

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

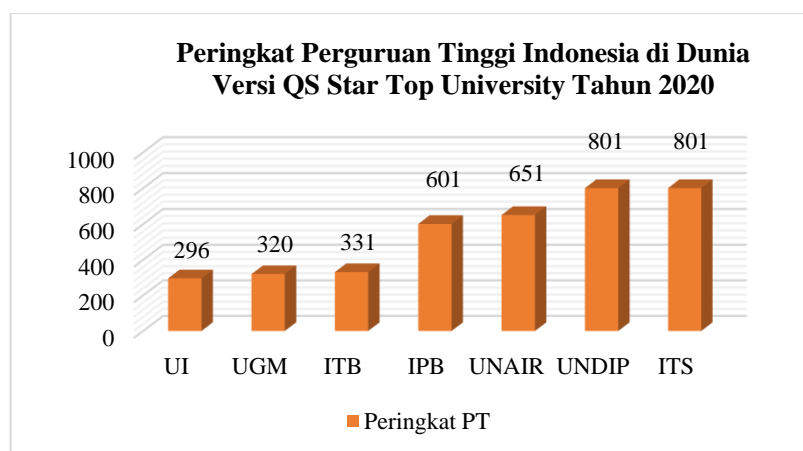
### **1.1 Latar Belakang**

Perguruan Tinggi (PT) berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi (Undang-Undang no 12, 2012). Pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan lanjutan setelah pendidikan menengah yang terdiri dari beberapa program antara lain program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, program profesi, dan program spesialis. Perguruan tinggi di Indonesia dibagi menjadi dua yaitu Perguruan Tinggi Negeri (PTN) yang diselenggarakan serta dibiayai oleh negara atau pemerintah dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dari sektor pembiayaan dilakukan oleh swasta. Peningkatan jumlah perguruan tinggi harus diimbangi dengan kualitas atau mutu pendidikan tinggi.

Kualitas suatu perguruan tinggi berbanding lurus dengan luaran atau *output* yang akan dihasilkan, yaitu semakin tinggi kualitas perguruan tinggi maka semakin tinggi pula luaran atau *output* yang akan dihasilkan. Menteri keuangan Sri Mulyani Indrawati dalam Rapat Kerja Nasional Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (2018) mengungkapkan bahwa kemajuan teknologi suatu negara sangat ditentukan oleh kualitas pendidikan tinggi yang membantu suatu negara mencapai kemajuan teknologi melalui adaptasi dan inovasi. Selain itu, Sri Mulyani menambahkan jika kemajuan suatu negara untuk mengejar ketertinggalan dari negara lainnya juga sangat tergantung pada dua faktor lain yaitu kualitas institusi dan ketersediaan infrastruktur. Sehingga, perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas sumber daya untuk mencapai tujuan luaran yang baik dan mampu bersaing ditingkat nasional maupun internasional. Indonesia dan negara-negara asia tenggara pada tahun 2015 menghadapi ASEAN *Community*. Terkait dengan hal tersebut, setiap negara harus mempersiapkan sumber daya manusia dalam persaingan pasar tenaga kerja di kawasan asia tenggara. Melihat

