Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Selanjutnya, partisipasi dosen dalam mendorong para mahasiswanya untuk mengisi kuesioner evaluasi perkuliahan online masih kurang, dan juga partisipasi mahasiswa dalam mengisi kuesioner masih rendah. Mengatasi hal tersebut, FPMIPA menetapkan bahwa mulai semester genap 2009/2010 setiap mahasiswa yang akan melakukan kontrak kredit, wajib memiliki Nomor Unik Program Evaluasi Perkuliahan (NUPEP) yang dapat diperoleh apabila ia telah mengisi kuesioner evaluasi perkuliahan online. Dengan ditetapkannya kebijak tersebut, diharapkan seluruh mahasiswa FPMIPA UPI akan mengisi kuesioner evaluasi perkuliahan. Sehingga data hasil evaluasi yang terhimpun dapat digunakan sebagai *feedback* kinerja mengajar dosen.

Kuesioner evaluasi perkuliahan online pada semester genap 2008/2009 diisi oleh 1.322 orang mahasiswa, sementara jumlah kuesioner yang terisi 9.689. Adapun rentang skor dosen menggunakan skala nilai 1-4.

Tabel 1.1
Rentang Skor Dosen

Rentang skor	Nilai	Keterangan
3,5 – 4,0	A	Sangat Baik
2,8 – 3,4	B	Baik
2,0 – 2,7	C	Cukup
1,0 – 1,9	D	Kurang Baik
0,0 – 0,9	E	Buruk

Di bawah ini tabel skor dosen per mata kuliah pada semester genap 2008/2009.

Tabel 1.2
Skor Dosen per Mata Kuliah pada Semester Genap 2008/2009

No	Kode Mata Kuliah	Mata Kuliah	Skor Dosen 1	Skor Dosen 2	Skor Dosen 3	Skor Dosen 4	Skor Dosen 5	Skor Dosen 6	Skor Dosen 7	Skor Rata-rata	Nilai
1	KU300	Seminar Pendidikan Agama Islam	3,07	3,07	3,01	2,88	3,13	3,35		3,09	B
2	KU100	Pendidikan Agama Islam	3,06	3,63	4,00	3,18	3,18	3,03	3,02	3,30	B
3	KD300	Landasan Pendidikan	2,93	3,00						2,97	B
4	KU105	Pendidikan Kewarganegaraan	3,00							3,00	B
5	KU106	Pendidikan Bahasa Indonesia	2,59	3,42	2,77	2,94	3,15	3,20	3,14	3,03	B
6	KU101	Pendidikan Agama Kristen Protestan	3,21							3,21	B
7	KU301	Seminar Pendidikan Agama Kristen Protestan	3,40							3,40	B
8	KD301	Perkembangan Peserta Didik	3,12	2,93						3,03	B
9	KD302	Bimbingan dan Konseling	2,70	3,17	3,20	2,98				3,01	B
10	FI351	Fisika Sekolah III	2,85							2,85	B
11	IK310	Algoritma dan Pemrograman	2,97							2,97	B
12	KD304	Pengelolaan Pendidikan	2,99	2,00						2,50	C
13	KU107	Pendidikan Lingkungan Sosial, Budaya, dan Teknologi	2,50							2,50	C
14	IK442	Aplikasi Komputer Grafis	2,90							2,90	B
15	FI311	Bahasa Inggris	2,60							2,60	C
16	IK302	Bahasa Inggris	2,80							2,80	B
17	FI422	Eksperimen Fisika Dasar I	2,97							2,97	B
18	KU400	Kuliah Kerja Nyata	2,79							2,79	C
19	MT416	Matematika Kombinatorik	3,00							3,00	B
20	KU104	Pendidikan Agama Budha	3,22							3,22	B
21	BI591	Program Latihan Akademik	3,00							3,00	B
22	MT590	Program Latihan Profesi	3,20							3,20	B
23	MT599	Ujian Sidang	2,92							2,92	B

Sumber: <http://fpmipa.upi.edu/evaluasi/dosen/>

Berdasarkan data di atas, nilai evaluasi perkuliahan terhadap 46 orang dosen yang mengajar mahasiswa FPMIPA UPI pada semester Genap 2008/2009 masih berkisar pada rentang C (Cukup) – B (Baik).

