

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Memasuki era perubahan yang serba cepat dan persaingan yang sangat ketat, tingkat persaingan menjadi semakin meningkat terutama di bidang pendidikan. Di setiap negara baik negara maju maupun negara berkembang, keberadaan lembaga pendidikan sangatlah penting. Ketika lembaga pendidikan di suatu negara semakin maju, maka akan semakin maju pula perkembangan negara yang bersangkutan. Kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan khususnya pendidikan formal semakin meningkat, terutama pendidikan tinggi.

Perguruan tinggi harus mampu menghasilkan lulusan yang bermutu dan profesional sesuai dengan latar belakang gelar yang dimiliki dan mampu berkompetensi dalam dunia kerja, hal tersebut merupakan tantangan bagi perguruan tinggi. Tuntutan terhadap Perguruan Tinggi kini menjadi semakin besar, terbukti dengan adanya:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Pasal 5 Poin b: Perguruan Tinggi bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang menguasai cabang ilmu pengetahuan dan/atau teknologi untuk kepentingan nasional dan peningkatan daya saing bangsa¹.

Perguruan tinggi sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan harus memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan. Perguruan

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. Diundangkan pada tanggal 10 Agustus 2012

tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu dan mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan pelanggannya.

Untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha bidang pendidikan masa kini, para pimpinan, dosen, dan karyawan harus memperhatikan kepuasan pelanggan dari sudut pandang mahasiswa sebagai konsumen. Bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan akademik lebih di prioritaskan kepada mahasiswa. Oleh sebab itu, perguruan tinggi harus menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai suatu sasaran yang mendasar.

Mahasiswa merupakan pelanggan eksternal primer² dari perguruan tinggi dimana mahasiswa sebagai pelanggan utama. Mahasiswa berhubungan secara langsung dan intens dengan perguruan tinggi. Oleh sebab itu, perguruan tinggi sebagai jasa pendidikan harus memberikan layanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa agar tercapai kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan kunci dari keberhasilan perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Fajarnews.com, CIREBON - Universitas Swadaya Gunung Jati (Unswagati) Cirebon terus mendorong peningkatan mutu pelayanan pendidikan dengan mengacu pada Sistem Manajemen Mutu International Organization for Standardization yakni ISO 9001:2008. Dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan Unswagati mengacu kepada Customer Satisfaction atau kepuasan mahasiswa, leadership, participative dengan melibatkan semua orang, pendekatan proses, sistemik, sustainable, factual dan bekerjasama dengan stakeholder³.

² Tampubolon, Daulat P. *Perguruan Tinggi Bermutu "Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21"*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001). Hal. 75

³<http://edukasi.fajarnews.com/read/2016/02/17/9194/tingkatkan.kualitas.dan.mutu.unswagati.terapkan.s.tandar.iso.9001.2008> (diakses Selasa, 23 Februari 2016 Pukul 09.00 wib)

Semakin pesatnya pertumbuhan perguruan tinggi dengan adanya persaingan untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan menyebabkan ketidakmerataan penyebaran mahasiswa, dimana perguruan tinggi dituntut untuk berkomitmen memuaskan pelanggannya dengan cara melakukan perbaikan mutu khususnya di sektor pelayanan administrasi dan akademik secara terus menerus.

Kepuasan mahasiswa memberikan dampak positif bagi perguruan tinggi yaitu ketika mahasiswa merasakan kebutuhannya terpenuhi melebihi ekspektasi maka akan merasa puas dan senang serta kepercayaan mahasiswa terhadap perguruan tinggi akan mengalami peningkatan sehingga mahasiswa akan menjadi setia sekaligus mempromosikan perguruan tinggi kepada masyarakat selain itu minat masyarakat terhadap perguruan tinggi menjadi meningkat. Namun, ketika kebutuhan dan harapan mahasiswa tidak terpenuhi sehingga mahasiswa merasa tidak puas hal ini akan berdampak negatif yaitu mahasiswa akan kecewa dan menceritakan hal buruk tersebut kepada masyarakat (calon mahasiswa) dan perguruan tinggi akan mengalami kerugian seperti tidak ada yang berminat masuk ke perguruan tinggi tersebut serta menurunnya mutu perguruan tinggi. Selain itu, mahasiswa menjadi malas belajar dan datang ke kampus sehingga menyebabkan mahasiswa berpaling ke perguruan tinggi lainnya karna kebutuhan akan jasa pendidikan tidak terpenuhi.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Lembaga Penjamin Mutu Fakultas Ekonomi (LPJM FE) menyatakan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi sebesar 77%. Namun, masih terdapat keluhan dari

mahasiswa ini dikarenakan tingkat kepuasan lebih rendah dibandingkan dengan tingkat harapan (ekpektasi) dari mahasiswa.