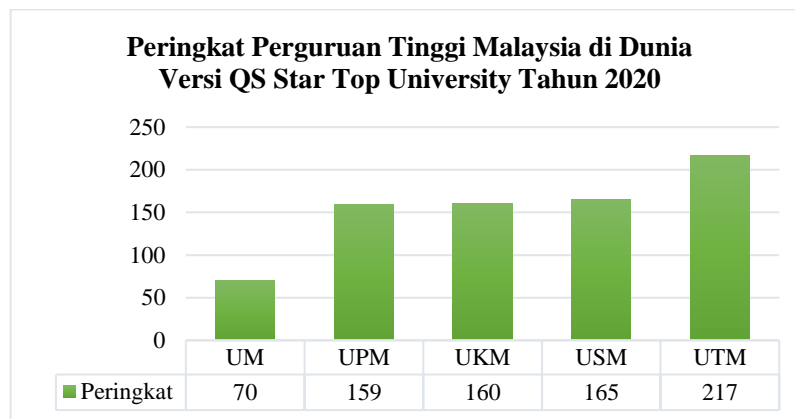
kondisi tersebut, maka perguruan tinggi memiliki peranan yang penting untuk mencetak sumber daya manusia yang bersaing. Perguruan tinggi untuk menyediakan tenaga kerja tenaga kerja yang memiliki kemampuan dan kompetensi yang dibutuhkan oleh pasar. Selain itu, perguruan tinggi yang berkualitas juga akan dapat mencetak pemimpin dan pemikir suatu bangsa yang menentukan pembangunan negaranya dimasa depan (Nulhaqim dkk., 2014) pada penelitiannya yang berjudul “Peranan Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Indonesia Untuk Menghadapi ASEAN Community 2015”.

Pada Gambar 1.1 menunjukkan kondisi peringkat Perguruan Tinggi Indonesia di kaca Internasional berdasarkan versi *ranking QS Star Top University* dengan *rating* secara keseluruhan (QS World University Ranking, 2019). Perguruan Tinggi Indonesia yang berada pada peringkat 1000 dunia hanya 7 perguruan tinggi, peringkat kurang dari 500 hanya diduduki oleh 3 perguruan tinggi diantaranya, (i) Universitas Indonesia (peringkat 296 dunia); (ii) Universitas Gadjah Mada (peringkat 320 dunia); dan (iii) Universitas Teknologi Bandung (peringkat 331 dunia). Kondisi ini perlu perhatian khusus dikarenakan posisi peringkat Perguruan Tinggi Indonesia masih diposisi bawah dibandingkan negara lain. Pada Gambar 1.2 dapat dilihat perbandingan dengan negara lain yaitu peringkat Perguruan Tinggi di Malaysia.



Gambar 1. 1 Peringkat PT Indonesia di Dunia Versi QS Star Top University  
(Sumber : *Website Lembaga Ranking QS Star Top University*, 2020)

Perguruan Tinggi di Malaysia mampu menduduki peringkat 100 besar dunia yaitu Universiti Malaya (peringkat 70 dunia), dan peringkat kurang dari 500 dunia terdapat 4 universitas diantaranya Universiti Putra Malaysia (Peringkat peringkat 159 dunia); Universiti Kebangsaan Malaysia (peringkat 160 dunia); Universiti Sains Malaysia (peringkat 165 dunia); dan Universiti Teknologi Malaysia (peringkat 217 dunia). Hal ini menunjukkan bahwa negara Malaysia berada diatas Indonesia, kedua negara ini termasuk negara berkembang dari segi sumber daya manusia Indonesia memiliki populasi 268.074.600 jiwa, sedangkan negara Malaysia dengan populasi 32.245.600 yang berarti perbandingan SDM Indonesia dengan Malaysia adalah 1 : 8. Berdasarkan data yang telah disampaikan dengan perbandingan SDM yang cukup besar Perguruan Tinggi Indonesia seharusnya mampu bersaing dan berada diposisi peringkat yang lebih baik. Selain itu, peringkat dapat diketahui melalui lembaga peringkat versi *Time Higher Education (THE) World University (THE, 2019)* yang ditunjukkan pada Gambar 1.3.