Data lain, pada tahun 2009 FPMIPA telah menyebar kuesioner kepada 162 orang mahasiswa calon wisudawan Gelombang I pada acara pembekalan

“Retooling”. Kuesioner tersebut berisi 14 butir item pertanyaan. Dari 162 kuesioner, sebanyak 132 kuesioner (81,5%) diserahkan kembali. Hasil kuesioner menunjukkan sebanyak 30,3% responden menyatakan ketidakpuasannya terhadap layanan dosen dan tenaga administrasi. Ketidakpuasan mahasiswa terhadap terhadap kinerja dosen yang terungkap, antara lain: (1) dosen sulit ditemui, profesionalisasi dosen perlu ditingkatkan, (2) penilaian yang dilakukan dosen tidak transparan, (3) dosen berlaku tidak adil kepada mahasiswa, (4) untuk beberapa jurusan/program studi tertentu jumlah dosen perlu ditambah, (5) kehadiran dosen tidak memenuhi standar, dan (6) kurangnya perhatian dosen terhadap kemajuan mahasiswa bimbingannya.

Sementara ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, yakni: (1) proses pembuatan surat bertele-tele, (2) sikap tenaga administrasi tidak ramah saat melayani, (3) tenaga administrasi kurang sabar dalam menghadapi mahasiswa, (4) tenaga administrasi malas bekerja, (5) tenaga administrasi sering tidak berada di tempat saat jam kerja, (6) pelayanan administrasi lambat, (7) kurangnya informasi beasiswa, (8) terbatasnya alat dan bahan penelitian, dan (9) mahasiswa memerlukan waktu yang cukup lama untuk memperoleh bahan penelitian.

Selanjutnya data *“Pendapat Alumni”* (<http://alumni.fpmipa-int.upi.edu>) yang diisi oleh 71 orang alumni FPMIPA UPI telah berhasil menghimpun berbagai saran dan masukan, antara lain: (1) kualitas pengajaran yang dilakukan dosen perlu ditingkatkan, (2) tidak tersedia buku-buku bahan rujukan yang lengkap, (3) dosen tidak terbuka dalam melakukan penilaian, (4) dosen terlambat

menyerahkan nilai UAS, (5) kurangnya kedisiplinan dosen dalam melakukan kegiatan perkuliahan (ketepatan waktu dan kehadiran), (6) evaluasi kinerja dosen oleh mahasiswa perlu dilakukan.

Sementara kritik dan saran alumni terhadap layanan administrasi akademik, antara lain: (1) kinerja layanan tenaga administrasi harus diperbaiki dan ditingkatkan, (2) birokrasi harus dipermudah, (3) perlunya perawatan dan perbaikan sarana dan prasarana perkuliahan (seperti ruang kuliah, laboratorium), (4) pemanfaatan laboratorium belum maksimal, (5) pemberlakuan kurikulum tahun 2006 berdampak pada pelaksanaan perkuliahan, dan (6) perlu diselenggarakan ekspo/pameran bursa tenaga kerja melalui kerjasama fakultas dengan instansi atau dunia usaha.

Sementara itu, dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan, UPI telah melakukan berbagai pembenahan. Diantaranya pembangunan dan penataan kembali gedung fakultas dan gedung lainnya berserta pengadaan fasilitas perkuliahan melalui bantuan pinjaman lunak dari *Islamic Development Bank* (IDB). Meningkatkan kapasitas *bandwidth*, meningkatkan akses *point* internet, membuat digitalisasi konten pembelajaran, meningkatkan layanan perpustakaan berbasis ICT, melengkapi koleksi pustaka (*e-book*, *e-journal*, *e-learning*) (Renstra UPI Tahun 2005-2010).

