

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Iklim kompetisi dalam dunia pendidikan tinggi Indonesia saat ini semakin terasa. Di sisi lain perubahan lingkungan yang demikian pesat semakin mendukung kompetisi yang sedang terjadi saat ini, baik kompetisi yang bersifat lokal, regional, maupun global. Perguruan Tinggi di Indonesia baik yang berstatus negeri maupun swasta tidak hanya bersaing dengan perguruan tinggi lokal, tetapi juga berbagai lembaga perguruan tinggi di tingkat nasional bahkan internasional.

Meningkatnya kuantitas perguruan tinggi ini menuntut masing-masing lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Di sisi lain perguruan tinggi dituntut untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang prima akan berimplikasi pada peningkatan citra perguruan tinggi dan sebaliknya pelayanan yang buruk akan menurunkan citra perguruan tinggi itu sendiri.

Untuk mencapai keberhasilan dalam meningkatkan kuantitas perguruan tinggi masa kini, para pemimpin, dosen dan karyawan harus memperhatikan kepuasan pelanggan dari sudut pandang mahasiswa sebagai konsumen dalam bidang pendidikan. Bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan akademik lebih di prioritaskan kepada mahasiswa. Oleh sebab itu, perguruan tinggi harus

menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai sasaran utama dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan mahasiswa sebagai suatu pelanggan dalam perguruan tinggi. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada mahasiswa untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga pendidikan. Dalam jangka panjang, pendidikan dapat meningkatkan mutu belajar bagi mahasiswa, dimana lembaga pendidikan memaksimalkan pengalaman pelanggan (mahasiswa) yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman mahasiswa yang kurang menyenangkan.

Setiap lembaga pendidikan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya (mahasiswa) dengan penawaran dan pelayanan yang optimal, mengingat lembaga pendidikan harus mampu mempertahankan posisinya di tengah persaingan Kompetisi yang semakin ketat antar institusi pendidikan (Perguruan Tinggi) seperti sekarang ini. Begitu pula di lembaga pendidikan tinggi khususnya UNJ yang menyelenggarakan pendidikan dalam bentuk program kependidikan maupun non kependidikan. Dalam program kependidikan pemerintah mempercayai amanatnya kepada UNJ untuk menyediakan tenaga akademik yang profesional dan bermutu, selain itu UNJ menyelenggarakan program Non Kependidikan untuk jenjang Diploma (D3) dan Sarjana (S1). Program-program tersebut akan terus dikembangkan dan ditingkatkan kualitasnya guna menghadapi berbagai tantangan di masa depan.

Salah satu yang menyelenggarakan program UNJ dalam bentuk program kependidikan maupun non kependidikan yaitu Fakultas Ekonomi. 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 mengelola jenjang pendidikan Diploma III (D3), Strata 1 (S1), dan Strata 2 (S2). Fakultas ekonomi memiliki 7 (tujuh) Program Studi yang terdiri dari tiga Program Studi Kependidikan dan empat Program Studi Non Kependidikan. Salah satu Program Studi Kependidikan yaitu Program Studi Pendidikan Ekonomi memiliki 2 (dua) Konsentrasi Kependidikan yaitu Pendidikan Akuntansi dan Pendidikan Ekonomi Koperasi.

Fakultas Ekonomi sendiri memiliki tantangan yang sangat besar dalam memberikan kualitas pelayanan dalam bidang pendidikan yang setara dengan perguruan tinggi lainnya demi mencapai kepuasan terhadap mahasiswanya. Lembaga pendidikan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya mahasiswa yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan.

Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan

pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan layanan lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi. Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus terus memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Berdasarkan hasil survei awal melalui observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan fakultas ekonomi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu lingkungan kampus yang kurang bersih. Seperti yang kita ketahui lingkungan dan suasana kampus juga menjadi perhatian untuk tingkat kepuasan mahasiswa. Lingkungan yang baik adalah lingkungan yang dapat memberikan rasa kenyamanan, nyaman dan ketentraman akan membuat mahasiswa menjadi betah untuk selalu berada dikampus. Kampus yang bersih akan meningkatkan semangat belajar bagi mahasiswa, tapi sebaliknya jika lingkungan yang kotor akan mengganggu proses kegiatan belajar mahasiswa selama di kampus.

