BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Muhammadiyah merupakan salah satu organisasi penggagas pendidikan modern yang ada di Indonesia. Berdasarkan data direktori dari Pimpinan Pusat Muhammadiyah, jumlah perguruan tinggi Muhammadiyah yang ada diseluruh Indonesia mencapai 170-an terdiri dari universitas dan sekolah tinggi/politeknik. Namun dibalik banyaknya Perguruan Tinggi Muhammadiyah itu tidak di imbangi dengan kualitas pengelolaan dan mutu yang baik sebagaimana layaknya sebuah perguruan tinggi.

Banyaknya Perguruan Tinggi Muhammadiyah yang tidak memiliki mutu yang sesuai dengan standar mutu pendidikan nasional, menyebabkan beberapa perguruan tinggi Muhammadiyah dalam pelaksanaan, pengelolaan maupun pengembangannya mengalami stagnasi. Hal ini menjadi kendala yang sangat sulit terutama dalam mengarungi pasar bebas dan globalisasi lebih-lebih pada persaingan antar perguruan tinggi yang semakin ketat.

Penggodokan Undang-undang perguruan tinggi yang walaupun menurut sebagian para pakar pendidikan semangatnya sama dengan dengan Undang-undang Badan Hukum Pendidikan yang mengalami perubahan "sampul". Namun yang harus dipahami bahwa ada tidaknya aturan yang mendukung swastanisasi pendidikan bukan berarti pendidikan di dalam tubuh Muhammadiyah dikelola dengan tidak professional. Dengan hadirnya pihak swasta (Baca:asing) dalam pengelolaan pendidikan di Indonesia sedikit tidak menjadi cambuk bagi Muhammadiyah untuk bisa membenahi sistem

pendidikan yang selama ini dikenal oleh masyarakat sebagai pendidikan yang kumuh dan sembrono.

Adanya globalisasi dalam bidang pendidikan ini juga mengakibatkan adanya kecendrungan pengelolaan pendidikan yang mengikuti pola pengelolaan sebuah perusahaan. Sehingga, lahirlah teori baru dalam pengelolaan pendidikan yang disebut *Total Quality Education* yang diadopsi dari *Total Quality Manajemen* perusahaan.

Total Quality Education adalah usaha suatu lembaga pendidikan untuk selalu melakukan perubahan terhadap mutu sekolah dengan mengedepankan kepuasan pelanggan atau mahasiswa sebagai indikator utama. Perubahan yang *continue* untuk menjawab tantangan dunia yang semakin maju.

Mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama dalam sebuah lembaga perguruan tinggi, sudah semestinya memperoleh apa yang diinginkannya terhadap lembaga pendidikan yang ia pilih sebagai tempat menuntut ilmu. Untuk memberikan apa yang diharapkan mahasiswa, maka pihak perguruan tinggi harus dapat menyinergikan antara harapan mahasiswa dengan visi, misi dan tujuan organisasi. Harapan mahasiswa dan kepentingan kampus akan tercapai apabila tiga komponen utama yang lain dalam *stakeholder* juga memberikan sesuatu yang mendukung kepuasan mahasiswa. Ketiga komponen lain tersebut menurut asumsi peneliti adalah pimpinan, dosen (tenaga edukatif) dan karyawan.

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator utama yang menggambarkan bermutunya suatu perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana

dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan (Sarjono, 2007). Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa (dalam Srinadi, 2008).

Parasuraman, dkk. mengatakan bahwa dalam jasa memiliki lima dimensi kualitas pelayanan yaitu; *tangible* (bukti fisik), *reliable* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). (dalam Noermijati, 2010).

Sementara kesenjangan menurut Payn dan Lupiyoada ada lima yaitu; *knowlagde gap* yaitu kesenjangan yang terjadi karena pihak kampus tidak selalu bisa memahami dengan akurat apa yang diinginkan mahasiswa, *standards gap* yaitu kesenjangan yang terjadi karena lembaga salah menerjemahkan harapan mahasiswa, *delivery gap* yaitu kesenjangan karena ketidakmampuan karyawan dalam melaksanakan standar kualitas yang ditetapkan, *communication gap* yaitu kesenjangan yang terjadi karena harapan mahasiswa terlalu tinggi untuk lembaga terapkan, dan *servise gap* yaitu kesenjangan yang terjadi karena tidak terpenuhinya harapan konsumen/ mahasiswa (dalam Noermijati, 2010).

Fakta dilapangan menujukan hal yang berbeda yang terjadi antara dua Perguruan Tinggi Muhammadiyah di Bima-NTB. Pada tahun 2011 lalu terjadi demo besar-besaran yang berujung pada disegelnya kantor ketua STAI Muhammadiyah Bima karena adanya ketidakpuasan terhadap kepemimpinan dan pelayanan serta fasilitas pembelajaran yang tidak memadai.