Kebijakan desentralisasi layanan registrasi akademik (kontrak mata kuliah) bagi mahasiswa lama pun telah dilakukan di masing-masing Fakultas sejak Semester Genap tahun akademik 2008/2009 (berdasarkan Surat Pembantu Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Nomor: 6959/H40/DT/2008/ tanggal 10

Desember 2008). Hal itu dimaksudkan agar proses kontrak kredit bagi mahasiswa lama yang semula dilaksanakan terpusat di Direktorat Akademik (d/h Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan) sering menyebabkan mahasiswa harus mengantri dalam antrian yang cukup panjang, kini dapat menjadi lebih cepat dan mudah.

Selain itu, mulai mahasiswa angkatan 2007 pembayaran SPP dilakukan secara *autodebet*. Setiap mahasiswa baru mendapat buku tabungan dan kartu ATM dari Bank Negara Indonesia (BNI) cabang UPI Bandung. Buku tabungan dan kartu ATM tersebut digunakan untuk pembayaran SPP. Sistem Informasi Akademik (SIK) yang dibangun oleh Direktorat Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) kini dapat diakses di setiap fakultas, memberi kemudahan bagi mahasiswa dan dosen untuk mengetahui perolehan nilai.

Dari uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa walaupun UPI telah melakukan berbagai upaya dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan, akan tetapi UPI masih perlu untuk menghimpun umpan balik dari para mahasiswa berkaitan dengan kinerja dosen dan tenaga administrasi di berbagai aspek dalam pengelolaan pendidikan.

Mahasiswa tentu mempunyai harapan dan kriteria terhadap proses pembelajaran dan layanan administrasi akademik yang diberikan baik oleh dosen maupun oleh tenaga administrasi. Oleh karena itu, mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan mahasiswa akan pelayanan dan berakhir pada persepsi mahasiswa terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Umpan balik dari mahasiswa sangat bermanfaat untuk berbagai keperluan, seperti misalnya untuk program perbaikan

mutu pendidikan, mengidentifikasi *gap* (kesenjangan) antara persepsi siswa dan pendidik berkaitan dengan pendidikan yang diselenggarakan oleh sebuah lembaga, dan juga dapat digunakan sebagai alat strategik untuk program pemasaran pendidikan.

Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Efektivitas Kinerja Mengajar Dosen dan Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian pada latar belakang penelitian di atas, jelaslah bahwa kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan (*expectation*) yang diinginkan mahasiswa tentang kinerja mengajar dosen yang didukung oleh kualitas layanan administrasi akademik dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan (*perceived performance*).

Kepuasan mahasiswa tidak terlepas dari pelayanan dosen dan tenaga administrasi. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka mahasiswa akan kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, mahasiswa akan sangat puas.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja dosen, antara lain: kompetensi profesional dosen, motivasi kerja, kemampuan dosen, iklim organisasi, status sosial ekonomi dosen. Berdasarkan data yang diperoleh dari sistem evaluasi perkuliahan (<http://fpmipa.upi.edu/evaluasi>) yang dikembangkan oleh FPMIPA UPI, kuesioner yang diisi oleh 132 orang calon wisudawan dalam

acara “*Retooling*” dan data “Pendapat Alumni” (<http://alumni.fpmipa-int.upi.edu>) diketahui bahwa kinerja mengajar dosen dan layanan administrasi akademik di lingkungan FPMIPA UPI perlu dibenahi dan diperbaiki.

Persepsi mahasiswa dan alumni terhadap kinerja dosen antara lain: (1) dosen sulit ditemui, profesionalisasi dosen perlu ditingkatkan, (2) penilaian yang dilakukan dosen tidak transparan, (3) dosen berlaku tidak adil kepada mahasiswa, (4) untuk beberapa jurusan/program studi tertentu jumlah dosen perlu ditambah, (5) kehadiran dosen tidak memenuhi standar, dan (6) kurangnya perhatian dosen terhadap kemajuan mahasiswa bimbingannya, (7) kualitas pengajaran yang dilakukan dosen perlu ditingkatkan, (8) tidak tersedia buku-buku bahan rujukan yang lengkap, (9) dosen tidak terbuka dalam melakukan penilaian, (10) dosen terlambat menyerahkan nilai UAS, (11) kurangnya kedisiplinan dosen dalam melakukan kegiatan perkuliahan (ketepatan waktu dan kehadiran), dan (12) evaluasi kinerja dosen oleh mahasiswa perlu dilakukan.

