

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan sektor yang sangat penting bagi seluruh masyarakat yang ada di dunia, karena dengan pendidikan lah masyarakat akan mampu meningkatkan taraf hidupnya. Pendidikanlah yang membuat masyarakat mampu untuk dapat mengembangkan dirinya sendiri dan dapat mampu melestarikan lingkungan yang ada disekitarnya guna menjaga lingkungan hidup yang lebih baik lagi. Selain itu pendidikanlah yang menjadi salahsatu prioritas yang sangat penting di seluruh Indonesia karena membentuk pendidikan yang baik akan dapat menjadikan modal investasi untuk masa depan, hal inilah yang dilihat dari manfaat pendidikan. Pendidikan yang baik akan membuat kehidupan seseorang menjadi terjamin dalam menentukan sebuah karirnya di dalam dunia kerja yang akan membuat seseorang tersebut menjadi profesional.

Saat ini dunia pendidikan tidak lagi sampai jenjang SMK atau SMA tetapi hingga jenjang perguruan tinggi, yang dikarenakan banyaknya perusahaan yang menerima para calon pelamar atau syarat untuk melamar yaitu hingga jenjang perguruan tinggi. Hal tersebut yang akan membuat masyarakat menganggap bahwa pentingnya pendidikan.

Perguruan tinggi merupakan salah satu dari pendidikan formal yang menerapkan dalam pendidikan tinggi dengan sistem pendidikan nasional. Maka dari itu seluruh perguruan tinggi yang ada di Dunia akan berlomba-lomba

dalam meningkatkan perguruan tingginya dengan cara meningkatkan kualitas perguruan tingginya untuk membuat atau menciptakan mahasiswa mahasiswi yang berprestasi, berkompetensi baik dan berkualitas sehingga dapat lebih mudah dalam mencari pekerjaan nantinya.

Salah satu indikasi untuk kualitas pendidikan di perguruan tinggi itu sangat baik adalah dengan meningkatkan kepuasan mahasiswa itu sendiri. Karena mahasiswa memiliki peran yang vital yang dapat menunjang kualitas perguruan tinggi tersebut. Mahasiswa yang merasa puas dalam hal proses pembelajaran atau interaksi di lingkungan kampus maka akan lebih memungkinkan mahasiswa lebih berprestasi dan berkompetensi di kampus.

Berdasarkan artikel berita yang di tulis oleh Fergi dalam media online yang dikutip dari (Republika: 2018) mengungkapkan bahwa adanya penurunan akreditasi UNJ yang sebelumnya A menjadi B, membuat mahasiswa UNJ merasa tidak puas ketika berkuliah di UNJ hal ini dikarenakan ketika mereka lulus nanti akan menerima ijazah dengan posisi akreditasi kampus B tidak lagi A seperti yang mereka harapkan. Sehingga membuat mahasiswa UNJ beranggap bahwa ketika mereka lulus nanti dan ingin melamar pekerjaan akan sedikit lebih sulit.

Sebelumnya peneliti melakukan *survey* terkait kepuasan mahasiswa kepada 377 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Berdasarkan survey tersebut peneliti mendapatkan hasil yang menunjukkan bahwa 200 mahasiswa merasa tidak puas.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang pertama adalah dari segi kualitas pelayanan kampus. Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan.

Universitas sebagai lembaga pendidikan tinggi merupakan salah satu lembaga yang memberi pelayanan publik, disatu sisi Peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut.

Perguruan tinggi juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena pelayanan merupakan hal yang wajib di pantau setiap tahunnya oleh pihak kampus, hal ini dikarenakan kampus itu sendiri bergerak di bidang penyedia jasa pendidikan, jika pelayanan yang

diberikan menurut masyarakat itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan. Pelayanan yang dimaksud dari memberikan informasi terkait pelaksanaan perkuliahan, informasi yang berkaitan dengan beasiswa atau bantuan bagi mahasiswa berprestasi, dan informasi penunjang lainnya.

Namun realita di lapangan, pelayanan kampus tidak semulus ekspektasi dari mahasiswa, seperti yang terjadi di Universitas Negeri Jakarta. Berita yang ditulis oleh Indah dalam media online yang dikutip dari (Detik: 2018), menjelaskan adanya permasalahan terkait akses sistem akademik UNJ yang sering terkendala masalah seperti halnya server yang menumpuk dan beberapa masalah lain yang dialami mahasiswa baru UNJ yang diminta mengisi identitas pribadi di siakad yang terkadang tidak sesuai dengan yang diharapkan dari segi aksesibilitas.