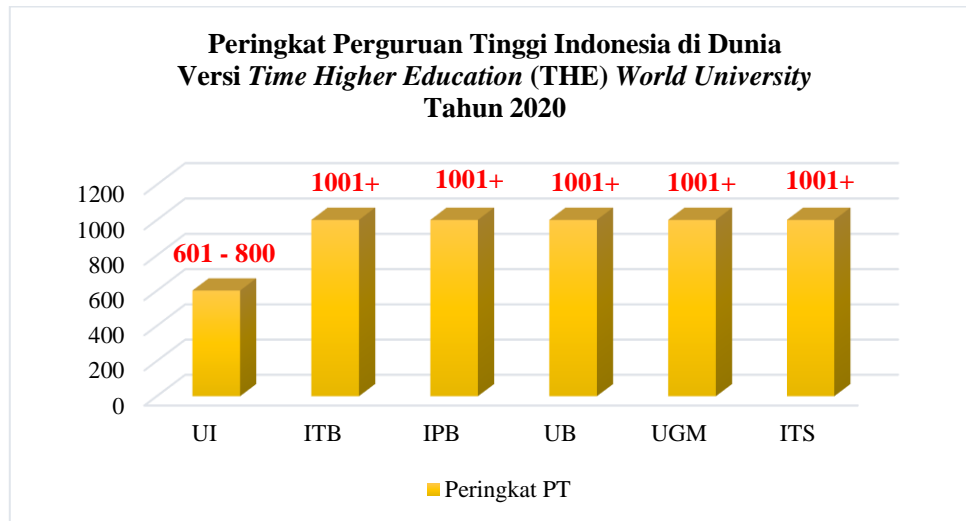


Gambar 1. 2 Peringkat PT Malaysia di Dunia Versi QS Star Top University

(Sumber : *Website Lembaga Ranking QS Star Top University, 2020*)

Berdasarkan data *ranking* versi *Time Higher Education (THE) World University* tahun 2020 pada Gambar 1.3, dari total jumlah perguruan tinggi yang terdaftar di Kemenristek Dikti Tahun 2019 sebanyak 4.638 hanya 6 perguruan tinggi yang masuk

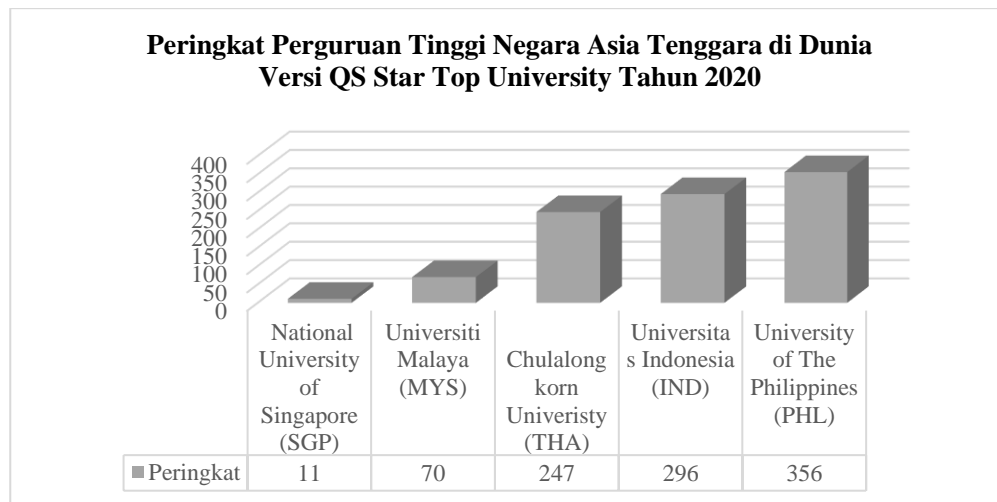
dalam peringkat 1001+ besar dunia menurut *ranking* versi *THE World University*. Rendahnya peringkat perguruan tinggi di Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya pemanfaatan sumber daya manusia yang tidak maksimal dalam perguruan tinggi tersebut.