Keadaan yang demikian dapat menyebabkan mahasiswa tidak tertarik untuk belajar dengan sungguh-sungguh sehingga banyak ditemukan mahasiswa malas, tidak masuk kuliah atau bolos karena dosennya tidak mempunyai kompetensi profesional.

Selain itu terungkap pula ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, antara lain: (1) proses pembuatan surat bertele-tele, (2) sikap tenaga administrasi tidak ramah saat melayani, (3) tenaga administrasi kurang sabar dalam menghadapi mahasiswa, (4) tenaga administrasi malas bekerja, (5) tenaga administrasi sering tidak berada di tempat saat jam kerja, (6)

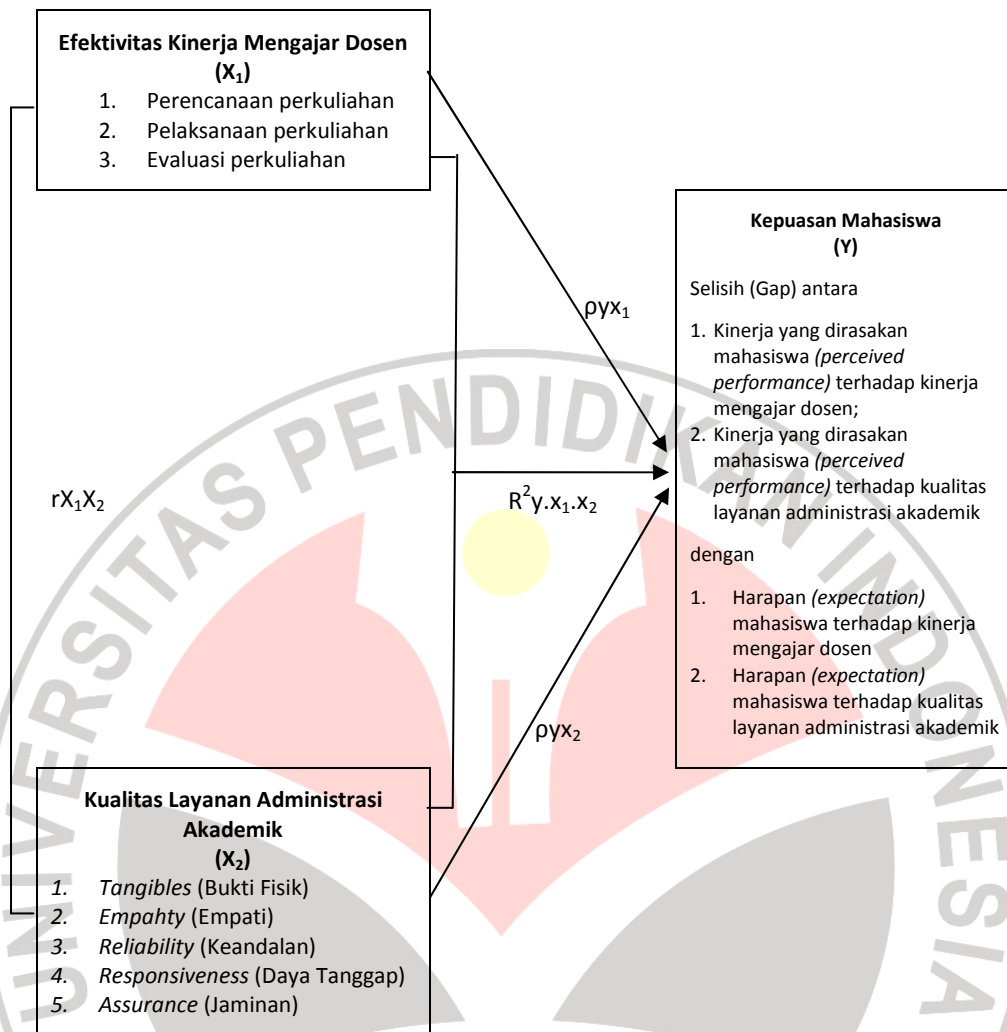
pelayanan administrasi lambat, (7) kurangnya informasi beasiswa, (8) terbatasnya alat dan bahan penelitian, (9) mahasiswa memerlukan waktu yang cukup lama untuk memperoleh bahan penelitian, (10) kinerja layanan tenaga administrasi harus diperbaiki dan ditingkatkan, (11) birokrasi harus dipermudah, (12) perlunya perawatan dan perbaikan sarana dan prasarana perkuliahan (seperti ruang kuliah, laboratorium), (13) pemanfaatan laboratorium belum maksimal, (14) pemberlakuan kurikulum tahun 2006 berdampak pada pelaksanaan perkuliahan, dan (15) perlu diselenggarakan ekspo/pameran bursa tenaga kerja melalui kerjasama fakultas dengan instansi atau dunia usaha.

