

BAB I:

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reputasi terbentuk berdasarkan pada persepsi tentang seberapa kredibel, dapat dipercaya maupun terkenalnya lembaga/organisasi tersebut (López-López dkk., 2018, hlm. 281). Reputasi juga memiliki sifat dinamis tergantung pada aktivitas dan kekuatan lingkungannya (*environmental forces*) (Suwatno, 2018, hlm. 62). Hal ini tentu menjadikan reputasi sebagai sesuatu yang vital bagi lembaga/organisasi karena keberhasilannya ditentukan pada bagaimana persepsi dari para pemangku kepentingan (Navarro-Chávez dkk., 2021, hlm. 01). Sehingga, setiap lembaga/organisasi memerlukan usaha dalam membangun serta mempertahankan reputasinya. Tidak terkecuali bagi lembaga di pemerintahan.

Reputasi bagi lembaga pemerintahan sebagai salah satu lembaga sektor publik bukan hanya sekadar sejauh mana lembaga tersebut dikenal. Lebih jauh dari itu, reputasi di lembaga pemerintahan memiliki dampak nyata terkait kinerjanya di mata publik (López-López dkk., 2018, hlm. 281). Reputasi ini berkaitan dengan tanggung jawab dari lembaga pemerintahan terkait tujuan, layanan, kegiatan dan dampak yang sudah dicapainya kepada publik (Navarro-Chávez dkk., 2021, hlm. 1). Reputasi baik yang tercipta, tentunya akan menghasilkan kepercayaan publik pada pemerintah.

Kesuksesan dalam membangun reputasi baik di tengah publik, akan menghasilkan komunikasi dalam jangka panjang (Jordan, 2019, hlm. 10). Sehingga, kebijakan dan program yang dibuat di kemudian hari akan terlaksana dengan baik, akibat dari reputasi dan kepercayaan publik yang sudah dibangun berdasarkan penilaian sebelumnya. Maka dari itu, untuk memperoleh kepercayaan publik, perlu adanya manajemen yang sesuai dan menekankan pada sikap berkelanjutan (Ismail, 2021, hlm. 3448). Hal ini menjadi salah satu peran taktis dari *public relations* untuk dapat

mempengaruhi opini publik dalam upaya menyamakan persepsi sesuai dengan tujuan dari lembaga (Ruslan, 2010, hlm. 20).

Membangun reputasi dan kepercayaan di tengah publik tentu tidak mudah. Terlebih, pandemi Covid-19 yang hadir sejak akhir 2019 hingga saat ini, semakin memberikan tantangan bagi pemerintah. Bukan hanya berdampak pada kesehatan masyarakat saja, pandemi Covid-19 juga berdampak pada berbagai sektor kehidupan. Tuwu (2020, hlm. 270) menyebutkan bahwa kebijakan yang diperlukan di masa krisis saat ini bukan hanya kebijakan untuk melakukan pencegahan dan penyembuhan pasien yang terinfeksi Covid-19, tetapi juga perlu adanya kebijakan untuk mengatasi dampak di berbagai bidang lain seperti bidang ekonomi, sosial, dan pendidikan.

Di situasi krisis saat ini, masyarakat tentu mengharapkan kebijakan serta program/layanan yang tepat dari pemerintah. Lembaga pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dan bekerja secara optimal dalam berbagai isu dan situasi (Nur, 2020, hlm. 217). Saat terjadi sebuah krisis, maka organisasi terkait akan menjadi sorotan publik (Ruslan, 1999, hlm. 73). Sehingga, segala bentuk kebijakan dan program pemerintah tentu akan selalu dinilai dan diawasi oleh publik. Maka dari itu, pemerintah perlu melakukan langkah yang tepat dan penuh kehati-hatian. Terlebih, beberapa tahun ke depan Indonesia akan dihadapkan dengan tantangan besar terutama dalam dunia industri.

Perkembangan industri di berbagai belahan dunia akan sangat berpengaruh dan berdampak dalam berbagai aspek kehidupan bagi masyarakat global (Kadarisman, 2017, hlm. 3). Hal ini tentu menjadi tugas penting pemerintah untuk menyiapkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan mampu bersaing di kehidupan global. Terciptanya SDM yang berkualitas merupakan tugas bersama, namun pemerintah memegang peran utama dalam melakukan strategi serta program untuk pembangunan SDM yang unggul dan memiliki daya saing, sehingga dapat menciptakan bangsa yang kuat dan makmur (Aryo, 2020, hlm. 1).