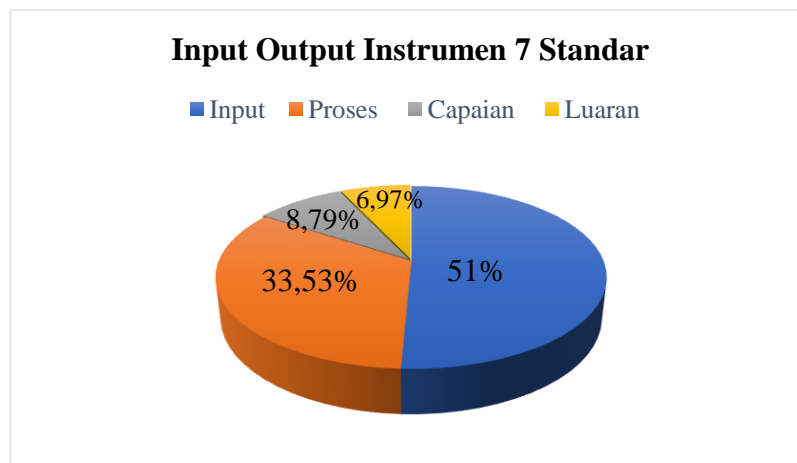
Gambar 1. 3 Peringkat PT Indonesia di Dunia Versi *Time Higher Education (THE)*  
(Sumber : *Website Lembaga Ranking Time Higher Education (THE)*, 2020)

Posisi Perguruan Tinggi Indonesia dalam peringkat regional Asia Tenggara tahun 2020 yang ditunjukkan pada grafik Gambar 1.4, negara Indonesia tidak masuk dalam peringkat 100 besar Asia Tenggara, salah satu Perguruan Tinggi Indonesia yang masuk THE adalah Universitas Indonesia (peringkat 296 Asia Tenggara). Perguruan Tinggi Indonesia terbukti masih berada diposisi bawah dibandingkan negara-negara yang lain. Hal ini perlu menjadi perhatian pihak pemerintah untuk memperbaiki posisi *ranking* Perguruan Tinggi Indonesia dengan ini membutuhkan jaminan mutu yang perlu ditingkatkan, jaminan mutu di Indonesia sudah diterapkan oleh pemerintah melalui lembaga Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) dan Lembaga Akreditasi Mandiri (LAM). Lembaga BAN-PT mendapat wewenang dari Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Republik Indonesia untuk meningkatkan jaminan

mutu pendidikan di Indonesia dengan program akreditasi perguruan tinggi. Dalam akreditasi perguruan tinggi dituntut untuk menyusun Laporan Evaluasi Diri (LED), awalnya Laporan Evaluasi Diri memiliki 7 kriteria yang dilakukan berdasarkan proses dengan hasil hanya berupa dokumentasi dan belum menghasilkan *output* yang nyata dengan presentase perbandingan *input* dan *output* seperti pada Gambar 1.5.

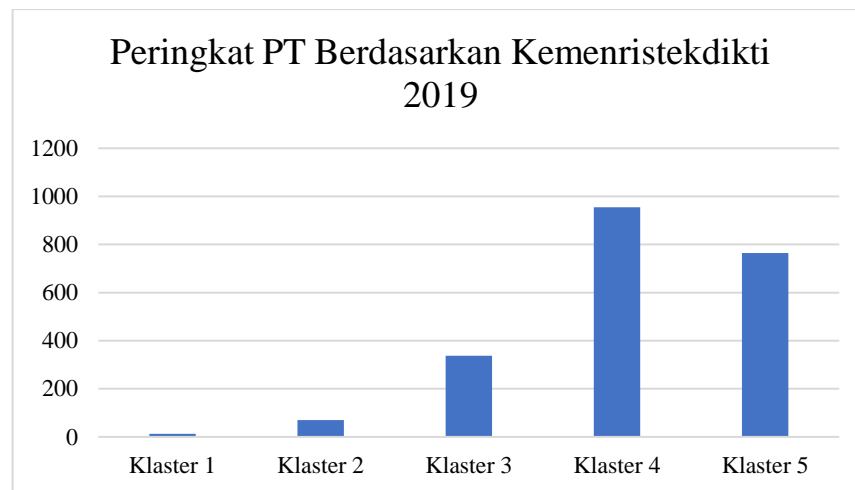


Gambar 1. 4 Peringkat PT Negara Asia Tenggara  
(Sumber : Website Lembaga Ranking QS Star Top University, 2020)



Gambar 1. 5 Presentase Input Output Instrumen 7 Standar  
(Sumber : Data BAN-PT, 2008a)