C. Rumusan Masalah

Dari uraian di atas, permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas kinerja mengajar dosen pada umumnya di lingkungan UPI?
2. Bagaimana kualitas layanan administrasi akademik di UPI?
3. Seberapa besar pengaruh efektivitas kinerja mengajar dosen terhadap kepuasan mahasiswa?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa?
5. Seberapa besar pengaruh efektivitas kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa?

Keterkaitan antar variabel yang bisa diidentifikasi dari masalah di atas digambarkan dalam gambar berikut:



Gambar 1.1. Hubungan antar Variabel

D. Definisi Operasional

Pemahaman konsep dalam penelitian ini perlu dibatasi, maka dibuat definisi operasional untuk istilah-istilah di bawah ini, yaitu:

Kinerja Mengajar Dosen adalah kemampuan dosen untuk memenuhi secara optimal segala tuntutan tugas dan tanggung jawabnya selama ia berada di dalam situasi mengajar, baik menyangkut perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi perkuliahan sebagaimana dimaksudkan oleh Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Kualitas Layanan Administrasi Akademik adalah tingkat keunggulan segala bentuk penyelenggaraan layanan administrasi akademik yang diberikan oleh setiap unit pelayanan secara maksimal dan sesuai dengan ukuran atau standar tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Kepuasan Mahasiswa adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh mahasiswa setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expectation*) (Kotler, 1997).

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan sampai sejauhmana efektivitas kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