Dikutip pada laman cnnindonesia.com, berdasarkan pada survei *IMD World Competitiveness Ranking* di tahun 2021, peringkat daya saing Indonesia berada pada posisi di 37 dari 64 negara (Kurniawan, 2022, hlm. 1). Meskipun naik 3 peringkat dari tahun 2020, posisi tersebut masih lebih rendah dari capaian di tahun 2019. Terlebih Indonesia masih kalah dari negara tetangga seperti Singapura, Malaysia, bahkan Thailand. Turunnya 8 peringkat Indonesia pada tahun 2020, diakibatkan pandemi Covid-19 yang menekan pada sektor informal dengan produktivitas rendah, sehingga menurunkan daya saing SDM yang ada di Indonesia (Santia, 2021, hlm. 1).

Data laporan Badan Pusat Statistika (BPS, 2021, hlm. 1) mengungkapkan, jumlah pengangguran di Indonesia per Agustus 2021 yaitu sebanyak 9,10 juta penduduk atau mencapai 6,49 persen. Jumlah tersebut masih di bawah target penurunan pengangguran yaitu sebesar 5,3 persen. Berdasarkan penelitian McKinsey (dalam Nagel, 2020, hlm. 32), minimnya SDM berkualitas menjadi tantangan utama bagi Indonesia. Hal ini disebabkan karena lulusan SMA dan perguruan tinggi sulit untuk bersaing dan minimnya pemenuhan kualifikasi pada lowongan pekerjaan yang tersedia.

Sejalan dengan yang diungkapkan Suwatno (2002, hlm. 36) bahwa dalam pendidikan dipercaya sebagai langkah strategis dalam menciptakan SDM yang berkualitas. Hal ini tentu menjadi tugas utama dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemdikbudristek) Republik Indonesia sebagai penyelenggara urusan pemerintahan pada bidang pendidikan dan kebudayaan (Peraturan Presiden RI, 2019, hlm. 4). Dalam rangka menciptakan SDM yang unggul sebagai tantangan bagi Indonesia di dunia global, Kemdikbudristek melalui Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi (Ditjen Diktiristek) membuat program inovasi berupa Program Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM).

Program MBKM dari Ditjen Diktiristek Kemdikbudristek diharapkan dapat meningkatkan kompetensi SDM yang dibutuhkan di

kehidupan global, serta menyiapkan para mahasiswa di perguruan tinggi menghadapi perubahan kehidupan sosial, budaya serta teknologi yang berkembang sangat pesat (Ditjen Diktiristek, 2020, hlm. 1). Perguruan tinggi menjadi lembaga yang paling merasakan tuntutan serta tantangan kehidupan dalam dunia global. Sehingga, perguruan tinggi Indonesia harus siap melakukan peningkatan untuk menghasilkan SDM yang berkualitas dan unggul dalam berbagai aspek kehidupan (Kadarisman, 2017, hlm. 6).

Program MBKM memberikan hak kepada para mahasiswa untuk mendapatkan pembelajaran di luar kampusnya masing-masing. Sehingga para mahasiswa mendapatkan kesempatan untuk terjun langsung ke dalam dunia profesional untuk mengasah kemampuan minat dan bakatnya. Dengan begitu, para mahasiswa memiliki bekal dan siap untuk menjalankan karirnya di masa yang akan datang (Microcredential, 2021, hlm. 10). Program unggulan yang ada pada MBKM yang dikeluarkan oleh Ditjen Diktiristek yaitu Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB).

Pada program MSIB, para mahasiswa diberikan kesempatan untuk melakukan magang atau program sertifikasi di mitra IDUKA (Industri dan Dunia Kerja) selama 1-2 semester penuh (Microcredential, 2021, hlm. 13). Program MSIB ini dapat diikuti oleh seluruh perguruan tinggi di Indonesia baik itu perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta yang telah terdaftar pada PDDikti. Universitas Pendidikan Indonesia sebagai salah satu PTN di Indonesia turut mendukung program ini. Tercatat pada *batch* 1 sebanyak 296 mahasiswa UPI menjadi peserta Program MSIB. Sedangkan pada *batch* 2, UPI menempati peringkat ke-4 peserta terbanyak Program MSIB dengan jumlah 787 mahasiswa (Humas UPI, 2022, hlm. 1).