Ketidakpuasan mahasiswa berubah menjadi rasa tidak senang untuk menggunakan jasa kependidikan tinggi dalam menjalankan proses KBM. Padahal kepuasan mahasiswa sangat penting untuk meningkatkan mutu perguruan tinggi dan meningkatkan semangat belajar mahasiswa. Beberapa hal yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa pendidikan yaitu mahasiswa di perguruan tinggi adalah sarana dan prasarana pendidikan, keinovatifan dosen dalam pembelajaran, kegiatan mahasiswa di kampus, lingkungan kampus, keefektifan pembelajaran di kampus, dan kualitas layanan akademik.

Setiap lembaga pendidikan pasti menyediakan sarana dan prasarana pendidikan bagi peserta didiknya begitu juga dengan perguruan tinggi yang menyediakan sarana dan prasana pendidikan kepada mahasiswa untuk menunjang proses perkuliahan di kelas. Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung dalam proses kegiatan belajar mengajar di perguruan tinggi. Sarana dan prasarana pendidikan berupa ruang kelas mahasiswa, ruang laboratorium, ruang kerja dosen, media pembelajaran, dan lain-lain. Perguruan tinggi harus menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, karena mahasiswa membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai untuk proses KBM. Mahasiswa akan merasa puas jika perguruan tinggi menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Namun, pada kenyataannya masih ada beberapa perguruan tinggi

khususnya perguruan tinggi di daerah terpencil yang belum menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Kondisi seperti ini akan menjadi penghambat bagi mahasiswa dalam meningkatkan prestasi akademik dan non akademik mereka karena dengan sarana dan prasarana pendidikan yang disediakan oleh perguruan tinggi akan membantu mahasiswa dalam meningkatkan prestasi mereka dan memudahkan dalam proses belajar. Hal tersebut didukung oleh kasus berikut:

TRIBUN.COM - Di Universitas Riau, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, fasilitas pendidikan masih kurang untuk saat ini dengan apa yang diharapkan mahasiswa setelah masuk di perguruan tinggi. Hal inilah yang menjadi salah satu faktor pemicu kurangnya keefektifan dan semangat mahasiswa dalam proses kegiatan belajar mengajar. Seperti yang kerap terjadi adalah kurangnya ruangan kelas yang mengakibatkan pergantian masuk mahasiswa juga begitu rumit, sehingga mahasiswa harus mencari ruangan yang kosong terlebih dahulu. Ketidaksesuaian jumlah kursi diruangan dengan jumlah mahasiswa pun menjadi kendala⁴.

Selanjutnya, Keefektifan pembelajaran di perguruan tinggi menjadi salah satu hal yang penting untuk tingkat kepuasan mahasiswa. Ketika proses belajar mengajar di kelas efektif maka materi yang diberikan akan tersampaikan sesuai dengan tujuan. Mahasiswa akan merasa puas apabila harapan yang diinginkan dapat terwujud salah satunya adalah proses pembelajaran yang efektif. Namun, kenyatannya proses kegiatan pembelajaran di perguruan tinggi masih belum berjalan dengan efektif terutama ketika memasuki semester baru jadwal perkuliahan masih belum berjalan dengan lancar. Ada beberapa dosen yang tidak menghadiri proses kegiatan belajar

⁴ <http://tribunnews.com/2015/06/18/fasilitas-kampus-unri-kurang-memadai> ,(diakses Rabu, 17 Februari 2016 pukul 18:30 wib).

mengajar di kelas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan mengganti jadwal perkuliahan di lain hari padahal mahasiswa telah menunggu kehadiran dosen di kelas, tidak sedikit mahasiswa yang kecewa terhadap hal seperti itu, hal ini terbukti yaitu :