F. Manfaat Teoritis dan Praktis

1. Manfaat Teoritis

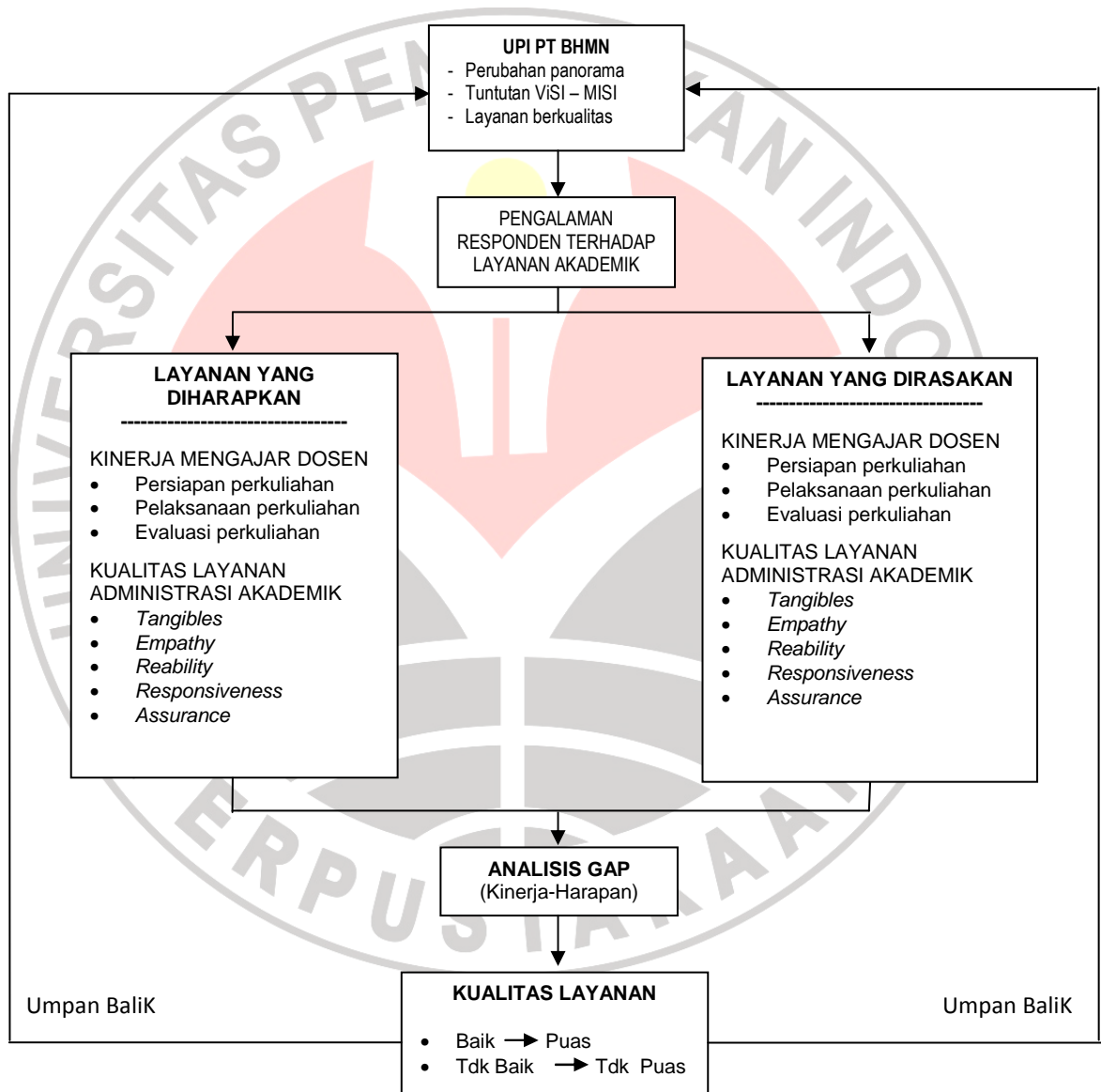
- a. Memberikan kontribusi yang berarti bagi perkembangan ilmu Administrasi Pendidikan, khususnya pengembangan sumber daya manusia.
- b. Memberikan acuan yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi penelitian-penelitian sejenis berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat digunakan sebagai referensi oleh para pembuat keputusan di lingkungan UPI dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan.

- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu tolok ukur untuk menilai derajat efektivitas proses belajar mengajar dan kualitas layanan administrasi akademik yang dilaksanakan di UPI.

G. Kerangka Penelitian



Gambar 1.2
Kerangka Penelitian

H. Asumsi Dasar Penelitian

Asumsi atau anggapan dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini antara lain.