Program MSIB menjadi wujud pembelajaran yang mandiri dan fleksibel di perguruan tinggi dengan menyesuaikan kebutuhan dan minat tiap individu. Adanya penyelenggaraan Program MSIB, diharapkan mampu untuk menjadi wadah dalam mencetak SDM yang berkualitas dan berdaya saing, mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan

perkembangan zaman, sehingga dapat menjawab tuntutan di industri global (Ditjen Diktiristek, 2020, hlm. 1).

Tujuan dan harapan tersebut tentu akan terwujud apabila program memiliki kualitas dan layanan yang maksimal. Kualitas dari layanan program mengacu pada sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dari pemangku kepentingan (Amponsah & Adams, 2016, hlm. 533). Kualitas layanan tersebut tentunya akan memberikan respon emosional sebagai wujud kepuasan para pemangku kepentingan dari pemenuhan harapan (Amponsah & Adams, 2016, hlm. 535). Dengan mengikuti Program MSIB, para peserta program tentunya berharap mendapatkan bekal untuk terjun dalam dunia industri terkait peningkatan *skill* atau kompetensi yang dimilikinya.

Berdasarkan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. (dalam Karim, 2020, hlm. 119), terdapat lima dimensi dalam mengukur kepuasan para pemangku kepentingan berdasarkan kualitas layanannya. Lima dimensi tersebut terdiri dari *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Melalui dimensi-dimensi tersebut, persepsi para pemangku kepentingan terkait program dapat diketahui.

Kualitas program/layanan dan kepuasan pemangku kepentingan sejak dulu diakui sebagai sebuah strategi kritis dalam menciptakan reputasi dan kepercayaan (Rhee Seung-Kyu & Rha, 2009, hlm. 1491). Luoma-aho (2008, hlm. 253) mengembangkan skala untuk mengukur reputasi organisasi/lembaga pada sektor publik. Dalam hal tersebut, terdapat lima faktor reputasi, yaitu *authority* (otoritas), *trust* (kepercayaan), *service* (layanan), *esteem* (penghargaan), dan *efficiency* (efisiensi).

Penelitian ini menggunakan teori *relationship management* (manajemen hubungan) untuk memberikan batasan atau ruang lingkup penelitian. Teori tersebut menyebutkan bahwa hubungan antara organisasi dan publik utamanya dilakukan dengan mengutamakan kepuasan publik dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan. Sehingga akan timbul

kepercayaan dan dukungan publik sebagai pemangku kepentingan yang menguntungkan kedua belah pihak (Ledingham, 2016, hlm. 182-186).

Aladwan & Alshami (2021) melakukan penelitian dengan judul *“The Impact of Service Excellence and Service Innovation on Organisational Reputation: Quantitative Evidence from Jordanian Public Sector”*. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi dampak inovasi dan keunggulan layanan terhadap reputasi organisasi sektor publik di Yordania. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi dan keunggulan layanan yang diberikan oleh organisasi sektor publik di Yordania berpengaruh pada reputasi organisasi tersebut. Inovasi yang diberikan dianggap sebagai elemen tambahan dalam membangun reputasi organisasi di sektor publik. Inovasi yang diberikan, menunjukkan bahwa organisasi tersebut mencoba untuk menemukan solusi terkait permasalahan yang ada dengan meningkatkan kinerjanya dalam membawa perubahan ke arah yang lebih baik.

Penelitian lain pernah dilakukan Esmaeilpour dkk. (2017) yang mencoba untuk mengidentifikasi dampak dari dimensi kualitas layanan pada model SERVQUAL terhadap kepercayaan serta reputasi merek pada Bank di Iran. Penelitian tersebut dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 400 responden yang merupakan nasabah bank. Hasil temuan menunjukkan bahwa semua dimensi dalam model SERVQUAL sebagai alat ukur variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan bersignifikan terhadap reputasi. Penelitian tersebut pun mengungkapkan bahwa reputasi turut berkontribusi dalam membentuk kepercayaan konsumen.