Menurut Kemenristekdikti (2019) pada grafik gambar 1.6 peringkat universitas seluruh Indonesia berdasarkan klaster yang berfokus pada hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, Universitas Muhammadiyah Surakarta mendapat peringkat 63 besar (klaster 2) dari seluruh perguruan tinggi di Indonesia. Penilaian peringkat Perguruan Tinggi dari berbagai lembaga versi *ranking* nasional maupun internasional mencakup 9 kriteria evaluasi yang ditetapkan oleh BAN-PT. Perguruan tinggi berupaya memenuhi kriteria evaluasi agar tidak kalah akan persaingan yang ada.



Gambar 1. 6 Peringkat PT Berdasarkan Kemenristekdikti 2019

(Sumber : *Website Ristekdikti*, 2019)

Pada peraturan BAN-PT (2019) tentang instrumen akreditasi program studi menetapkan kriteria evaluasi baru menjadi 9 yang dilaksanakan berdasarkan *output/outcomes* untuk dilakukan tahap berkelanjutan, terdiri dari (i) Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi yang menyatakan sebuah tujuan dan strategi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan perguruan tinggi; (ii) Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama dengan mendeskripsikan perwujudan tata pamong perguruan tinggi yang baik (*good university governance/GUG*), sistem pengelolaan, sistem penjaminan mutu, dan kerjasama dengan mitra; (iii) Mahasiswa yang menjelaskan mekanisme penetapan standar perguruan tinggi terkait kemahasiswaan yang berisi, sistem seleksi

dan layanan mahasiswa; (iv) Sumber Daya Manusia mencakup kebijakan penetapan standar kualifikasi, kompetensi, beban kerja, proporsi, serta pengelolaan SDM (dosen dan tenaga kependidikan); (v) Keuangan, Sarana, dan Prasarana yang berisi kebijakan pengelolaan keuangan dan kebijakan pengelolaan sarana dan prasarana; (vi) Pendidikan berisi deskripsi dokumen legal kebijakan dan panduan pendidikan yang mencakup tujuan sasaran pendidikan; (vii) Penelitian berisi deskripsi dokumen legal kebijakan penelitian yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, pelaporan penelitian serta panduan penelitian; (viii) Pengabdian Kepada Masyarakat berisi deskripsi dokumen legal kebijakan dan panduan PKM yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan PKM. (ix) Luaran dan Capaian dengan indikator kinerja utama terdiri dari pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Salah satu dari sembilan kriteria penting dalam akreditasi yang ditetapkan oleh BAN-PT Tahun 2019 adalah kriteria Sumber Daya Manusia (SDM). Beberapa hal indikator dan elemen penilaian SDM adalah (i) Profil Dosen yang meliputi: kecukupan jumlah DTSP = dosen tetap yang ditugaskan sebagai pengampu mata kuliah dengan bidang keahlian yang sesuai dengan kompetensi inti program studi yang diakreditasi, kualifikasi akademik DTSP, sertifikasi profesi/kompetensi/ industri DTSP, jabatan akademik DTSP, rasio jumlah mahasiswa program studi terhadap jumlah DTSP, Ekuivalensi Waktu Mengajar Penuh (EWMP) DTSP, beban kerja DTSP sebagai pembimbing tugas akhir mahasiswa, dosen tidak tetap, keterlibatan dosen industri/praktisi; (ii) Kinerja Dosen yang meliputi: pengakuan atas prestasi/kinerja dosen tetap, kegiatan PKM dosen tetap yang relevan dengan bidang program studi, luaran dan penelitian PKM yang dihasilkan dosen tetap, artikel karya ilmiah dosen tetap yang disitasi; (iii) Pengembangan Dosen: upaya pengembangan dosen unit pengelolaan dan program studi; (iv) Tenaga Kependidikan yang meliputi: kualifikasi dan kecukupan tenaga kependidikan berdasarkan jenis pekerjaannya (administrasi, pustakawan, teknisi, dll.), kualifikasi dan kecukupan laboran untuk mendukung proses pembelajaran sesuai dengan kebutuhan program studi.