Sebelumnya peneliti melakukan *survey* terkait kualitas pelayanan kepada 377 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Berdasarkan *survey* tersebut peneliti mendapatkan hasil yang menunjukkan bahwa 207 mahasiswa berpendapat bahwa kualitas pelayanan tidak memadai, maka dengan demikian berpengaruh pada rendahnya kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan artikel berita dan *survey* yang peneliti lakukan tersebut mengindikasikan bahwa pihak kampus wajib membenahi atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan setiap tahunnya. Hal ini sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh Teddy (2018: 125) yang menjelaskan salah satu fokus penting yang harus diperhatikan oleh kampus adalah kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan semakin baik tingkat pelayanan yang dilakukan oleh kampus maka kemungkinan mahasiswa untuk puas akan semakin tinggi.

Faktor kedua adalah citra kampus, citra kampus juga salah satu aset terpenting dalam perguruan tinggi. Citra yang baik memberikan keuntungan bukan hanya bagi calon mahasiswa untuk menentukan masuk perguruan tinggi saja melainkan juga dapat memperbaiki dan memberikan kepuasan mahasiswa dengan suatu perguruan tinggi dalam menjawab akan kebutuhan jasa pendidikan tinggi dalam rangka peningkatan ilmu pengetahuannya. Citra kampus yang baik akan memberikan keyakinan kepada mahasiswa tentang layanan jasa pendidikan yang handal, dalam menjamin kualitas jasa pendidikan yang diselenggarakannya. Citra kampus berkaitan dengan pandangan orang diluar kampus terkait baik atau tidaknya kampus tersebut. Universitas yang memiliki citra yang baik akan memiliki pandangan yang baik terhadap kampus tersebut.

Hanya saja Universitas Negeri Jakarta (UNJ), untuk saat ini memiliki citra yang kurang baik terkait munculnya masalah, seperti yang dijelaskan pada artikel berita yang ditulis oleh Mei dalam media online yang dikutip dari (Detik: 2017) menjelaskan bahwa mahasiswa Universitas Negeri Jakarta (UNJ) yang jadi viral di media sosial (medsos). Mahasiswa tersebut, seperti terekam dalam video, memotong ayam di atas gambar Presiden Joko Widodo dan Wapres Jusuf Kalla.

Sebelumnya peneliti melakukan *survey* terkait citra universitas kepada 377 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Berdasarkan *survey* tersebut peneliti mendapatkan hasil yang menunjukkan 202 mahasiswa berpendapat bahwa citra universitas sangat buruk, ada yang mengatakan banyak sekali kasus yang ada di kampus seperti halnya kasus KKN dan mahasiswa yang anarkis. Faktor tersebut berpengaruh pada rendahnya kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan berita dan *survey* yang peneliti lakukan tersebut membuat masyarakat dan mahasiswa beranggapan bahwa Universitas Negeri Jakarta (UNJ) tidak mengajarkan etika yang baik terhadap mahasiswanya sehingga membuat citra Universitas Negeri Jakarta (UNJ) di anggap buruk.

Berdasarkan hal tersebut, seyogyanya pihak kampus selalu menjaga citra kampusnya, hal ini dikarenakan pandangan orang diluar kampus terkait baik atau buruknya instansi pendidikan adalah dengan melihat sejauh mana citra kampus itu sendiri, kampus wajib menjaga atau bahkan terus meningkatkan citranya selama tahun berjalan. Citra kampus pun akan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa yang berkuliah di UNJ, karena semakin baik citra kampus maka akan semakin puas dan bangga bagi mahasiswa yang berkuliah di UNJ. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Umar (2016: 107), yang menjelaskan kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari sebaik apa citra yang dimiliki kampus tempat mereka menjalani program pendidikannya.

Dari beberapa faktor yang telah disebutkan di atas menurut peneliti hal ini merupakan permasalahan yang menarik untuk diteliti dikarenakan dapat mempengaruhi rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

- a. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi di Universitas Negeri Jakarta?
- b. Apakah ada pengaruh antara citra universitas terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi di Universitas Negeri Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat (sahih, benar, valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan, reliabel) tentang kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta, tujuan penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas mengajar terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif dan signifikan antara citra universitas terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini, baik secara teoretis maupun secara praktis adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis

Memberikan informasi dan kontribusi yang berguna untuk melakukan pengembangan penelitian dan menambah pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan pengaruh antara kualitas pelayanan dan citra universitas terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi di Universitas Negeri Jakarta

2. Manfaat Praktis

Dapat menjadi masukan untuk membantu pihak kampus dalam mengembangkan pelayanan di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.