

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan adalah salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu dari sebuah perguruan tinggi maupun lembaga pendidikan lainnya. Kepuasan sendiri menurut Kamus Bahasa Indonesia (2012) adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan telah mendapatkan apa yang diinginkan. Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong (dalam Londong, 2012) sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Semakin tingginya harapan masyarakat akan pendidikan di negara ini terlihat dari keantusiasan orang tua dalam menyekolahkan putra-putrinya ke sekolah yang berkompeten dan berkualitas. Hasil yang memuaskan adalah pencapaian dari sebuah proses, proses belajar yang mumpuni serta ditopang dengan sarana prasarana yang memadai akan menjadikan hasil yang bisa diharapkan. Kepuasan sendiri merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan (Londong, 2012). Kepuasan sangat tergantung pada persepsi dan harapan orang tua maupun

pelajar itu sendiri. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan harapan ketika melakukan kegiatan baik akademik maupun non akademik.

Upaya dalam memenuhi keinginan dan harapan mahasiswa adalah merupakan strategi paling utama dari lembaga pendidikan tinggi dan output sebagai hasil yang didapat menjadi dampak dari kesemuanya itu. Kepuasan pada seorang mahasiswa akan dapat dinilai dari kemampuan seseorang dalam menguasai suatu pelajaran/materi yang telah diimplementasikan pada unjuk kerja mahasiswa.

Banyak perusahaan yang mengembangkan strategi untuk mempertahankan konsumen melalui kualitas jasa maupun produk lain. Begitu halnya dengan lembaga pendidikan tinggi yang memperbaiki proses pembelajaran dan pelayanannya guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meningkatkan mutu kualitas output, dalam hal ini akan terjadi optimalisasi pada unjuk kerja pada diri seorang mahasiswa. Perguruan tinggi pada intinya memiliki kepentingan untuk memenuhi dimensi kepuasan mahasiswa demi terwujudnya mahasiswa yang berkualitas dan memiliki daya saing tinggi.

Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dalam lembaga pendidikan, maka akan lebih banyak penilaian yang akan dirancang dalam penelitian ini. Sehingga faktor yang lebih dominan untuk menilai kepuasan mahasiswa akan lembaga pendidikan kali ini adalah proses pembelajaran dan pelayanan institusi, yang berdampak pula pada suatu

praktik yang mana ditunjukkan pada unjuk kerja mahasiswa. Unjuk kerja disini dilaksanakan mahasiswa tingkat akhir, baik unjuk kerja keseharian mahasiswa dan unjuk kerja pelatihan praktik lapangan (PPL) di sekolah-sekolah yang telah ditunjuk.

Kelayakan dari suatu perguruan tinggi akan dilihat dari kualitas pembelajaran dan pelayanan institusi yang ada. Proses pembelajaran memiliki beberapa peranan sangat penting dalam pendidikan, hal tersebutlah yang dapat menciptakan seseorang pelajar dapat mengerti dan paham akan sebuah ilmu pengetahuan. Sedangkan pelayanan institusi cenderung mengacu pada jasa, dimana jasa adalah proses atau aktivitas yang tidak berwujud dan menunjukkan interaksi antar manusia, meskipun pihak-pihak yang tidak terlibat tidak menyadarinya. Dari harapan orang tua dan mahasiswa, proses pembelajaran dan pelayanan institusi dalam hal ini fakultas keguruan dan ilmu pendidikan sangat diperhatikan. Maka dari itu proses pembelajaran dan pelayanan institusi yang selama ini belum optimal dan sebagai keluhan dari mahasiswa harus dapat diperbaiki, permasalahan yang sering muncul dan didapati saat ini adalah sistem pembelajaran, pelayanan administrasi akademik dan administrasi umum. Sebagai contoh pembelajaran yang kurang aktif dan kurang optimalnya penggunaan administrasi akademik berbasis teknologi baik informasi maupun sistem online. Proses pembelajaran dan administrasi umum yang selama ini menjadi keluhan mahasiswa, telah menjadikan pelayanan akademik dan non

akademik yang seharusnya bermanfaat bagi mahasiswa justru menjadi hambatan dalam sistem pembelajaran dan administrasi.

Universitas Muhammadiyah Surakarta sebagai perguruan tinggi swasta menganggap telah banyak mengalami perubahan dalam proses pembelajaran dan pelayanan terhadap mahasiswanya. Kepuasan konsumen pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan (Tjiptono, 2008: 24). Ujuk kerja sebagai dampaknya akan memberi penilaian tersendiri dari proses pembelajaran, pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Akan tetapi belum diketahui akan kepuasan dari masing-masing mahasiswa dan dampaknya, sehingga masih banyak tanda tanya dari seorang diri peneliti untuk mengetahui kontribusinya dari persepsi mahasiswa tentang proses pembelajaran dan pelayanan institusi terhadap kepuasan mahasiswa yang dapat berdampak juga pada unjuk kerja mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, mengenai belum diketahuinya kepuasan mahasiswa dalam menempuh perkuliahan dan dampaknya pada unjuk kerja, serta permasalahan-permasalahan yang ada saat ini. Serta telah sampai mana proses pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa yang telah diberikan pihak perguruan tinggi swasta dalam hal ini adalah Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Dari keempat pokok bahasan yang memiliki perberbedaan komponen dalam hasilnya,

menjadi salah satu hal yang menarik untuk diteliti. Dimana persepsi mahasiswa tentang proses pembelajaran dan pelayanan Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan memiliki tujuan yang sama, yakni menginginkan kepuasan terhadap pelanggan atau mahasiswa dan berdampak positif pada unjuk kerjanya. Hal tersebut yang mendasari penulis untuk mengadakan penelitian mengenai “KONTRIBUSI PERSEPSI MAHASISWA TENTANG PROSES PEMBELAJARAN DAN PELAYANAN INSTITUSI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DAN DAMPAKNYA PADA UNJUK KERJA MAHASISWA FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UMS TAHUN 2013”.

