

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Mahasiswa merupakan bibit terpenting dalam kemajuan Bangsa, dengan adanya mahasiswa yang berkualitas maka akan dapat memberikan kemajuan dalam perkembangan Bangsa menjadi lebih baik. Mahasiswa adalah generasi penerus Bangsa sehingga tolak ukur kemajuan Bangsa pun khususnya terletak pada pendidikan yang diperoleh, kualitas pendidikan yang baik sangat menunjang perkembangan kemajuan yang baik. Dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan peranan dosen sebagai pengajar merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang keberhasilan proses belajar mengajar, untuk itu dosen harus senantiasa meningkatkan kemampuan diri guna meningkatkan kualitas pembelajaran.¹

Perguruan tinggi di Era globalisasi harus berbasis pada mutu, bagaimana perguruan tinggi dalam kegiatan jasa pendidikan maupun mengembangkan sumber daya manusia yang memiliki keunggulan-keunggulan.²

Mengenai mutu pendidikan ini dijelaskan pada pasal 1 ayat 17 UU RI Nomor 20 Tahun 2003. bahwa : “*Standar nasional pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia*”³. Badan standarisasi, penjaminan dan pengendalian mutu pendidikan inilah yang harus disiapkan oleh

¹ Ninik Srijani, “Peningkatan Kualitas Pembelajaran Dosen melalui Penugasan di Sekolah”. <http://www.google.co.id/>, (12:2008)

² Rosul Asmawi, “Strategi Meningkatkan Lulusan Bermutu di Perguruan Tinggi”. (Tangerang:Banten, 2005) Hlm 2

³ Rosul Asmawi, “Strategi Meningkatkan Lulusan Bermutu di Perguruan Tinggi”. (Tangerang:Banten, 2005) Hlm 05

pemerintah sehingga mutu pendidikan itu memiliki kriteria minimal yang senantiasa harus dipenuhi oleh pengelola pendidikan, pemerintah daerah dan pemerintah pusat. Strategi itu lazimnya dikaitkan dengan perubahan, sehingga menjadi strategi perubahan.

Kualitas dalam bidang pendidikan sama pentingnya dengan kualitas dalam bidang bisnis. Permasalahan kualitas dalam bidang pendidikan mempunyai arti yang sangat penting dalam rangka memberikan kualitas belajar mengajar yang sesuai dengan kurikulum dan harapan siswa yang nantinya akan menghasilkan SDM (sumber daya manusia) yang memiliki intelektual dan kualitas.⁴

Kebutuhan masyarakat akan pendidikan berkualitas ini menjadi tantangan bagi institusi pendidikan. Beragam statuspun dikejar, mulai dari sistem manajemen, hingga membuka kelas perkuliahan internasional untuk menunjukkan kualitas suatu instansi pendidikan. Akhirnya kualitas pendidikan menjadi komoditi bisnis, padahal salah satu cara mengetahui kualitas pendidikan adalah dengan mengukur kualitas layanannya. Dan itu artinya kualitas pendidikan ditentukan oleh pelanggan, bukan pihak penjual status. Kualitas suatu perguruan tinggi tidak diukur dari luasnya area, megahnya bangunan perguruan tinggi. Kualitas perguruan tinggi lebih ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan yang salah satu proses identifikasinya dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan pelanggan, dalam hal ini para peserta didik (mahasiswa).

⁴ Purwa Udiutomo, "Analisa Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Program Smart Eksiliensia Indonesia" (hlm 17: 2011)

Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh pelanggan, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.⁵

Fakta melalui observasi dan wawancara terhadap Mahasiswa Psikologi UIN angkatan 2012 membuktikan bahwa ada sebagian mahasiswa yang belum mendapatkan kepuasan pelayanan. Dosen mengajar tidak sesuai jadwal, banyaknya muatan mahasiswa dalam satu kelas yang menciptakan lingkungan kurang bahkan tidak kondusif, fasilitas kegiatan belajar mengajar yang belum optimal, rendahnya jiwa sosial dan rasa solidaritas antar warga kampus dan banyak lagi masalah lainnya sebagai bentuk gambaran pelayanan kurang optimal. Berbagai macam alasanpun bermunculan seperti berikut salah satu pernyataan yang diungkap oleh salah satu mahasiswa psikologi 2012 Universitas Islam Negeri Malang (UIN) Maulana Malik Ibrahim :

Dosen sibuk dengan agendanya sehingga beberapa diantara mereka jarang masuk kelas. Perasaan lelah dan jenuh, kurang disiplinnya mahasiswa dalam mengikuti perkuliahanpun menjadi alasan para dosen tidak optimal dalam pemberian materi perkuliahan (Rabu, 14 Desember 2012).

Menyikapi hal tersebut, mereka lebih memilih diam dan berusaha mencari jalan keluar sendiri seperti sharing dengan teman atau dosen lain yang dianggap dapat memahami keadaan mahasiswa pada saat itu. Berikut pernyataan dari salah satu Mahasiswa Psikologi 2012 Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim:

⁵ Cravens, Jurnal online Pendidikan Analisis Kualitas Pendidikan (Bogor, 2003) Hlm 03

Saya bisa apa mbak kalau dosennya begitu, dari pada dibilang cari masalah lebih baik ya diem aja, nanti kalau ada teman yang ngerti materi yang saya gak ngerti ya kan bisa sharing (Rabu, 14 Desember 2012).