1. Kepuasan timbul jika kinerja (*perceived performance*) > harapan (*expectation*). Sebaliknya, ketidakpuasan terjadi karena kinerja (*perceived performance*) < harapan (*expectation*).
2. Mahasiswa merasa puas jika keinginan, harapan dan kebutuhannya terpenuhi, demikian pula sebaliknya.
3. Semakin baik kinerja mengajar dosen dalam melakukan perencanaan perkuliahan, pelaksanaan perkuliahan, dan evaluasi perkuliahan, maka akan semakin memenuhi harapan mahasiswa, dan pada akhirnya dapat meningkat kepuasan mahasiswa.
4. Kualitas layanan merupakan kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan mahasiswa. (Kotler, 2009:14).
5. Kualitas layanan administrasi akademik harus memenuhi lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), yaitu *tangibles* (bukti fisik), *emphaty* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan). (Zeithaml, Parasuraman & Berry (1998) dalam Lupiyoadi & Hamdani (2008:182).
6. Semakin terpenuhinya lima dimensi SERVQUAL dalam layanan administrasi akademik, maka akan semakin memenuhi harapan mahasiswa, dan pada akhirnya dapat meningkat kepuasan mahasiswa.

7. Tujuh P, yaitu *product, price, place, promotion, people, physical evidence*, dan *process* dapat mempengaruhi persepsi dan membangun *image building* calon mahasiswa dan mahasiswa terhadap lembaga pendidikan (Boom & Bitner dalam Kotler (1997:88) yang dikutip oleh Alma (2005:37).

I. Hipotesis

Berpijak dari kajian pustaka dan asumsi di atas, hipotesis yang akan dibuktikan dalam peneliti ini adalah:

1. Efektivitas kinerja mengajar dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Efektivitas kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
4. Ada hubungan antara efektivitas kinerja mengajar dosen dan layanan administrasi akademik.

J. Metode Penelitian, Populasi & Sampel, Instrumen, Teknik Analisis, dan Lokasi Penelitian

1. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode survey yang bertujuan untuk menunjukkan hubungan antar variabel, menguji teori dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagi kuesioner, yaitu melakukan penyebaran angket yang berisi daftar-daftar pertanyaan kepada responden (*structural questions*) untuk memperoleh masukan-masukan dari responden mengenai masalah yang akan diteliti.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa angkatan 2007 berstatus terdaftar (membayar SPP dan melakukan kontrak kredit) pada semester Genap 2009/2010 dari tujuh fakultas di Universitas Pendidikan Indonesia, yaitu FIP, FPIPS, FPBS, FPMIPA, FPTK, FPOK, dan FPEB sebanyak 4.765 orang.

b. Sampel

Mengingat jumlah populasi lebih dari 1.000 orang, maka penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel secara acak (*Simple Random Sampling*). Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari *Taro Yamane* atau *Slovin* (dalam Riduwan, 2005:65), yaitu sebanyak 370 responden.

3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan untuk menggali data adalah dengan menggunakan angket dan studi dokumentasi.

a. Angket

Angket yang dibagikan kepada mahasiswa menjadi instrumen utama untuk menjawab masalah. Data yang diperoleh secara langsung didapat dari sumber

informasinya melalui penyebaran angket ini adalah data primer. Angket yang dibuat berbentuk angket tertutup. Butir pernyataan menggunakan pilihan (*option*) dengan menggunakan skala Likert, skala 1 sampai 5.

b. Studi dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan untuk menjaring data sekunder yang relevan dengan obyek penelitian. Data tersebut diperoleh secara acak tidak langsung dari sumber data, tetapi melalui pihak ketiga dan sudah terdokumentasikan berupa literatur, dokumen, data mahasiswa, data dosen, atau data tenaga administrasi.

4. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (Kuncoro, 2003:124). Data kuantitatif dalam penelitian ini diperoleh berupa jawaban responden dari kuesioner yang telah dibagikan kemudian dilanjutkan dengan penghitungan *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) for Window release 16*.

Data akan dianalisis secara statistik, baik statistik deskriptif maupun teknik-teknik statistik untuk eksplanasi. Untuk keperluan deskriptif akan digunakan alat-alat deskriptif seperti persentase, nilai sentral, simpangan baku, dan lain sebagainya. Sedangkan untuk maksud eksplanasi akan digunakan teknik korelasi dan regresi. Teknik analisis ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis yang diajukan.

5. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Universitas Pendidikan Indonesia beralamat di Jalan Dr. Setiabudhi Nomor 229 Bandung 40154.