B. Identifikasi Masalah

Kepuasan mahasiswa akan apa yang didapatnya dalam menjalani pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surakarta berkaitan dengan persepsi mahasiswa tentang proses pembelajaran dan pelayanan institusi yang ada, setidaknya ada beberapa hal yang menjadi sorotan dalam pelaksanaan pembelajaran dan pelayanan terhadap mahasiswa. Antara lain pembelajaran yang masih cenderung monoton, mahasiswa yang dirasa kurang aktif dalam kegiatan belajar mengajar dan kurang adanya trobosan baru dalam sistem pembelajaran. Pelayanan masih dirasa kurang dari cukup, karena masih banyak pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang

berlaku, ketidak sesuaian tersebut harusnya bisa disinkronkan dengan aspek-aspek pelayanan yang ada.

Dari sekian permasalahan yang timbul, setidaknya akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan dampaknya pada unjuk kerja mahasiswa itu sendiri. Mahasiswa yang selama ini telah banyak merasakan pembelajaran dan mendapatkan pelayanan, masih samar akan kepuasan yang didapat mahasiswa pada fakultas keguruan dan ilmu pendidikan dan nantinya akan berdampak pada unjuk kerja mahasiswa. Hal tersebut menjadikan peneliti melakukan penelitian berkenaan dengan hal-hal tersebut, dengan itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: KONTRIBUSI PERSEPSI MAHASISWA TENTANG PROSES PEMBELAJARAN DAN PELAYANAN INSTITUSI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DAN DAMPAKNYA PADA UNJUK KERJA MAHASISWA FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UMS TAHUN 2013

C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah penelitian dimaksudkan agar pembahasan tidak menyimpang atau berkembang ke masalah lain. Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Unjuk kerja mahasiswa dalam aktivitas hariannya dan penguasaan materi mata kuliah yang telah dikuasai, dengan bukti unjuk kerja mahasiswa pada mata kuliah pelatihan praktik lapangan (PPL).

2. Kepuasan mahasiswa akan lebih dirasakan setelah adanya penilaian dari kepuasan mahasiswa akan persepsi mahasiswa tentang proses pembelajaran dan pelayanan institusi baik non akademis dan pelayanan akademis.
3. Proses pembelajaran mahasiswa sebagai faktor yang berpengaruh memiliki titik fokus, yakni pelaksanaan kegiatan pembelajaran dikelas maupun pembelajaran di Lab.
4. Pelayanan terhadap mahasiswa yang diharapkan sebagai fokus variabel independen adalah memfokuskan pelayanan administrasi umum dan administrasi akademik yang menjadi hak mahasiswa selama studi dan bukan termasuk pelayanan diluar atau alumni.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah kontribusi persepsi mahasiswa tentang proses pembelajaran dan pelayanan institusi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UMS tahun 2013?
2. Adakah kontribusi kepuasan mahasiswa terhadap unjuk kerja mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UMS tahun 2013?
3. Adakah kontribusi persepsi mahasiswa tentang proses pembelajaran dan pelayanan institusi terhadap unjuk kerja mahasiswa secara tidak langsung

melalui kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UMS tahun 2013?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kontribusi persepsi mahasiswa tentang proses pembelajaran dan pelayanan institusi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UMS tahun 2013.
- b. Untuk mengetahui kontribusi kepuasan mahasiswa terhadap unjuk kerja mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UMS tahun 2013.
- c. Untuk mengetahui kontribusi persepsi mahasiswa tentang proses pembelajaran dan pelayanan institusi terhadap unjuk kerja mahasiswa secara tidak langsung melalui kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UMS tahun 2013.

2. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini dimaksudkan dapat memberikan manfaat untuk:

- a. Bagi para akademisi, dapat dijadikan acuan serta memperkaya konsep untuk mengimplementasikan ilmu yang telah didapatnya dari bangku kuliah.
- b. Bagi para peneliti, memberikan dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai persepsi mahasiswa tentang proses pembelajaran dan pelayanan institusi terhadap kepuasan mahasiswa dan dampaknya pada unjuk kerja mahasiswa.
- c. Bagi para praktisi, diharapkan dapat memberikan masukan pada lembaga pendidikan yang bersangkutan untuk lebih memfasilitasi dan memperhatikan proses pembelajaran dan pelayanan institusi yang efektif, sehingga mampu berimbas pada kepuasan mahasiswa serta dampaknya dapat meningkatkan unjuk kerja mahasiswa.