

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Universitas merupakan salah satu bentuk bidang jasa yang bergerak dalam bidang pendidikan tinggi. Perkembangan Universitas di Indonesia pada umumnya dari tahun ke tahun makin baik ke arah pengembangan mutu mahasiswa yang dihasilkannya.

Untuk mendapatkan calon mahasiswa setiap diadakannya penerimaan mahasiswa baru, maka universitas yang ada berusaha untuk bersaing dalam menawarkan kelebihan fasilitas yang dimiliki. Dalam mempromosikan kepada calon mahasiswa baru maka universitas berusaha juga untuk memberikan pelayanan yang terbaik, semaksimal mungkin. Apabila calon mahasiswa diterima menjadi mahasiswa, mereka akan merasa senang dan nyaman dalam kampus terutama dalam menerima berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh universitas tersebut. Namun pada kenyataannya dalam upaya meningkatkan loyalitas tersebut, masih tetap memiliki beberapa permasalahan yang seringkali menimbulkan ketidakpuasan para mahasiswa, masalah tersebut bertumpu pada aspek pelayanan administrasi akademik, serta sarana dan prasarana yang dinilai masih belum sepenuhnya memadai. Setiap universitas harus memikirkan strategi pemasaran yang paling baik, paling tepat dan sesuai agar dapat bertahan dan terus berkembang dalam dunia pendidikan.

Universitas Pendidikan Indonesia merupakan salah satu lembaga pendidikan yang cukup terkenal di Indonesia. Berusaha untuk mencetak mahasiswa yang berkualitas dan dapat berkembang di dalam masyarakat. Untuk dapat menyaring calon mahasiswa yang cukup berkualitas maka universitas berusaha untuk mempertahankan dan lebih meningkatkan pelayanannya, walaupun harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit. Walaupun demikian, keluhan dari pihak mahasiswa masih tetap ada. Keluhan tersebut misalnya mahasiswa merasa kurang puas dengan pelayanan administrasi akademik yang diberikan dalam arti ketidaksesuaian atau ketidakselarasan antara harapan dengan kenyataan. Tuntutan ini diduga meliputi dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan mahasiswa, layanan yang segera/cepat bagi mahasiswa, kesiapan untuk merespon permintaan mahasiswa, karyawan yang secara konsisten bersikap sopan, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan mahasiswa, karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional.

Mahasiswa di perguruan tinggi sudah semestinya dapat memperoleh apa yang diharapkan. Agar mahasiswa memperoleh apa yang diharapkan, maka pihak perguruan tinggi harus dapat mensinergikan antara harapan mahasiswa dengan visi, misi dan tujuan organisasi. Sinergisitas harapan mahasiswa dan kepentingan kampus akan tercapai apabila proses pembelajaran yang dilakukan dengan mengedepankan aspek kualitas, fasilitas memadai, dan layanan administrasi serta manajemen yang profesional. Perguruan tinggi sesuai dengan visi dan misinya merupakan institusi penggarap dan penghasil sumber daya manusia (SDM) unggul sebagai jembatan di dalam menghasilkan produk berkualitas untuk mampu berkompetisi di pasar global.

Mahasiswa merupakan elemen vital dan sentral dalam suatu perguruan tinggi, dan rasanya sangat berkepentingan untuk memahami pemenuhan layanan administrasi akademik yang dapat menentukan kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tingginya mengingat mahasiswa lebih memiliki idealisme dan sebagai *stakeholder* inti.

Mahasiswa dalam hal ini dapat dikatakan sebagai pelanggan perguruan tinggi yang mempunyai karakteristik relatif kompleks dan beragam sehingga pelanggan tidak hanya tunggal (*single*) tetapi banyak pihak (*multiple*) dengan faktor atau kriteria kepuasan berbeda pula. Salah satu pelanggan di perguruan tinggi dalam hal ini mahasiswa lebih cocok diidentikkan dengan istilah *stakeholder* karena menunjukkan adanya banyak pihak pelanggan dengan faktor kepuasan yang berbeda pula antara satu dengan yang lain. Jenis *stakeholder* perguruan tinggi yang lain diantaranya adalah pemakai lulusan (*end user*), masyarakat (*social*), serta dosen dan karyawan (*employee*).