Jadi, meskipun mereka telah menemukan jalan keluarnya sendiri akan tetapi tetap saja merasa tidak puas dengan keadaan dosen yang tidak seperti yang diharapkan dapat membantu, bahkan seringkali muncul sikap memberontak pada saat jam perkuliahan telat, tidak mengumpulkan tugas atau kegaduhan yang seringkali sengaja ditimbulkan sebagai bentuk protes secara tidak langsung.

Mahasiswa sebagai bagian dari perguruan tinggi selayaknya juga mengharap dapat menikmati pelayanan para pengajar dengan baik sehingga akan bisa berpengaruh dalam menunjang peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan peningkatan kualitas layanan akademik yang baik. Dosen sangatlah menentukan keberhasilan dalam mewujudkan visi dan misi perguruan tinggi yang telah dirumuskan. Hal ini merupakan suatu kenyataan karena dosen merupakan pelaksana teknis operasional lembaga pendidikan tinggi yang bertugas mengajar terhadap mahasiswa, untuk itu perlunya perubahan agar dapat memperbaiki peningkatan mutu.

Pengukuran mutu pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Oleh karena itu, mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan peserta

didik akan pelayanan dan berakhir pada persepsi peserta didik akan mutu pelayanan yang diberikan.⁶

Menurut teori Maslow *Content factor* dalam teori Herzberg adalah faktor yang dapat mendorong orang untuk dapat memenuhi kebutuhan tingkat atasnya dan merupakan penyebab orang menjadi puas atas pekerjaannya.

Bila *content factor* ini tidak ada, maka akan dapat menyebabkan seseorang tidak lagi puas atas pekerjaannya atau orang tersebut dalam keadaan netral, merasa tidak ”*puas*” tetapi juga tidak merasa ”*tidak puas*”⁷

Karena itu kepuasan mahasiswa didapat dari harapan yang sesuai atau yang diinginkan melalui bidang akademis atau pengajaran dosen berberkualitas, ketika harapan tersebut ‘sesuai’ dengan ‘keinginan’ Mahasiswa maka pencapaian kepuasan dinilai ‘baik’ dan ketika harapan ‘lebih dari pada keinginan’ Mahasiswa maka pencapaian kepuasan dinilai “ideal”.

Namun sebaliknya ketika pencaiapan ‘tidak sesuai’ harapan maka pecapaian Mahasiswa di nilai ‘tidak puas’ dan ketika ‘lebih dari ketidak sesuaian yang didapatkan maka Mahasiswapun akan merasa ‘sangat tidak puas’.

Setiap mahasiswa ingin mendapatkan kepuasan yang maksimal dari setiap layanan yang terdapat dilingkungan kampus. Tentunya dengan

⁶ Gusti Ayu dan Putut Eka, “Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Fakultas” (Bali, 2008) Hlm 218

⁷ Psikologi Zone “<http://www.psikologizone.com/teori-herzberg-dan-kepuasan-kerja-karyawan/06511451>” (12:2009)

kepuasan maksimal yang didapat mahasiswa akan dapat meningkatkan kesejahteraan bagi yang bersangkutan.⁸

Standar pelaksanaan pendidikan minimal yang harus dipenuhi demi terciptanya kualitas pendidikan yang baik adalah masalah standar pengajar. Menurut Raihan, “sertifikasi yang selama ini dilakukan sudah benar untuk meningkatkan standar kompetensi pengajar. Namun sayangnya, sertifikasi Dosen selama ini tidak berbanding lurus dengan peningkatan mutu pendidikan”. Hasil uji kompetensi Dosen ternyata sangat mencengangkan, sebagian besar pengajar di Indonesia tidak memadai.⁹

Perubahan perilaku yang merupakan indikator kualitas Dosen dapat dilakukan dengan berbagai cara peningkatan mutu seperti *studi lanjut*, *penataran*, *pelatihan* dan lain sebagainya. Perubahan perilaku dosen dapat mempengaruhi mahasiswa dalam proses belajar mengajar.

Salah satu tugas dan tanggung jawab dosen, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah No.60 tahun 1999, adalah melaksanakan pendidikan dan pengajaran. Tugas ini, merupakan utama seorang dosen yang harus dilaksanakan dengan sungguh-sungguh karena sebagai realisasi dari tugas utama suatu perguruan tinggi, yaitu melaksanakan kegiatan proses belajar mengajar dalam upaya mendidik mahasiswa.

Hal yang menarik disini adalah walaupun Mahasiswa menyadari ketidakpuasan yang didapat dalam kualitas pengajaran Dosen dan tetap

⁸ Menurut kotler (1999:52) “jurnal pengaruh kepemimpinan dosen, kualitas layanan akademik dan administratif terhadap kepuasan mahasiswa”.