Universitas Muhammadiyah Surakarta melalui Biro Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) telah melakukan berbagai upaya untuk meraih berbagai indikator penilaian dari kriteria SDM. Namun, UMS melalui BPSDM belum mempunyai instrumen evaluasi kepuasan pelayanan SDM yang sah dan handal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendesain instrumen evaluasi yang sah dan handal. Selain itu, penelitian ini akan menghasilkan sebuah pengukuran kepentingan/harapan dan kepuasan pengguna terhadap pengelolaan sumber daya manusia di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Sehingga, dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna dan kemampuan BPSDM dalam memenuhi harapan pengguna dengan menggunakan metode SERVQUAL.

Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL). Menurut Parasuraman dkk. (1988) mengungkapkan kualitas servis adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi atau mengatasi harapan pelanggan, di mana harapan pelanggan diartikan sebagai keinginan dan kehendak pelanggan. Zethaml dkk. (1990) menyatakan ada 10 dimensi yang diperlukan pelanggan untuk menilai kualitas, antara lain *Tangible* (hal-hal yang berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Competence* (kompetensi), *Courtesy* (kesopanan), *Credibility* (kredibilitas), *Communication* (komunikasi), *Security* (keamanan), *Acces* (akses), *Understanding The Customer* (memahami pelanggan). Kesepuluh dimensi pelayanan tersebut dikelompokkan menjadi lima dimensi SERVQUAL. Kotler dan Keller (2012), menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: 1) Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali; 2) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera; 3) Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya diri dan keyakinan pelanggan; 4) Empati (*empathy*), perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak untuk kepentingan pelanggan dan memberikan perhatian



personal kepada para pelanggan; 5) Bukti fisik (*tangibles*), berhubungan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, perlengkapan, sumber daya manusia, serta materi komunikasi perusahaan.

Metode SERVQUAL merupakan *tools* yang efektif untuk pengukuran kualitas pelayanan jasa. Banyak peneliti menggunakan *tools* ini diberbagai bidang diantaranya Ginting dan Halim (2012) memanfaatkan SERVQUAL dibidang pelayanan pendidikan yang meneliti “Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida dengan Metode SERVQUAL dan QFD” dengan hasil penelitian menyebutkan bahwa perpustakaan ukrida belum bisa memenuhi harapan pengguna, terbukti masih terdapat *gap* antara harapan dan kenyataan yang bernilai negatif; Banahene dkk. (2017) menggunakan SERVQUAL untuk pengukuran kualitas layanan dan dampaknya terhadap loyalitas di Universitas Swasta Ghana; Wegner dkk. (2017) meneliti tentang kualitas layanan dalam lembaga pendidikan tinggi, evaluasi untuk integrasi menggunakan metode AHP, SERVQUAL, dan metode QFD; Karwati dkk. (2019) yang berjudul “*The Study of Quality Service of Education in Public Vocational Schools in Using ServQual Model*”; pada bidang pendidikan lainnya penelitian dilakukan oleh Ojaghi dkk. (2017) menggunakan metode SERVQUAL sebagai *tools* pengukuran kualitas layanan wirausaha di universitas.

Penelitian di bidang kesehatan dilakukan oleh Purcarea dkk. (2013) dengan judul “*The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale*” yang membahas tentang penilaian kualitas layanan persepsi perawatan kesehatan masyarakat layanan di Rumania menggunakan metode SERVQUAL, penelitian pelayanan dibidang kesehatan ini diperkuat oleh Ajam dkk. (2014) meneliti mengenai “*Assessing Quality of Healthcare Service by the SERVQUAL Model: A Case Study of a Field Hospital*” yang mengungkapkan bahwa layanan yang diberikan rumah sakit lapangan yang diteliti lebih tinggi dari pada harapan pasien Metode SERVQUAL juga dapat digunakan dibidang transportasi yang menunjukkan tingkat harapan di bawah layanan dan survei rutin atas kinerja (Chikwendu dkk., 2012) pada penelitiannya yang berjudul “*Evaluation of service*

*quality of Nigerian airline using servqual model*". Tzeng dan Chang (2011) mengungkapkan bahwa metode (SERVQUAL, IF dan IPA) mampu menjelaskan sejumlah besar kualitas layanan.