OKEZONE.COM - Tidak sesuainya jadwal dengan kehadiran mengajar dosen menjadi kendala utama dalam proses pembelajaran. Beberapa dosen tiba-tiba memberi kabar bahwa tidak bisa masuk karena ada kesibukan diluar. Hal itu membuat mahasiswa yang pada hari itu sudah datang menjadi kecewa dan memilih untuk pulang. Jadi jadwal perkuliahan yang harusnya hari itu diganti dengan hari lain sehingga proses pembelajaran menjadi tidak kondusif dan efektif seperti biasa. Dan mahasiswapun memiliki prasangka yang kurang baik dan tidak puas terhadap lembaga kampus yang tidak konsisten terhadap waktu perkuliahan⁵.

Selain itu, Keinovatifan dosen dalam mengelola kegiatan perkuliahan di kelas juga menjadi pendukung tingkat kepuasan mahasiswa. Dosen yang memberikan materi perkuliahan di kelas dengan menggunakan metode pembelajaran yang bervariasi dan inovatif akan membuat mahasiswa menjadi semangat dalam mengikuti proses perkuliahan. Namun, tidak banyak dosen yang memiliki kemampuan berinovasi dalam mengajar. Tingkat keinovatifan dosen dalam mengelola kegiatan pembelajaran di kelas masih rendah. Ketidakinovatifan terlihat dari cara mengajar dosen yang masih konvensional (tradisional) dengan menggunakan metode ceramah, materi perkuliahan yang diberikan oleh dosen kurang diperkuat dengan hasil penelitian, serta kurangnya wadah penelitian antara dosen dan mahasiswa. Hal tersebut membuat mahasiswa menjadi jenuh dalam mengikuti proses perkuliahan,

⁵<http://news.okezone.com/read/2013/08/15/373/850051/kuliah-lebih-efektif-jika-dosen-memiliki-kesiapan-mengajar> , (diakses Senin, 22 Februari 2016 pukul 19.00 wib)

mahasiswa menginginkan dosen yang mengajar dengan cara yang menyenangkan dan inovatif sehingga harapan mereka terhadap pembelajaran di kelas sesuai dengan yang diinginkan dan mahasiswa akan merasa puas atas kinerja dosen.

SINDONEWS - Menurut Syahril Pasaribu, Ketua Forum Rektor Indonesia (FRI), Kalau dosennya statis dan tidak inovatif, dapat dipastikan ia mengajar sesuatu yang basi, teknik pembelajaran memberikan dampak pada mahasiswa. Metode belajar interaktif dan inovatif merupakan metode yang disukai mahasiswa. Dosen wajib memiliki kreativitas dan inovasi. Itu dilakukan agar dosen mampu membangkitkan minat dan bakat mahasiswa sehingga mahasiswa merasa puas atas kinerja dosen dalam perkuliahan. Dosen dituntut untuk berpengalaman dalam riset atau penelitian terapan maupun ilmu dasar. Menurut Syahril, masih banyak mahasiswa yang belum terlibat sepenuhnya dalam melakukan riset atau penelitian⁶.

Kegiatan kemahasiswaan merupakan suatu kegiatan tambahan yang dibutuhkan oleh mahasiswa di perguruan tinggi. Kegiatan kemahasiswaan di perguruan tinggi terbagi menjadi dua yaitu kegiatan akademik dan kegiatan non akademik. Kegiatan akademik adalah kegiatan pendidikan dalam penguasaan dan pengembangan disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, ilmiah dan teori tertentu berupa proses kegiatan belajar mengajar di kelas. Sedangkan kegiatan non - akademik yaitu kegiatan di luar materi pelajaran wajib berupa Kegiatan ekstrakurikuler. Kegiatan ekstrakurikuler dilakukan mahasiswa dari luar jam belajar kurikulum standar. Kegiatan ekstrakurikuler dimaksudkan untuk memungkinkan mahasiswa untuk mengembangkan kepribadian, bakat, dan kemampuan dalam berbagai bidang di luar bidang akademik. Namun, kenyatannya kegiatan non akademik masih minim diadakan. Padahal

⁶<http://nasional.sindonews.com/read/1018000/162/dosen-harus-open-minded-kreatif-dan-inovatif-1435552016> . (diakses Minggu, 21 Februari 2016 pukul 23.00 wib)

mahasiswa sangat membutuhkan kegiatan non akademik berupa kegiatan ekstrakurikuler untuk menghilangkan kejenuhan atas kegiatan akademik yang dijalankannya sepanjang hari.