Selanjutnya, keinovatifan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan perkuliahan di kelas juga menjadi pendukung tingkat kepuasan mahasiswa. Dosen yang memberikan materi kuliah di kelas dengan menggunakan metode pembelajaran yang inovatif dan bervariasi akan memberikan semangat belajar

bagi mahasiswa. Namun pada kenyataannya tidak banyak dosen yang memiliki keinovatifan dalam kegiatan belajar di kelas. Ketidakinovatifan terlihat dari cara mengajar dosen yang masih tradisional dengan menggunakan metode ceramah, bikin slide power point, kumpulin atau bikin kelompok lalu presentasi. Hal tersebut membuat mahasiswa menjadi jenuh dalam mengikuti proses kegiatan perkuliahan, mahasiswa menginginkan dosen yang mengajar dengan cara yang inovatif dan menyenangkan sehingga harapan mereka terhadap proses perkuliahan di kelas sesuai dengan keinginan mereka terhadap kinerja dosen.

Faktor lain yang mempengaruhi rendahnya kepuasan pelanggan adalah rendahnya fasilitas yang dimiliki Fakultas Ekonomi UNJ. Fakultas Ekonomi UNJ masih kurang dalam fasilitas yang dimilikinya salah satunya alat teknologi untuk praktek seperti komputer, mesin Tik manual di laboratorium. Mahasiswa sering mengeluh saat proses perkuliahan berlangsung di laboratorium komputer atau mesin tik manual saat di pakai untuk praktek terkadang mengalami eror sehingga proses perkuliahan terganggu dan mahasiswa tertinggal ketika dosen menerangkan langkah-langkah yang harus diikuti saat praktek komputer berlangsung. Hal ini mengakibatkan kepuasan mahasiswa menurun karena fasilitas yang dimiliki Fakultas Ekonomi masih kurang memadai.

Dalam mengevaluasi kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa terhadap suatu lembaga pendidikan tertentu, faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi dari dimensi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan akan

mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa), semakin baik kualitas pelayanan maka pelanggan akan semakin puas. Sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan maka pelanggan semakin tidak puas.

Berdasarkan penjabaran di atas banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa antara lain lingkungan kampus yang kurang bersih, rendahnya keinovatifan kinerja dosen dalam kegiatan pembelajaran, rendahnya fasilitas yang dimiliki Fakultas Ekonomi UNJ, dan rendahnya kualitas pelayanan. Maka dari itu peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti masalah kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan bahwa rendahnya kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa hal sebagai berikut:

1. Lingkungan kampus yang kurang bersih
2. Rendahnya keinovatifan kinerja dosen dalam kegiatan pembelajaran
3. Rendahnya fasilitas yang dimiliki Fakultas Ekonomi UNJ
4. Rendahnya kualitas pelayanan.

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas, maka diketahui bahwa masalah kepuasan pelanggan fakultas ekonomi demikian luas dan kompleks, karena masalah-masalah itu mengandung berbagai aspek, dimensi dan faktor-faktor yang cukup banyak dan rumit. Mengingat keterbatasan peneliti dari berbagai segi biaya, waktu dan tenaga, maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi sebagai mahasiswa di Universitas Negeri Jakarta.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah yaitu “Apakah terdapat Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta ?”.

E. Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai bahan masukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang mendalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

2. Bagi Fakultas Ekonomi/Universitas

Sebagai bahan referensi dalam meningkatkan proses belajar mengajar yang dapat menambah bahan diskusi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta bagi kalangan civitas akademika, khususnya Program Studi Pendidikan Ekonomi.

3. Bagi Pembaca

Sebagai sumber untuk menambah wawasan pembaca mengenai pentingnya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.