

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Upaya dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia merupakan tugas yang besar dan membutuhkan jangka waktu yang panjang karena mengangkat pendidikan bangsa, dan juga masa depan suatu bangsa banyak ditentukan oleh kualitas pendidikannya.

Pembinaan tersebut perlu mendapatkan perhatian yang sangat serius baik dari pemerintah maupun lembaga-lembaga swasta. Hal tersebut disebabkan karena pribadi dan sumber daya manusia yang bermutu menjadi syarat mutlak bagi keberhasilan pembangunan. Pembinaan potensi dan kekuatan ini memerlukan pendekatan metode dan prosedur yang tepat agar memberikan hasil yang optimal.

Dalam era globalisasi serta persaingan antar bangsa, manusia diharapkan pada perubahan-perubahan yang cepat dan sinergi jika tidak, hal tersebut mengakibatkan hubungan yang tidak sinergi antara pendidikan dengan lapangan kerja, karena perkembangan yang terjadi dalam lapangan kerja sulit diikuti oleh dunia pendidikan, sehingga terjadi kesenjangan dan ketidakcocokan antara pendidikan dengan lapangan kerja.

Oleh karena itu perlu ditingkatkan kualitas pendidikan itu sendiri untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Untuk meningkatkan kualitas

pendidikan tidak hanya dilihat dari sumber daya manusia sarjana muda dan aspek lain yang dapat meningkatkan kualitas pendidikan salah satunya adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh instansi pendidikan tersebut.

Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi Universitas Negeri Jakarta memiliki tugas utama yaitu meningkatkan Tridharma perguruan tinggi, yang meliputi Dharma Pendidikan, Dharma Penelitian, dan Dharma Pengabdian Masyarakat. Jika dilihat dari jenis lembaganya, UNJ sebagai perguruan tinggi termasuk sebagai kategori lembaga penyedia jasa bagi para pelanggannya. Jasa utama yang dikelola oleh UNJ adalah jasa pendidikan. Sedangkan pelanggan utama UNJ adalah mahasiswa. Oleh karena itu salah satu kewajiban UNJ adalah bagaimana melaksanakan Tridharma perguruan tinggi dengan sebaik – baiknya sehingga sesuai dengan tuntutan mahasiswa sebagai pelanggan utamanya.

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta mulai berdiri sejak tanggal 2 Mei 2005 dengan dikuatkan oleh SK Rektor UNJ Nomor: 297/SP/2005 sebagai tindak lanjut dari Surat Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor : 1193/D/T/2005 Perihal Pembukaan Fakultas Ekonomi tertanggal 11 April 2005. Fakultas Ekonomi adalah unsur pelaksana universitas yang mengkaji, mengembangkan, meningkatkan, menerangkan ilmu pengetahuan dalam bidang kependidikan dan non-kependidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat. Fakultas Ekonomi memiliki 3 (tiga) Jurusan dan 7 Program Studi yang terdiri dari dua Program Studi Kependidikan dan lima Program Studi Non Kependidikan. Salah satu Program Studi Kependidikan yaitu Program Studi Pendidikan Ekonomi memiliki tiga Konsentrasi Kependidikan

yaitu Pendidikan Administrasi Perkantoran, Pendidikan Ekonomi Koperasi dan Pendidikan Akuntansi. Fakultas Ekonomi mengelola bidang studi S1 dan juga Diploma 3.

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta menghadapi tantangan yang sangat besar untuk dapat memberikan kualitas pendidikan yang setara dengan perguruan tinggi negeri lainnya. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah beberapa program sudah dijalankan oleh institusi ini dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pendidikan, misalnya dengan memberikan pelatihan-pelatihan dalam bentuk magang bagi tenaga pengajar maupun staff administrasi, menggelar lokakarya, baik ditingkatkan internal maupun eksternal, sampai pada penyediaan sarana fisik untuk memperlancar dan mempermudah proses pembelajaran

Ada beberapa hal yang dapat diindikasikan dapat mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa misalnya, lingkungan kehidupan kampus. Lingkungan kehidupan kampus merupakan salah satu hal yang dapat menunjang salah satu hal yang dapat menunjang kepuasan pada mahasiswa. Lingkungan yang baik adalah lingkungan yang dapat memberikan kenyamanan, rasa aman, dan ketentraman bagi mahasiswa. Kondisi lingkungan kampus yang baik salah satunya dapat dilihat dari kebersihan lingkungan dan tata ruang yang baik. Pada kenyataannya keadaan lingkungan di Fakultas Ekonomi UNJ kurang mendukung terhadap proses pembelajaran yang berlangsung di Fakultas Ekonomi tersebut.

Tenaga pengajar juga diindikasikan sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa. Jika tenaga pengajar sudah profesional maka akan

memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitasnya sebagai tenaga pengajar sehingga dapat meningkatkan pula kualitas pembelajaran bagi mahasiswa dan mahasiswa merasa puas dengan apa yang diberikan tenaga pengajar. Pada kenyataannya masih adanya tenaga pengajar di Fakultas Ekonomi memiliki kekurangan misalnya masih ada tenaga pengajar yang mengajar tidak sesuai dengan disiplin ilmu yang dimilikinya.