Sementara di STIH Muhammadiyah Bima mahasiswa sering mengeluhkan banyaknya dosen yang tidak memiliki kompetensi yang

memadai pada saat mengajar. Mereka tidak menguasai teknologi dan obyektif dalam memberikan nilai sehingga terjadi tercipta *gap*. Disamping itu, keluhan juga terjadi terhadap kebijakan pimpinan yang tidak sesuai dengan harapan mahasiswa serta tidak memiliki inisiatif dalam upaya pengembangan kampus.

Selain itu, kesibukan dosen diluar kampus juga menyebabkan banyaknya keluhan yang terjadi. Baik karena dosen-dosen yang merangkap menjadi PNS pada lembaga pemerintah, maupun karena ada yang bekerja sebagai pengacara dan lembaga independen lain seperti KPU dan Panwas yang menyebabkan tingkat kehadiran dosen rendah. Berdasarkan pantauan peneliti juga, dari tahun ketahun kuantitas mahasiswa baru semakin menurun. Hal ini menjadi indikator yang menguatkan bahwa mutu internal perguruan tinggi Muhammadiyah Bima mengalami permasalahan yang serius.

Jadi, adanya keluhan terkait dengan ketidakpuasaan mahasiswa baik itu yang berkaitan dengan kepemimpinan lembaga perguruan tinggi, pelayanan akademik, performa dan kompetensi dosen, fasilitas, maupun sarana dan prasarana, maka yang menjadi tanggungjawab perguruan tinggi adalah berupaya menjawab keluhan mahasiswa tersebut dengan tindakan riil. Hal ini akan menjadi *boomerang* bagi perguruan tinggi manakala keluhan dan ketidakpuasan ini berimbas pada menurunnya minat masyarakat terhadap perguruan tinggi yang bersangkutan.

Kepemimpinan merupakan pemangku kepentingan utama dalam menjamin mutu internal perguruan tinggi. Kebijakan pimpinan sering diidentikan dengan Kebijakan organisasi, karena pimpinan merupakan penanggung jawab terhadap pelaksanaan harian organisasi. Walaupun penulis belum menemukan hasil penelitian yang mendukung asumsi tersebut, namun

sebagaimana yang sudah dijelaskan sepintas di atas menunjukan adanya kontribusi kebijakan pimpinan terhadap mutu dan kepuasan mahasiswa.

William Dunn mengemukakan tahapan kebijakan adalah tahapan penyusunan agenda dimana para pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Sebelum masalah-masalah ini berkompetisi terlebih dahulu untuk masuk kedalam agenda kebijakan. Pada tahap ini suatu masalah mungkin tidak disentuh sama sekali, sementara masalah yang menjadi fokus harus tetap diprioritaskan. Tahap formulasi kebijakan masalah-masalah yang telah masuk dalam agenda kebijakan kemudian dibahas oleh pembuat kebijakan. Tahap adopsi kebijakan dimana dari sekian banyak alternatif kebijakan tersebut diadopsi dengan dukungan dari mayoritas konsensus antara direktur lembaga (senat/anggota). Tahap implementasi kebijakan yaitu pelaksanaan keputusan yang telah diambil dalam rapat melalui lembaga-lembaga dibawahnya. Pada tahap ini beberapa kepentingan akan saling bersaing dan beberapa kebijakan tentu akan mendapatkan dukungan maupun penentangan dari beberapa pihak. Tahap evaluasi kebijakan. Pada tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai dan dievaluasi, untuk mengetahui sejauhmana kebijakan yang telah dibuat telah mampu memecahkan masalah (Dalam Winarno, 2012:35-37).

Dalam kenyataannya, standar kebijakan pelayanan yang dibuat oleh pimpinan tidak banyak di temukan. Seperti halnya peraturan atau prosedur operasional standar (POS), kebijakan kerjasama, kebijakan pengembangan kampus dan lain-lain. Sehingga hal ini menimbulkan kesenjangan dan perlu diteliti tingkat kebenarannya secara ilmiah apakah hal tersebut akan berpengruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Penelitian yang dilakukan oleh Sarjono (2007) dengan judul Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006 menunjukan bahwa kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 1,28 % tetapi melalui pelayanan dosen sebagai variabel perantara mempunyai hubungan langsung sebesar 0,5%. Sarana dan prasana dengan kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 27,1 %.

Begitupun juga dosen sebagai tenaga edukator pada perguruan tinggi, mereka juga memiliki andil dalam menentukan puas tidaknya mahasiswa. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sarjono (2010) membuktikan bahwa Pelayanan dosen memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan sumbangan efektif sebesar 1,28%.