JAKARTA, KOMPAS.com - Pengamat pendidikan dari Mazhab Djaeng Indonesia (MDI), mengakui secara umum kualitas perguruan tinggi di Indonesia masih rendah. Sejauh ini 20% kampus masih membatasi ruang gerak untuk mahasiswanya menggelar kegiatan yang disinyalir masih kontroversi atau berada di luar ideologi kampus. Dan tuntutan akademik terlalu padat. Padatnya tuntutan itu menyebabkan mahasiswa kekurangan waktu meningkatkan kemampuan di luar kampus dan organisasi. Beberapa mahasiswa kecewa atas kebijakan tersebut. MDI berharap kampus tidak lagi membatasi mahasiswanya untuk berekspresi dalam mengikuti kegiatan kampus (non akademik)⁷.

Lingkungan dan suasana kampus juga menjadi perhatian untuk tingkat kepuasan mahasiswa. Lingkungan kampus yang nyaman, bersih dan teduh merupakan keinginan penghuni kampus terutama mahasiswa. Lingkungan kampus yang bersih dan nyaman akan membuat mahasiswa menjadi betah untuk selalu berada di kampus. Kampus yang bersih akan meningkatkan semangat belajar mahasiswa, tapi sebaliknya lingkungan kampus yang terlalu ramai dan kotor akan sangat mengganggu kegiatan perkuliahan dan membuat mahasiswa tidak ingin berlama-lama berada di lingkungan kampus. Mahasiswa kurang menyukai lingkungan kampus yang sangat ramai oleh kendaraan bermotor dan sampah yang berada dimana-mana.

OKEZONE.COM - Danau UI dengan luas 269.107 meter persegi itu berfungsi sebagai daerah resapan air terbesar untuk Depok dan Jakarta. Namun, keberadaan danau UI saat ini memprihatinkan karena penuh dengan sampah dari berbagai pasar dan permukiman sekitar kampus serta terbawa arus Sungai Ciliwung. Banyak masalah seperti sampah padat yang tidak membusuk, pencemaran air limbah domestik, penurunan keanekaragaman hayati, penangkapan ikan yang

⁷<http://edukasi.kompas.com/read/2016/02/19/17270091/Tiga.Masalah.Utama.Perguruan.Tinggi.Menuju.3.Besar.ASEAN>. (diakses Jumat, 19 Februari 2016 | 17:27 wib)

berlebihan hingga pertumbuhan gulma air. Mahasiswa cukup prihatin atas kondisi ini, “Jangan sampai danau kita yang indah bersih dan sehat jadi kotor di waktu-waktu tertentu dapat mengganggu aktivitas perkuliahan”, ujar Ketua Departemen Lingkungan Hidup BEM UI⁸.

Kualitas layanan akademik pada Perguruan Tinggi merupakan suatu hal yang paling erat kaitannya dengan mahasiswa karena berhadapan langsung dengan mahasiswa. Mutu perguruan tinggi dikatakan baik jika memberikan kualitas layanan akademik sesuai dengan harapan dan kebutuhan mahasiswa. Untuk meningkatkan kualitas layanan akademik perguruan tinggi melakukan berbagai cara untuk dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa salah satunya dengan cara meningkatkan penerapan teknologi informasi untuk layanan akademik mahasiswa.