Proses Pembelajaran di Perguruan Tinggi (PT), seharusnya menggunakan cara-cara pembelajaran orang dewasa, yaitu pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa, karena mahasiswa merupakan sosok yang tumbuh sebagai pribadi dan memiliki kematangan konsep diri, bergerak dari ketergantungan seperti pada masa kanak-kanak, kematangan diri adalah kematangan psikologis mahasiswa, sebagai pribadi yang mampu mengarahkan diri sendiri, mendorong timbulnya kebutuhan psikologis, yaitu keinginan dipandang dan diperlakukan orang lain sebagai pribadi yang mengarahkan dirinya sendiri, bukan diarahkan, dipaksa ataupun dimanipulasi oleh orang lain. Namun pada kenyataannya masih banyak mahasiswa yang kurang puas terhadap proses pembelajaran.

Faktor lain yang diindikasikan dapat mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa adalah pembenahan infrastruktur pada fakultas ekonomi. Infrastruktur merupakan hal penting yang dapat menunjang proses belajar mahasiswa sehingga dapat menciptakan kepuasan. Namun, pada kenyataannya pembenahan infrastruktur kurang memadai sehingga terkadang mengganggu proses pembelajaran.

Hubungan antara dosen dan mahasiswa pun diindikasikan dapat mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa karena hubungan yang terjalin baik cenderung memiliki pengaruh yang baik bagi mahasiswa. Namun, masih banyak terjadi kesalahpahaman komunikasi yang menyebabkan tidak terciptanya kepuasan pada mahasiswa.

Kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dalam industri pendidikan bergerak dalam bidang jasa, pengukuran tentang kualitas jasa merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan. Mengukur kualitas jasa itu sendiri sangatlah sulit, karena terdapat 2 unsur yang melekat didalamnya, yaitu *tangible factors* dan *intangibile factors*. Jika *tangible factors* relatif lebih mudah diukur, tidak halnya dengan *intangibile factors*, karena faktor ini melibatkan reaksi emosi dari seseorang yang didasarkan pada pengalaman penggunaan jasa pendidikan. Secara konseptual, menyarankan marketing mix untuk industri pendidikan sebagai 4 E, yaitu *Ecperience*, *Exchance*, *Environment* dan *Expectation*. Model 4 E ini dapat digunakan sebagai ukuran kualitas jasa pendidikan, meskipun sebenarnya juga tidak boleh mengabaikan harapan dan persepsi konsumen, yang dapat membuat kualitas jasa pendidikan menjadi terlihat lebih baik.

Dari hasil beberapa penelitian tentang dunia pendidikan dan kualitas jasa yang dilakukan diluar Indonesia, banyak diesplorasi tentang kualitas jasa di dunia pendidikan yang seharusnya ditingkatkan untuk mencapai standar internasional. Relevansi dari perguruan tinggi sebagai lembaga yang bergerak dibidang pendidikan dengan hasil penelitian tersebut adalah perguruan tinggi

harus dapat menyesuaikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pendidikan, seperti *Tangibles*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance* dan *Empathy*.

Dengan meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan, diharapkan mahasiswa dapat merubah mind set – nya, dari yang awalnya hanya sebatas pada *expectation* (harapan), menjadi suatu kenyataan. Pada akhirnya mind set yang terbentuk menjadi persepsi, sehingga mahasiswa bersikap loyal terhadap institusi. Selain itu efek dari persepsi dan harapan pengguna pelayanan akademik diidentifikasi sebagai gambaran yang memiliki arti setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda sehingga penelitian mengenai kualitas pelayanan akademik harus dilakukan secara hati-hati dengan memperhatikan homogenitas persepsi dan ekspetasinya.

Kepuasan pada mahasiswa yang diterapkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta pada akhirnya diharapkan dapat menciptakan kesan baik dan loyalitas terhadap Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Mahasiswa yang loyal memberikan keuntungan bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, karena secara tidak langsung mereka dapat meningkatkan potensi yang dimiliki, sehingga mahasiswa mampu meningkatkan prestasi akademiknya. Pelaksanaan pelayanan yang diterapkan di Universitas Negeri Jakarta tidak terlepas dari pemenuhan dan pemuasan kebutuhan yang belum terpenuhi oleh setiap mahasiswa, memahami kebutuhan dan keinginan adalah hal penting yang pada gilirannya diharapkan akan dapat mempertahankan mahasiswa potensial dan lebih dari itu akan dapat menarik minat potensial baru.

Pada kenyataannya, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta merupakan salah satu gambaran dari universitas yang kurang memperhatikan bagaimana pentingnya kualitas pelayanan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi tersebut. Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan bahwa rendahnya kepuasan pada mahasiswa juga disebabkan oleh hal berikut :

1. Lingkungan kehidupan kampus yang kurang kondusif
2. Tenaga pengajar yang kurang sesuai dengan bidang disiplin ilmu yang dimiliki.
3. Proses pembelajaran yang kurang bervariasi.
4. Pembenahan infrastruktur yang kurang memadai.
5. Hubungan antara dosen dan mahasiswa yang kurang terjalin dengan baik.
6. Kualitas pelayanan akademik yang kurang baik.

C. Pembatasan Masalah

Dilihat dari identifikasi masalah di atas, ternyata masalah kepuasan pada mahasiswa menyangkut aspek, dimensi, dan lingkup permasalahan yang luas.

Berhubung penelitian dilakukan sesuai dengan fenomena yang ada, maka pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta penelitian ini dibatasi hanya pada masalah hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa sebagai kepuasan pelanggan.

D. Perumusan Masalah

Sesuai dengan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah yaitu :
“Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa?”

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk :

1. Kegunaan Teoretis

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman serta meningkatkan wawasan berpikir yang telah diperoleh mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa.

2. Kegunaan Praktis

Dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan untuk pihak Fakultas Ekonomi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga terciptanya kepuasan pada mahasiswa.