Berdasarkan pencarian yang telah dilakukan, peneliti sulit untuk menemukan penelitian serupa terlebih di Indonesia yang mengukur pengaruh kepuasan para pemangku kepentingan program/kebijakan dari lembaga pemerintahan terhadap reputasi lembaga tersebut. Sehingga, penelitian yang dilakukan menjadi menarik karena kurangnya referensi dari penelitian terdahulu. Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap dapat menjadi referensi untuk penelitian serupa di masa yang akan datang.

Penelitian ini juga dianggap menjadi penting untuk dilaksanakan melihat dampak dari Covid-19 di berbagai bidang menjadi tantangan bagi pemerintah dalam melakukan langkah membuat kebijakan/program. Terlebih, Program MSIB dari Ditjen Diktiristek Kemdikbudristek ini merupakan program inovasi unggulan dalam dunia pendidikan terutama di tingkat perguruan tinggi. Dengan adanya penelitian ini, tentunya dapat menjadi bahan evaluasi khususnya bagi Ditjen Diktiristek dalam melaksanakan program. Program MSIB diharapkan dapat memberikan solusi terkait permasalahan maupun tantangan pada pendidikan tinggi. Tentunya kualitas program dapat dilihat dari penilaian kepuasan para pesertanya (pemangku kepentingan).

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji seberapa jauh keterkaitan atau korelasi antara kepuasan para peserta Program MSIB dengan reputasi dari Ditjen Diktiristek. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Survei yang dilakukan yaitu dengan penyebaran kuesioner kepada para responden yang merupakan mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) peserta Program MSIB. Mahasiswa UPI dipilih karena merupakan salah satu Perguruan Tinggi Negeri (PTN) yang masuk ke dalam kelompok perguruan tinggi dengan peserta Program MSIB terbanyak.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu: Sejauh mana kepuasan peserta Program MSIB berpengaruh pada reputasi Ditjen Diktiristek?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis/mengetahui signifikansi pengaruh kepuasan peserta Program MSIB terhadap reputasi Ditjen Diktiristek?

1.4 Manfaat/Signifikansi Penelitian

Manfaat/signifikansi pada penelitian ini dijabarkan seperti berikut:

1.4.1 Segi Teori

Penelitian ini diharapkan dapat membawa perubahan ke arah positif sehingga dapat memberikan sumbangan pada keilmuan sekaligus memperkuat kajian sebelumnya dalam bidang Ilmu Komunikasi mengenai program/layanan yang dibuat dan perannya terhadap reputasi lembaga/organisasi terkait.

1.4.2 Segi Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi lembaga negara dalam membuat program atau kebijakan, khususnya bagi Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset dan Teknologi (Ditjen Diktiristek) Kemdikbudristek

1.4.3 Segi Praktik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penelitian di masa yang akan datang terkait pengaruh kepuasan peserta program terhadap reputasi lembaga/organisasi.

1.4.4 Segi Isu serta Aksi Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan perhatian masyarakat dalam melakukan penilaian program atau kebijakan lembaga negara/organisasi lainnya

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Berdasarkan pedoman yang terkandung dalam Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia, sistematika dalam penyusunan skripsi disajikan sebagai berikut:

1.5.1 Bab I (Pendahuluan)

Bab pendahuluan memuat latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat/signifikansi penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

1.5.2 Bab II (Kajian Pustaka)

Bab kajian pustaka memuat kajian berisi landasan konsep dan teori yang menyeluruh terkait variabel pada penelitian. Bab ini juga terdiri dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian, kerangka berpikir, hubungan antar variabel/paradigma penelitian, serta hipotesis penelitian.

1.5.3 Bab III (Metode Penelitian)

Bab metode penelitian memuat penjelasan terkait desain penelitian, partisipan, populasi, sampel, instrumen penelitian, operasionalisasi variabel, pengujian instrumen, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian.

1.5.4 Bab IV (Temuan dan Pembahasan)

Bab temuan dan pembahasan memuat hasil temuan dari peneliti yang dijabarkan berdasarkan data yang sudah diolah dan dianalisis. Penjabaran hasil temuan tersebut dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

1.5.5 Bab V (Simpulan, Implikasi, dan Saran)

Bab simpulan, implikasi, dan saran merupakan bab penutup yang memuat simpulan dari penelitian yang dilakukan, implikasi penelitian, serta saran/rekomendasi penelitian yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait.