

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan yang semakin ketat, sering terjadi pada jenjang pendidikan tinggi. Hal ini dapat dilihat banyak berbagai lembaga pendidikan tinggi yang didirikan seperti: akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, serta universitas. Tjiptono dan Diana (2003:27) menyatakan bahwa “Meningkatkan intensitas persaingan dapat memicu setiap institusi dalam pendidikan tinggi melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas lembaga pendidikannya”.

Menurut Tjiptono dalam Sufiyah (2011:85) Perguruan tinggi sebagai salah satu institut pendidikan supaya akuntabel dan bermutu dituntut untuk meberikan pelayanan yang berkualitas. Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus memulai 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.

Lembaga pendidikan merupakan organisasi publik yang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan sumber daya yang dimiliki berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan peran pelayanan yang ada. Langkah yang perlu ditempuh oleh suatu lembaga pendidikan untuk meningkatkan layanan pendidikan adalah dengan mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusia serta memanfaatkan sarana dan prasarana yang mendukung kualitas pendidikan. Upaya lain yang dapat ditempuh dalam peningkatan kualitas lembaga pendidikan tinggi salah satunya yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa. Tujuan dari pemberiaan layanan tersebut yaitu untuk dapat mewujudkan harapan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, meningkatkan citra dan minat positif bagi mahasiswa, menghasilkan lulusan

mahasiswa yang berkualitas, serta mampu mempertahankan eksistensi lembaga tersebut.

Pada dasarnya, pelaksanaan kualitas pelayanan pada pendidikan tinggi dapat diwujudkan dengan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, karena mahasiswa merupakan pelanggan utama dalam pendidikan tinggi dan memiliki tugas utama yang dilakukan yaitu belajar (Arif, Ilyas, dan Hameed, 2013:399). Hal ini menuntut setiap lembaga pendidikan tinggi untuk selalu mengupayakan pelayanan yang terbaik selama mahasiswa menempuh masa studi di lembaga tersebut.

Namun kenyataan yang dapat dilihat banyak sekali mahasiswa di suatu lembaga pendidikan tinggi mengeluhkan suatu kualitas pelayanan yang didapat tidak sesuai harapan dan dapat dikatakan tingkat kepuasan yang mereka peroleh justru di luar dari harapan mereka sebelumnya. Kotler dan Keller (2008:98) menyatakan kepuasan mencerminkan penilaian seseorang atas kinerja yang dirasakan dengan ekspektasi/harapan sebelumnya.

Menurut Sugito dalam Rahayu (2013:4) bahwa kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan dimana terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka dapat dinilai pelayanan itu memuaskan dan sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka disimpulkan bahwa pelayanan itu tidak memuaskan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa diantaranya kualitas pelayanan, keaktifan, keinginan, minat, serta kebutuhan. Dalam penelitian ini, faktor yang diduga mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa yang dipilih adalah kualitas pelayanan dan keaktifan mahasiswa khususnya pada saat proses penyusunan tugas akhir skripsi.

Kualitas pelayanan sangat berkaitan erat dengan kepuasan, karena kualitas pelayanan mampu memberikan dorongan kepada seseorang untuk menjalin ikatan kuat dengan lembaga yang sebagai pihak pemberi jasa

pelayanan (Tjiptono dan Diana, 2003:40). Lupiyoadi dan Hamdani (2006:10) menyatakan bahwa “Pelayanan pendidikan merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa yang mencakup dimensi kualitas sebagaimana perusahaan jasa pada umumnya yaitu meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*”. Kualitas pelayanan dapat dikatakan memuaskan atau tidak jika kelima dimensi kriteria dalam kualitas pelayanan dapat mengukur sejauh mana tingkat kesesuaian dari segi persepsi atau kinerja yang dirasakan setelah menerima jasa pelayanan dengan harapan sebelumnya.

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa “Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan dan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara abdi masyarakat”.

Tanpa adanya kualitas pelayanan yang dibentuk oleh suatu lembaga, tingkat kepuasan yang didapat tidak dapat dirasakan oleh pihak yang bersangkutan yaitu mahasiswa. Oleh sebab itu, khususnya lembaga pendidikan tinggi berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya demi mencapai tingkat kepuasan yang akan didapat oleh pelanggannya yaitu mahasiswa.

Tidak hanya hal tersebut untuk mencapai suatu tingkat kepuasan perlu disertai dengan keaktifan dari dalam diri. Anton M. Mulyono (2001:26) menyatakan bahwa “Aktivitas artinya kegiatan atau keaktifan”. Jadi segala sesuatu yang dilakukan atau kegiatan-kegiatan yang terjadi baik fisik maupun non-fisik merupakan suatu aktivitas. Dengan keaktifan yang dilakukan mahasiswa secara otomatis akan memperlancar tujuan mereka untuk mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan.

Hal ini juga tentu terjadi dalam pelaksanaan pelayanan selama proses penyusunan skripsi pada Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta, karena berhubungan dan berinteraksi

langsung kepada mahasiswa maka akan dapat mempengaruhi rasa puas atau tidaknya bagi mahasiswa, cepat lamanya mahasiswa mencapai kelulusan, dan kualitas hasil skripsi yang dihasilkan. Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP angkatan 2012 Universitas Muhammadiyah Surakarta yang mengambil mata kuliah skripsi total mahasiswa sebanyak 129 mahasiswa. Penulis memilih mahasiswa angkatan 2012 karena pada saat ini mereka sedang menempuh proses penyusunan skripsi.

Sebagai wujud pelaksanaan kualitas pelayanan pendidikan yang baik, dalam pelayanan proses penyusunan skripsi diharuskan untuk memperhatikan aspek bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empahty*). Kelima dimensi tersebut merupakan bagian dari kualitas pelayanan, sehingga apapun bentuk pelayanan pendidikan yang diberikan pada proses penyusunan skripsi pada akhirnya akan berimbas secara langsung terhadap kepuasan yang dirasakan mahasiswa.

Bentuk upaya yang dilakukan dalam pelayanan selama proses penyusunan skripsi yaitu pelayanan dari dosen Pembimbing Akademik (PA) terkait konsultasi Kartu Rencana Studi (KRS) dalam mengarahkan dan menyetujui capaian SKS minimal sebagai syarat pengambilan mata kuliah skripsi, pelayanan pimpinan program studi dalam menentukan dosen pembimbing skripsi yang berkompeten sesuai dengan bidang skripsi yang diajukan oleh mahasiswa, pelayanan dosen pembimbing skripsi dalam memberikan bimbingan kepada mahasiswa selama menyusun skripsi, pelayanan pimpinan Prodi dan Fakultas dalam memberikan surat perijinan observasi, penelitian, dan penyusunan skripsi bagi mahasiswa, pelayanan Tata Usaha (TU) Fakultas dalam penerbitan surat perijinan. Tujuan dari pelayanan tersebut yaitu mengarahkan, mengevaluasi, merevisi hasil karya ilmiah mahasiswa, dan membantu memudahkan mahasiswa dalam proses penyusunan skripsi yang disertai dengan keaktifan mahasiswa itu sendiri sehingga mampu mencapai tingkat kepuasan yang didapat mahasiswa.

Realita yang sering terjadi pada saat proses penyusunan tugas akhir skripsi yaitu timbul permasalahan yang dapat menghambat proses pelaksanaannya sehingga mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi angkatan 2012 belum tuntas dalam proses penyusunan skripsi. Ada faktor maupun kendala yang timbul pada saat proses penyusunan skripsi, seperti persetujuan pengajuan judul tugas akhir terlalu lama, pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan sebelumnya, keluarnya bukti-bukti persyaratan pengajuan judul terlalu lama, berbagai perijinan yang mungkin sulit didapatkan. Permasalahan yang terdapat dari dalam diri mahasiswa cenderung juga akan mempengaruhi keterlambatan proses penyusunan skripsi seperti munculnya rasa malas, kurangnya motivasi, minimnya pemahaman penulisan skripsi yang sesuai dengan pedoman, dan sulit menyesuaikan diri dengan dosen pembimbing skripsi. Hal tersebut cenderung akan menimbulkan rasa kurang puas mahasiswa dalam proses penyusunan tugas akhir skripsi dan memperlambat mereka untuk menyelesaikan studinya di perguruan tinggi dan mengingat penyelesaian skripsi merupakan salah satu syarat utama untuk seorang mahasiswa memperoleh gelar sarjana di lembaga pendidikan tinggi. Tingkat kepuasan yang didapat dari mahasiswa akan muncul seiring dengan kualitas pelayanan yang didapat dan keaktifan mahasiswa itu sendiri demi kelancaran proses penyusunan skripsi.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROSES PENYUSUNAN SKRIPSI DAN KEAKTIFAN MAHASISWA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA ANGKATAN 2012”**.

B. Identifikasi Masalah

Sehubungan dengan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka masalah-masalah yang teridentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan mahasiswa tidak sesuai dengan harapan.
2. Kualitas pelayanan proses penyusunan skripsi yang didapat kurang sesuai dengan harapan.
3. Sikap keaktifan dari mahasiswa kurang menonjol dalam proses penyusunan skripsi.
4. Keterlambatan proses penyusunan skripsi yang sedang dijalankan oleh mahasiswa.

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas yang muncul penulis membatasi masalah agar permasalahan yang diteliti lebih terfokus sesuai sasaran dan tujuan yang diharapkan.

Adapun pembatasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Subyek penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Angkatan 2012.
2. Kualitas pelayanan disini dibatasi pada kualitas pelayanan proses penyusunan skripsi.
3. Keaktifan dibatasi pada keaktifan mahasiswa yang menempuh skripsi.
4. Tingkat kepuasan ini lebih terfokus pada tingkat kepuasan mahasiswa pada proses penyusunan skripsi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan proses penyusunan skripsi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada Program Studi

Pendidikan Akuntansi FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Angkatan 2012?

2. Adakah pengaruh yang signifikan keaktifan mahasiswa terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Angkatan 2012?
3. Adakah pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan proses penyusunan skripsi dan keaktifan mahasiswa terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Angkatan 2012?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan proses penyusunan skripsi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Angkatan 2012.
2. Untuk mengetahui pengaruh keaktifan mahasiswa terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Angkatan 2012.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan proses penyusunan skripsi dan keaktifan mahasiswa terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta Angkatan 2012.

F. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritik

Memberi tambahan wawasan pengetahuan tentang kualitas pelayanan jasa dan keaktifan yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terutama pada dunia pendidikan serta hasil

penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman untuk penelitian berikutnya yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP UMS

- 1) Memberikan masukan bagi Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP UMS dalam mempertahankan eksistensi lembaga pendidikan.
- 2) Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan berupa pelayanan proses penyusunan skripsi.

b. Bagi Penulis

- 1) Memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai teori dari kualitas pelayanan, keaktifan, serta kepuasan.
- 2) Dapat mengetahui keadaan yang sebenarnya dalam segala pelayanan dan masalah yang dihadapi pada saat proses penyusunan skripsi.

c. Bagi Pembaca

- 1) Sebagai bahan referensi untuk menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan jasa dan keaktifan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 2) Memberi masukan untuk dapat dijadikan dasar dalam penelitian selanjutnya.