Juga berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Winarsih (2010) dalam tesisnya yang berjudul Pengaruh Persepsi Mutu Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Program Studi Kebidanan Magelang menunjukan adanya pengaruh antara persepsi mutu pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa dengan tingkat pengaruh sebesar 51,4 %.

Dosen yang berkompeten baru dapat dikatakan mampu melayani mahasiswa dengan baik apabila kelima dimensi Parasuraman dkk. dapat diterapkan. *Tengible* menghendaki adanya kompetensi dosen dalam membuat silabus dan RPP serta diktat/handout yang berkulitas dan mencerminkan kebutuhan mahasiswa untuk mempelajarinya. *Reliable* berarti mahasiswa

menghendaki adanya kehandalan dalam kompetensi yang dimiliki, kompetensi dan kemampuan dosen hari ini akan tetap sama pada hari, bulan dan tahun yang akan datang. *Responsiveness* dalam artian mahasiswa menghendaki adanya daya tanggap dosen terhadap keinginan dan kemauan mahasiswa baik yang terkait dengan metode pengajaran maupun materi yang diajarkan. *Assurance* atau jaminan berarti kompetensi yang dimiliki dosen dapat dijamin dan dipercaya dari segi pengetahuan, kesopanan, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. *Empathy* berarti menuntut adanya kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para mahasiswa.

Menurut Ranse & Grealish kompetensi terbagi menjadi dua jenis, yaitu kompetensi personal dan kompetensi operasional. Kompetensi personal adalah pengetahuan mengenai sesuatu sedangkan kompetensi operasional adalah kemampuan untuk mendemonstrasikan sesuatu secara praktis (dalam Widhiarso,2010).

Tigelaar dkk. memaparkan beberapa kompetensi guru dalam menyelenggarakan pembelajaran. Elemen tersebut antara lain, 1) kompetensi dalam materi pengetahuan, 2) kompetensi didaktik, 3) metode pedagogi, 4) keterampilan mempresentasikan materi, 5) keterampilan memberi petunjuk dan saran, 6) kemampuan mendesain kurikulum dan materi belajar, 7) kompetensi organisasional, dan 8) kompetensi di bidang sains (dalam Widhiarso, 2010).

Berdasarkan pada teori-teori di atas ada *gap* antara teori dan kenyataan. Mahasiswa sering mengeluhkan adanya beberapa dosen yang kurang memiliki kompetensi yang memadai saat meladeni mahasiswa dalam proses

pembelajaran. Administrasi pengajaran yang sering tidak dibuat dan kepribadian dosen yang eksklusif sehingga menimbulkan *gap* dengan mahasiswa. Begitupun juga halnya dengan pengetahuan ilmu kependidikan dan profesionalismenya. Banyak dosen yang tidak memahami secara *holistic* ilmu kependidikan dengan pengetahuan terhadap mata kuliah yang diasuh.

Hal yang sama juga akan terjadi pada karyawan sebagai *stakeholder* perguruan tinggi. Pelayanan akademik terutama bagi perguruan tinggi yang tidak memiliki akses tekhnologi yang memadai membutuhkan karyawan yang memiliki kesabaran, kecekatan dan kemampuan yang terkait dengan bidang tugas masing-masing. Hal ini perlu disadari bahwa pelayanan akademik sebagai faktor determinan bagi kepuasan mahasiswa terhadap suatu lembaga pendidikan yang mengelola pendidikan pada tingkat pendidikan tinggi.

Hasil Penelitian kepuasan mahasiswa menunjukan hasil signifikan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Aryanti, dkk (2006) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Widyatama dengan sumbangan efektif sebesar 18%.

Untuk mengukur aktifitas pelayanan karyawan, standar Parasuraman dkk. menjadi tolak ukurnya. Pertama *tangible* yaitu bukti fisik dalam bentuk pelayanan yang diberikan. Kedua *reliability* yaitu keajegan dalam memberikan pelayanan. *Reliability* menghendaki adanya pelayan maksimal baik di saat banyaknya mahasiswa maupun pada saat mahasiswa sedikit. Baik disaat lelah maupun disaat *fit.* Ketiga *responsiveness* yaitu daya tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa. Keempat *assurance* mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Kelima *empathy* meliputi

kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.

Merujuk pada lima dimensi Parasuraman dkk. kemudian dikomprasikan dengan kenyataan yang terjadi maka akan kita temukan beberapa kesenjangan yang terjadi. Pada umumnya karyawan di dua perguruan tinggi tidak sepenuhnya melayani mahasiswa dengan tupoksinya masing-masing. Mahasiswa sering mengeluhkan adanya keterlambatan dalam pengecekan keuangan dan pengurusan surat-surat. Kesulitan untuk ditemui menjadi hal yang biasa dikeluhkan oleh mahasiswa dan juga adanya karyawan yang tidak memahami dan mengoperasikan computer.