Mahasiswa adalah *stakeholder* inti karena pihak yang berkepentingan dan langsung dipengaruhi oleh pembelajaran dan manajemen pengelola perguruan tinggi. Pihak pemakai lulusan (*end user*) dan masyarakat (*social*) merupakan *stakeholder* yang berkepentingan terhadap hasil kontribusi nyata dari dosen dan karyawan, mahasiswa dan alumninya. Kontribusi penting yang dilakukan dosen dan karyawan salah satunya adalah layanan administrasi akademik, pemberian fasilitas perkuliahan yang memadai, keamanan yang terjamin dan adanya kehidupan serta lingkungan kampus yang nyaman bagi mahasiswa.

Calon mahasiswa ketika memasuki sebuah universitas, mereka telah memiliki kumpulan harapan (*expectation*) mengenai bagaimana mereka memenuhi kebutuhan dan keinginannya tersebut. Setiap mahasiswa memiliki harapan yang berbeda mengenai bidang apa yang akan ditekuni, strategi yang akan dipakai dalam perkuliahan, waktu tempuh studi, pengeluaran setiap semester, dan pelayanan seperti apakah yang akan mereka dapat. Setelah mahasiswa menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak Universitas, mereka membandingkan dengan apa yang diharapkan, jika pelayanan yang diharapkan lebih kecil dari persepsi pelayanan aktual yang diterima, maka mahasiswa akan merasa sangat terpuaskan. Jika pelayanan yang diharapkan sama dengan persepsi yang pelayanan aktual yang diterima, maka mahasiswa akan merasa cukup terpuaskan. Namun, jika harapan pelayanan lebih besar dibandingkan dengan persepsi pelayanan aktual yang diterima, maka mahasiswa merasa tidak terpuaskan. Apabila mahasiswa merasa puas maka salah satu target Universitas dalam bidang pelayanan mahasiswa tercapai.

Untuk meningkatkan mutu dan kepuasan mahasiswa, maka universitas harus sungguh-sungguh dalam memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan para mahasiswa dan memperbaiki kekurangan yang ada. Salah satu perbaikan tersebut dengan menjalankan program pelayanan administrasi akademik antara lain seluruh kegiatan dimulai dari proses seleksi calon mahasiswa, proses pembelajaran dan ujian, dan diakhiri dengan proses penyerahan dan pengesahan gelar (wisuda) yang mampu memenuhi tuntutan dan kepuasan para mahasiswa. Universitas harus selalu tanggap dan menerima dengan terbuka setiap masukan baik saran maupun

kritik yang bersifat membangun dari pihak internal, terutama mahasiswa. Dengan adanya masukan yang diberikan mahasiswa, pihak Universitas dapat memperbaiki kekurangannya dalam pelayanan administrasi akademik.

Berkaitan dengan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul : **“Kualitas Layanan Administrasi Akademik Universitas Pendidikan Indonesia Pada Mahasiswa JPTS FPTK ”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Mengacu pada latar belakang, penulis dapat mengidentifikasi masalah yang timbul dari penelitian ini adalah sebagai berikut ini.

- a. Sebagian besar mahasiswa merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para staf bagian pelayanan administrasi akademik.
- b. Sebagian besar mahasiswa mengalami keterlambatan dalam mendapatkan surat perijinan yang dibutuhkan untuk observasi data.
- c. Sebagian besar mahasiswa kurang percaya diri untuk berinteraksi dengan pihak yang memberikan layanan informasi.
- d. Sebagian besar mahasiswa merasa kurang terpenuhinya pelayanan yang diberikan oleh pihak yang memberikan layanan administrasi akademik.
- e. Sebagian staf pelayanan administrasi akademik kurang tanggap dalam memahami permasalahan-permasalahan yang dihadapi mahasiswa.

