

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

”Berbagai temuan dan perkembangan dalam bidang teknologi dan komunikasi, informasi dan arus globalisasi telah mengubah wajah dunia dan karakteristik lingkungan bisnis” (Sumarjoko, 2010:11). Globalisasi tidak hanya menyangkut dan berdampak pada bidang ekonomi, melainkan hampir seluruh komponen kehidupan manusia, maka globalisasi pun berdampak pada pendidikan tinggi dan perguruan tinggi.

Lembaga pendidikan harus mampu menghadapi gejolak globalisasi yang memberi penetrasi terhadap kebutuhan untuk kreasi model-model dan proses-proses bagi pencapaian kecerdasan global, keefektifan, dan kekompetitifan (Danim, 2010:165). Dalam hal ini perguruan tinggi yang dapat menghasilkan produk dan jasa yang memiliki kandungan pengetahuan yang memadai yang akan mampu bertahan dan berkembang di pasar dunia. Kandungan pengetahuan yang memadai hanya dimiliki otak manusia yang melekat pada diri sumber daya manusia (karyawan) yang dimiliki lembaga pendidikan.

Perguruan tinggi yang mampu bersaing dalam era globalisasi yaitu perguruan tinggi yang dapat menyediakan produk atau jasa yang benar-benar berkualitas. Ada banyak komponen yang menentukan mutu perguruan

tinggi yang selalu dikonsolidasikan dan diberdayakan agar mampu mengembangkan mutu layanan secara terus menerus dan mampu mewujudkan visi misi yang ditetapkan. Hal ini dimaksudkan agar jasa yang ditawarkan akan mendapat tepa yang baik di mata mahasiswa juga masyarakat selaku konsumen.

”Hubungan internal yang kurang baik akan menghalangi perkembangan institusi dan akhirnya akan membuat pelanggan eksternal (Mahasiswa dan masyarakat) menderita” (Sallis, 2010:69). Kualitas jasa dan kualitas pelayanan akan dinilai oleh mahasiswa dan masyarakat, sehingga jika terdapat salah satu dari kedua faktor tersebut kurang diperhatikan oleh pengelola perguruan tinggi, maka akan mengakibatkan kurang mendapat perhatian yang baik bagi para mahasiswa. Dengan adanya layanan kualitas yang baik dalam perguruan tinggi sedikit banyak akan menciptakan kepuasan bagi para mahasiswanya. Jika mahasiswa merasa puas dalam pelayanan yang diberikan perguruan tinggi maka mahasiswa tersebut akan menjadi pelanggan tetap dan merekomendasikan kepada orang lain untuk menikmati jasa layanan di tempat yang sama. Hal ini sangat berdampak positif bagi perguruan tinggi tersebut karena dengan semakin banyak mahasiswa yang datang maka akan menambah jumlah mahasiswa perguruan tinggi tersebut.

Menurut Mandey perguruan tinggi bukan hanya sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat (penghasil ilmu pengetahuan) yang perlu

bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup, persaingan sebagaimana dialami oleh perusahaan profit, meliputi persaingan di bidang mutu, harga, dan layanan (Mandey, 2009:1). Bagi setiap perguruan tinggi perlu berupaya memberikan yang terbaik kepada mahasiswanya. Untuk itu dibutuhkan determinan utama kualitas pelayanan administrasi akademik dari sudut pandang mahasiswa. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi determinan pelayanan jasa. Dengan menganalisa variabel-variabel hasil tanggapan konsumen (mahasiswa) tersebut maka perguruan tinggi dapat menilai variabel mana yang belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Sehingga dengan demikian dapat diketahui posisi relatif perguruan tinggi di mata mahasiswa.

Politeknik Madiun sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi yang secara khusus menyiapkan pasokan sumber daya manusia yang profesional dalam bidangnya, tak luput dari tuntutan dan tantangan yang senantiasa menyajikan layanan pendidikan yang berkualitas secara menyeluruh kepada seluruh pelanggan internal maupun eksternal. Pelayanan yang berkualitas sebagai tuntutan sentral dari seluruh pelanggan internal maupun pelanggan eksternal hendaknya segera disikapi secara cermat oleh pengelola dan seluruh pihak yang berkepentingan dalam proses penyelenggaraan layanan pendidikan di Politeknik Madiun.

Secara garis besar fungsi organisasi di Politeknik Madiun dibagi menjadi dua yakni fungsi akademik dan fungsi administrasi akademik. Fungsi

akademik merupakan fungsi utama yang bertanggung jawab terhadap keberlangsungan aktivitas akademik, sedangkan fungsi administrasi akademik merupakan fungsi yang bertugas sebagai penunjang pelaksanaan aktivitas akademik. Walaupun berfungsi sebagai unit penunjang, bagian administrasi akademik merupakan bagian strategis yang memberikan andil sangat besar untuk mewujudkan kualitas pendidikan yang handal. Melihat peran yang begitu strategis yang dijalankan oleh bagian administrasi akademik dan membantu pihak manajemen dalam implementasi pelayanan kualitas, maka agar mampu melaksanakan fungsinya dengan sempurna perlu adanya kesamaan visi, nilai dan budaya serta seperangkat metode yang mampu digunakan untuk pedoman dalam bertindak dan adanya serangkaian kriteria ukuran keberhasilan dengan tepat. Bagian administrasi program studi langsung berhadapan dengan mahasiswa, sehingga layanan administrasi perlu mendapatkan perhatian lebih khusus supaya dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi mahasiswa.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka fokus penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dan Resistensi Mahasiswa Program Studi Teknik Komputer Politeknik Madiun. Fokus penelitian terbagi dalam 2 sub fokus sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik administrasi akademik program studi teknik komputer kontrol?
2. Bagaimana Pelayanan administrasi akademik dan resistensi mahasiswa pogram studi Teknik Komputer Politeknik Madiun?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui karakteristik administrasi akademik program studi teknik komputer kontrol.
2. Untuk mengetahui gambaran Pelayanan administrasi akademik dan resistensi mahasiswa pogram studi Teknik Komputer Politeknik Madiun.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan di bidang pelayanan akademik khususnya masalah faktor-faktor loyalitas mahasiswa (resistensi)

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pengelolaan Program Studi Teknik Komputer Politeknik Madiun dalam memperbaiki kualitas pelayanan akademik. Dengan demikian

diharapkan Program Studi Teknik Komputer Politeknik Madiun dapat mempertahankan mahasiswanya sampai mereka berhasil lulus.

E. Daftar Istilah

1. Kualitas adalah karakteristik dari suatu produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai atau customer dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan
2. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggan
3. Administrasi akademik adalah sumber utama manajemen dalam mengatur proses belajar mengajar dengan tertib sehingga tercapainya suatu tujuan terpenting pada lembaga pendidikan
4. Resistensi mahasiswa adalah daya tahan seorang mahasiswa dalam mengikuti program pendidikan suatu lembaga yang menerapkan suatu sistem tertentu