Penerapan teknologi informasi di perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk perubahan secara continue dalam proses pelayanan akademik untuk mahasiswa. Berawal dari sistem administrasi akademik yang dilakukan secara manual berubah menjadi berbasis online yang bertujuan untuk memudahkan mahasiswa melakukan registrasi kemahasiswaan secara efektif dan efisien. Namun, berdasarkan survey awal yang telah dilakukan kepada mahasiswa kenyataannya masih ada gejala yang menunjukkan bahwa layanan akademik yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi UNJ masih terdapat kesenjangan dengan harapan mahasiswa terbukti ketika melakukan survey awal pada 101 mahasiswa Pendidikan Ekonomi menyatakan bahwa 64,4% mahasiswa merasa kualitas layanan akademik yang diberikan menjadi salah

⁸ <http://news.okezone.com/read/2015/12/15/65/1268226/merawat-kembali-enam-danau-ui>
(diakses Sabtu, 20 Februari 2016 pukul 16.30 wib)

satu penentu tingkat kepuasan mahasiswa dan 56,4% mahasiswa merasa kualitas layanan akademik yang diberikan oleh FE UNJ belum dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Masih terdapat keluhan dari mahasiswa terkait masalah teknik dan non teknis atas layanan akademik yang diberikan. Masalah teknis yaitu mahasiswa mengalami kesulitan ketika ingin melakukan registrasi secara online seperti belum optimalnya jaringan internet yang dikelola oleh SIAKAD, penggunaan ruang kuliah yang bersamaan dalam satu waktu ketika awal periode kuliah, pelayanan kurang ditanggapi secara cepat dan tepat, kurangnya sarana penunjang teknologi informasi seperti anjungan komputer fakultas dimana kurangnya sarana komputer yang disediakan di gedung perkuliahan dan komputer yang sering error dan mati, serta masalah non teknis seperti pegawai pelayanan yang kurang ramah dalam melayani mahasiswa. Untuk itu layanan akademik perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat memberikan kepuasan yang optimal kepada mahasiswa.

OKEZONE.COM - Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) memberikan nilai akreditasi A untuk Universitas Syiah Kuala Banda Aceh. Menurutnya, perjuangan Unsyiah untuk memperbaiki nilai akreditasi institusinya sudah berlangsung lama, sejak Unsyiah dinyatakan mendapatkan nilai akreditasi C tahun 2009 salah satu penyebabnya dikarenakan minimnya pelayanan akademik yang tidak dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa. Dia berharap semangat untuk menjaga kualitas pelayanan akademik di kampus ini tetap terpelihara seperti saat berjuang untuk mendapatkan nilai A⁹.

⁹ <http://news.okezone.com/read/2015/08/08/65/1192630/unsyiah-peroleh-akreditasi-a-dari-ban-pt> , (diakses Minggu, 22 Februari 2016 pukul 19.30 wib)

Berdasarkan uraian permasalahan dan kasus-kasus yang terdapat dalam artikel, maka peneliti ingin melakukan sebuah penelitian dengan judul: “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi 2013 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, maka dapat dikemukakan beberapa masalah yang berkaitan dengan rendahnya kepuasan pada mahasiswa, yaitu:

1. Sarana dan prasarana pendidikan yang masih kurang memadai
2. Rendahnya keefektifan pembelajaran di kampus
3. Rendahnya keinovatifan dosen dalam kegiatan pembelajaran
4. Kegiatan kemahasiswaan yang masih terbatas
5. Lingkungan kampus yang kurang bersih
6. Rendahnya Kualitas layanan akademik.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh banyak faktor. Karena luasnya penjabaran dari masing-masing faktor, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti hanya pada masalah pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel kualitas layanan akademik dipilih peneliti dikarenakan kualitas layanan akademik merupakan salah satu

faktor dari kepuasan mahasiswa sebagai kepuasan pelanggan. Kualitas layanan akademik diukur dengan indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sedangkan kepuasan mahasiswa diukur dengan kesesuaian antara indikator harapan yang diinginkan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan “Apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa?”

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini baik secara teoretis maupun praktis memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta meningkatkan wawasan berfikir yang telah diperoleh mengenai kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Fakultas/Universitas

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan pihak Fakultas Ekonomi khususnya Jurusan Ekonomi dan Administrasi Konsentrasi Pendidikan Akuntansi untuk dapat

meningkatkan kualitas layanan akademik sehingga terciptanya kepuasan pada mahasiswa. Dan sebagai sumbangan koleksi berupa bahan pustaka dan bacaan bagi mahasiswa Pendidikan Akuntansi khususnya dan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta pada umumnya.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan memberikan gambaran mengenai permasalahan mahasiswa mengenai kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

c. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terutama di lingkungan nonbisnis/nirlaba seperti halnya universitas/fakultas.