⁹ Mutu Pendidikan Indonesia

“<http://news.detik.com/read/2013/01/03/051720/2131764/10/2013-pemerintah-didesak-lebih-serius-urus-pendidikan>”(03/01/2013)

terus mengikuti perkuliahan namun tidak pernah seorangpun menyampaikan perasaannya baik dalam bentuk kritik ataupun sarannya terhadap para Dosen yang mengajar, sebaliknya seringkali yang ditemukan begitu banyak mahasiswa yang puas dengan hasil nilai yang diberikan dosen meski tidak sebanding dengan apa yang telah dilakukan.

Saya masuk terus mbak, ngerjain tugas juga tapi nilai saya C+ dimatakuliah itu, ada lagi dosen yang jarang masuk mbak tapi saya dapat A. sejauh ini saya dan teman-teman milih diem aja mbak, kami takut kalau harus negur atau sekedar ngasi saran, ntar dikiranya kami ngelunjak mbak, jadi cari aman ajalah... (Rabu, 14 Desember 2012).

Kutipan diatas adalah contoh situasi dimana mahasiswa merespon ketidakpuasan yang didapatkan dengan tidak melakukan perbaikan pola pengajaran walau hanya dalam bentuk saran maupun kritik demi menjaga Kualitas Pengajaran Dosen.

Menurut Davis ini bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas SDM (sumber daya manusia). Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang memuaskan jika hanya melihat dari hasilnya.¹⁰

Dalam capaian kesejahteraan Kepuasan, terlihat bahwa responden memang berusaha untuk menerima pengajaran dan perolehan hasil nilai, akan tetapi tetap saja Ketidak Puasan masih melekat didalam proses belajar mengajar. Telah dipaparkan diatas, bahwa kepuasan akan didapat manakala harapan yang dituju tercapai dengan baik dan juga sebaliknya terjadi kekecewaan atau ketidakpuasan manakala harapan yang dituju dalam proses belajar mengajar tidak terpenuhi atau tercapai. Hal-hal yang

¹⁰ Davis "Kualitas Pelayanan" (Yogyakarta, 2006) http://library.binus.ac.id/ecolls/ethesis/bab2/bab%202_10-63.pdf

terkait perlu untuk diketahui dan diikuti perkembangannya oleh Dosen agar dapat memperbaiki mutu atau kualitas sejalan dengan pengharapan Mahasiswa

Karena pada dasarnya persepsi Mahasiswalah yang dapat menilai sejauh mana kelayakan kualitas pengajaran Dosen, apakah cukup ataukah jauh dari pengharapan sudut pandang Mahasiswa. Masalah yang erat kaitannya dengan perbaikan mutu pendidikan perguruan tinggi adalah sistem pengelolaan perguruan tinggi yang sekarang dirasakan sudah tidak lagi memenuhi kebutuhan.

Pembahasan tersebut menjadi penting dalam penelitian ini. Penelitian ini akan mengungkap hubungan **Presepsi Kualitas Pengajaran** dengan **Kepuasan Mahasiswa** Fakultas Psikologi 2012 (UIN) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Sehingga dapat memberikan kontribusi dalam menjawab problem kepuasan Mahasiswa dilihat dari aspek persepsi dalam kualitas Pengajaran.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang diatas tersebut maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Tingkat kualitas dosen yang paling tinggi ditinjau dalam presepsi kepuasan Mahasiswa baru Psikologi 2012 Universitas Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang ?

2. Bagaimana Tingkat kepuasan mahasiswa yang paling tinggi ditinjau dalam persepsi kepuasan Mahasiswa baru Psikologi 2012 Universitas Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang?
3. Adakah hubungan antara kualitas pengajaran dosen dengan kepuasan mahasiswa ?

1.3.Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas dosen yang paling tinggi ditinjau dalam persepsi kepuasan Mahasiswa baru Psikologi 2012 Universitas Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa yang paling tinggi ditinjau dalam persepsi kepuasan Mahasiswa baru Psikologi 2012 Universitas Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Untuk membuktikan hubungan antara kualitas pengajaran dosen dengan kepuasan mahasiswa.

1.4.Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi peneliti dan khalayak intelektual pada umumnya, bagi pengembangan keilmuan baik dari aspek teoritis maupun praktis, diantaranya:

1. Manfaat teoritis

- a. sumbangsih bagi keilmuan psikologi, khususnya dibidang psikologi industri dan psikologi pendidikan.

- b. Menambah khazanah mengenai pengaruh kepemimpinan efektif terhadap kepuasan mahasiswa.
- c. Meningkatkan penelitian baru dibidang Psikologi industri dan Pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi lembaga, hasil dari penelitian ini bisa dijadikan sebagai acuan atau bahan rujukan dalam pembenahan sistim pengajaran terhadap kinerja Dosen dan kepuasan Mahasiswa.
- b. mahasiswa, penelitian ini membentuk motivasi dalam kegiatannya dan mengetahui tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas belajar mengajar.
- c. Sebagai media pengembangan diri bagi peneliti