Berdasarkan dari penjelasan diatas metode SERVQUAL dipilih dalam penelitian ini sebagai alat untuk mengevaluasi dan mengukur kepuasan pelayanan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, permasalahan penelitian yang dapat dirumuskan adalah

Bagaimana merancang instrumen evaluasi yang shahih serta handal dan mengukur kepuasan pengguna terhadap pengelolaan Sumber Daya Manusia di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan, penelitian ini memiliki batasan-batasan diantaranya.

1. Penelitian dilakukan pada tahun 2019/2020.
2. Pembahasan masalah berfokus pada kriteria evaluasi Sumber Daya Manusia dalam Instrumen Akreditasi Program Studi (IAPS) 4.0 / Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi (IAPT) 3.0.
3. Data kuisioner yang diambil berbasis *sampling* dari *stakeholder* atau pemangku kepentingan.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan, penelitian ini bertujuan untuk.

1. Merancang instrumen evaluasi kepuasan pengguna terhadap pengelolaan SDM yang shahih dan handal.
2. Menguji instrumen evaluasi kepuasan pengguna terhadap pengelolaan SDM.
3. Mengukur kepuasan pengguna terhadap pengelolaan SDM di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Menganalisis hasil pengukuran kepuasan pengguna terhadap pengelolaan SDM di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang telah disampaikan, manfaat yang ingin dicapai dengan melakukan penelitian ini adalah.

1. Menjadi sebuah instrumen yang shahih serta handal, dan dapat digunakan sebagai acuan yang dapat digunakan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Meningkatkan layanan untuk kepuasan pengguna pemangku kepentingan terhadap pengelolaan SDM di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Menjadi referensi untuk evaluasi kepuasan pengguna terhadap pengelolaan SDM perguruan tinggi yang lainnya.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I ini membahas tentang (i) Latar belakang masalah, yaitu memuat alasan dalam melakukan penelitian ini; (ii) Perumusan masalah, berisi mengenai hal-hal apa saja yang akan dilakukan pada penelitian; (iii) Batasan masalah, berisi mengenai hal-hal yang ditentukan agar penelitian fokus pada perencanaan awal; (iv) Tujuan dari dilakukannya penelitian; (v) Manfaat yang dapat diambil dari penelitian; (vi) Sistematika penulisan laporan yang digunakan dalam pembuatan laporan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab II ini membahas teori yang berkaitan tentang penelitian diantaranya: a) Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM Dikti); b) Pendidikan Tinggi sebagai Layanan Jasa; c) Metode SERVQUAL (*Service Quality*); d) Pengujian Desain Instrumen Kuesioner; dan e) Tinjauan Pustaka.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab III ini beisikan penjelasan mengenai metodologi penelitian diantaranya: (a) Metode Penelitian; (b) Objek Penelitian; (c) Subjek Penelitian; (d) Tahapan Penelitian; (e) Flowchart Metodologi Penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab IV ini memberi penjelasan mengenai pengambilan dan pengolahan data diantaranya : (a) Kerangka Berfikir; (b) Penyusunan Draf Pernyataan; (c) Sistematika Kuesioner; (d) Validasi isi kuesioner kepada pihak terkait; (e) Uji Validitas dan Reliabilitas; (f) Fase pengisian sistem *survey* UMS; (g) Sosialisasi kepada pihak terkait; (h) Pengumpulan Data; (i) Analisis Hasil *Survey*.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari penelitian yang telah dilaksanakan dan memberikan usulan perbaikan atau saran pada kepuasan pengguna terhadap pengelolaan SDM di Univeristas Muhammadiyah Surakarta maupun universitas lain.