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya ruang lingkup permasalahan dalam penelitian serta adanya berbagai keterbatasan, maka penelitian ini dibatasi sesuai dengan kebutuhan dan kapasitas peneliti.

Agar dapat memberikan arah dan sasaran yang jelas tersebut, maka penelitian yang berjudul “Kualitas Layanan Administrasi Akademik Universitas Pendidikan Indonesia Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Sipil FPTK” ini dibatasi permasalahannya. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Layanan Administrasi Akademik yang sudah di teliti adalah hanya kegiatan administrasi akademik yang ada di Universitas Pendidikan Indonesia yang meliputi tiga sub kegiatan, yaitu sebagai berikut :
 - Persiapan Perkuliahan seperti : Penyusunan jadwal, Registrasi dan pengambilan rencana studi pada mahasiswa lama.
 - Perkuliahan dan ujian seperti : Perkuliahan dan praktikum, Ujian Tengah Semester dan Ujian Akhir Semester, pembelajaran remedial dan ujian perbaikan, pelayanan pembuatan surat-surat, pelayanan akses ke internet.
2. Pada penelitian ini hanya mengukur kualitas layanan berdasarkan perspektif eksternal yang memahami kualitas berdasarkan persepsi dan harapan mahasiswa.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut : “ Bagaimana gambaran kualitas layanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Indonesia yang dipersepsikan oleh mahasiswa JPTS FPTK UPI? ”.

1.5 Tujuan Penelitian

Menentukan tujuan penelitian sangat penting untuk keberhasilan penelitian, sebab tanpa tujuan kita tidak bisa merumuskan langkah-langkah berikutnya. Dalam penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran kualitas layanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Indonesia yang dipersepsikan mahasiswa jurusan pendidikan teknik sipil FPTK.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan :

- a. Bagi Universitas Pendidikan Indonesia.

Sebagai bahan masukan, informasi dan sekaligus referensi untuk pengembangan serta penyusunan strategi untuk evaluasi, perbaikan, dan peningkatan kualitas layanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Indonesia.

- b. Bagi Jurusan Pendidikan Teknik Sipil FPTK UPI.

Sebagai bahan masukan, informasi dan sekaligus referensi untuk pengembangan serta penyusunan strategi untuk evaluasi dan peningkatan kualitas layanan administrasi akademik di JPTS FPTK UPI.

- c. Bagi Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Sipil FPTK UPI

Dapat memacu untuk meningkatkan wawasan mahasiswa betapa pentingnya memiliki pengetahuan / pemahaman tentang layanan administrasi akademik yang akan menunjang keberhasilan dan kelancaran dalam proses perkuliahan.

- d. Bagi Peneliti

Menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman bagi penulis, khususnya dalam penulisan karya ilmiah Kualitas Layanan Administrasi Akademik di JPTS FPTK UPI dan sebagai tambahan kajian untuk mengembangkan penelitian di masa yang akan datang.

1.7 Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam menafsirkan istilah-istilah yang dipergunakan dalam judul penelitian ini, maka perlu dibuat penjelasan istilah sesuai dengan judul penelitian “Kualitas Layanan Administrasi Akademik di JPTS FPTK UPI”.

Istilah-istilah yang dijelaskan adalah :

1. **Kualitas** adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa/layanan, Sumber Daya Manusia, proses dan, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Goetsch dan Davis (1994).
2. **Layanan** adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.
3. **Administrasi Akademik** adalah seluruh kegiatan administrasi yang dimulai dari proses seleksi calon mahasiswa baru, kemudian proses pembelajaran dan ujian, dan diakhiri dengan proses penyerahan dan pengesahan gelar (wisuda).
4. **Layanan Administrasi Akademik** merupakan salah satu bagian pelayanan yang diberikan oleh pihak Universitas untuk mahasiswa. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang berkaitan dengan kegiatan administrasi akademik.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan kualitas layanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Indonesia Pada Mahasiswa JPTS FPTK yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan mahasiswa atau tidak, jadi kualitas layanan di sini membandingkan persepsi dan harapan mahasiswa dengan menggunakan model SERVQUAL.