Dari uraian beberapa kesenjangan antara harapan dengan kenyataan di atas maka judul yang penulis pilih adalah "Kontribusi Kebijakan Pimpinan, Kompetensi Dosen dan Pelayanan Karyawan Terhadap Penjaminan Mutu Internal dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi Muhammadiyah di Bima-NTB" untuk membuktikan secara ilmiah sejauhmana kesenjangan-kesenjangan tersebut saling berhubungan.

B. Identifikasi Masalah

Sudah menjadi kesan umum bahwa universitas swasta (baca:Muhammadiyah) diidentikan dengan Perguruan Tinggi yang tidak berkualitas dibandingkan dengan perguruan tinggi negeri. Hal ini berdasarkan pengamatan sepintas dan pengalaman pribadi penulis serta asumsi umum masyarakat. Hal ini terjadi setidaknya terjadi karena tiga faktor utama. Pertama, Kinerja pimpinan yang tidak maksimal. Kedua, Kompetensi dosen yang tidak memadai. Dan yang ketiga, pelayanan karyawan yang tidak ramah.

Ketiga faktor di ataslah yang paling tidak akan mempengaruhi mutu internal perguruan tinggi Muhammadiyah di Bima-NTB. Tema tersebut akan berpengaruh terhadap mutu internal PTM-Bima yang juga akan berdampak pada puas tidaknya mahasiswa melaksanakan studi.

Kelompok pertama yaitu kinerja pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan adalah kelompok yang mempengaruhi (variabel Independen) sedangkan kelompok kedua yaitu mutu internal dan kepuasan mahasiswa adalah kelompok yang dipengaruhi (variabel dependen).

Sehingga, Fokus dari penelitian ini di tujukan untuk mengungkapkan gambaran tentang kebijakan pimpinan (Ketua, Puket, dan Kaprodi), kompetensi yang dimiliki oleh dosen, dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan sehingga membentuk mutu internal PTM-Bima yang juga akan berdampak pada puasnya mahasiswa melaksanakan studi.

C. Pembatasan Masalah

Berkiblat pada identifikasi masalah sebagaimana yang dijelaskan di atas maka, batas-batas masalah yang dibahas dalam penyusunan tesis ini adalah sebagai berikut:

1. Seputar kebijakan pimpinan yang membentuk mutu internal PTM-Bima sehingga berdampak pada kepuasan mahasiswa .
2. Masalah kompetensi dosen yang juga memiliki kontribusi terhadap mutu internal dan berdampak pada kepuasan mahasiswa.
3. Masalah pelayanan karyawan bagaimana ia berpengaruh terhadap mutu internal dan dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang penulis ajukan untuk dipecahkan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada kontribusi secara tidak langsung kebijakan pimpinan, kompetensi dosen, dan pelayanan karyawan terhadap penjaminan mutu internal dan dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa di PTM Bima – NTB?
2. Apakah ada kontribusi kebijakan pimpinan kompetensi dosen, dan pelayanan karyawan terhadap penjaminan mutu internal di PTM Bima – NTB?
3. Apakah ada kontribusi antara penjaminan mutu internal terhadap kepuasan mahasiswa di PTM Bima – NTB?

E. Tujuan penelitian

Setiap penelitian ilmiah harus harus memiliki tujuan. Adapun Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ingin mengetahui kontribusi secara langsung maupun tidak langsung kebijakan pimpinan, kompetensi dosen, dan pelayanan karyawan terhadap penjaminan mutu internal dan dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa di PTM Bima – NTB?
2. Ingin mengetahui kontribusi kebijakan pimpinan, kompetensi dosen, dan pelayanan karyawan terhadap penjaminan mutu internal di PTM Bima – NTB?
3. Ingin mengetahui kontribusi antara penjaminan mutu internal terhadap kepuasan mahasiswa di PTM Bima – NTB?

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus kajian penelitian ini dan tujuan yang ingin dicapai, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, wawasan yang lebih luas dan kongkrit terkait dengan kontribusi beberapa elemen dalam perguruan tinggi seperti Kebijakan pimpinan, kompetensi dosen, pelayanan karyawan terhadap mutu internal perguruan tinggi dan dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini diharapkan pula memberikan sumbangan pemikiran ilmiah bagi pengembangan kampus-kampus pada umumnya, dan secara khusus untuk pengembangan Perguruan Tinggi Muhammdiyah di seluruh Indonesia.

2. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi PTM Bima – NTB untuk dapat membenahi semua *stakeholder* dalam rangka mengembangkan dan memajukan mutu internal di perguruan tinggi masing-masing.