

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hampir semua orang mendapatkan pendidikan dan melaksanakan pendidikan. Sebab pendidikan tidak pernah terpisah dari kehidupan manusia. Pendidikan merupakan sarana yang menumbuh kembangkan potensi-potensi manusia untuk bermasyarakat dan menjadi manusia yang sempurna. Pendidikan merupakan upaya manusia untuk memperluas cakrawala pengetahuannya dalam rangka untuk membentuk nilai, sikap, dan perilaku, selain itu pendidikan juga merupakan suatu kebutuhan bagi setiap peradaban yang ingin maju dan berkembang dari keterbelakangan. Pasal 1 UU No. 20 tahun 2003 “Pendidikan adalah sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, ahlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara”. Dalam belajar dan proses pembelajaran tentunya di dukung oleh fasilitas baik sarana dan prasarana yang lengkap, sehingga proses pembelajaran akan berjalan dengan baik.

Sistem perkuliahanpun mengalami perkembangan, adanya perkuliahan berbasis web dan perkuliahan secara tatap muka (konvensional). Pada perkuliahan tatap muka mahasiswa dituntut dengan melakukan pertemuan tatap muka secara langsung dengan dosen sebanyak 16 kali pertemuan dalam I semester. Perkuliahan konvensional mahasiswa yang mengambil beban studi satu sks harus mengikuti perkuliahan selama satu jam per minggu di kelas dan satu jam untuk praktek, praktikum, atau belajar di rumah, sehingga dalam satu semester mahasiswa harus mengalokasikan waktu belajar sekitar 32 jam. Untuk menempuh mata kuliah yang berbobot 3 sks dibutuhkan waktu belajar sekitar 96 jam per semester. Maka jurusan PGSD merancang sistem pembelajaran dalam perkuliahan yang inovatif agar perkuliahan dapat berkualitas, sehingga perkuliahan dilakukan secara

konvensional dan secara online juga, dan ditunjangi oleh fasilitas baik sarana dan prasarana yang kita gunakan harus memenuhi standar, sehingga proses pembelajaran berjalan secara lancar. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan kerjasama dari semua pihak terkait mulai dari petugas keamanan, petugas parkir, teknisi, pegawai, dosen sampai ke tingkat pimpinan.

Dalam proses pembelajaran fasilitas baik sarana dan prasarana yang kita gunakan harus memenuhi standar, sehingga proses pembelajaran berjalan secara lancar, ternyata fasilitas khususnya di jurusan PGSD yang belum memenuhi standar, seperti ruang perkuliahan yang belum memadai, minimnya parkir yang ada di PGSD, kurangnya ketersediaan sistem prasarana contohnya buku, media, LCD (*Liquid Crystal Display*), bangunan untuk ruang perkuliahan, kipas angin, kurangnya kegiatan mahasiswa di jurusan, mahasiswa tidak di siplin waktu dan kurangnya tenaga pengajar yang ada di jurusan PGSD, kurangnya ketersediaan media di Lab ipa dan Lab matematika, memiliki Lab bahasa, tetapi Lab bahasa tersebut sudah tidak di fungsikan lagi sebab tidak ada yang mengelolah Lab tersebut. kurangnya kipas angin di setiap ruang perkuliahan, kurangnya ketersediaan buku yang ada di perpustakaan.

Cranves (Handayani et al, 2003) menyatakan bahwa “untuk menciptakan kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen”. Selanjutna menurut Simonson (1993) agar dapat memenangkan persaingan perlu memenuhi apa yang diinginkan oleh mahasiswa. Kepuasan adalah sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku (Rivai, 2004). Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasan terhadap kegiatan tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, 2000). Husnayeti 2012. *Tingkat Kepuasan Mahasiswa dan Proses Belajar Mengajar di Perguruan Tinggi X*. Jakarta Jurnal Liquditi Vol. 1, No. 2, Juli-Desember 2012: 115-116

Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pada diri mahasiswa yang timbul karena membandingkan kinerja atau pelayanan jasa yang diterima. Salah satu indikator Pendidikan Tinggi yang memberikan pelayanan maksimal adalah mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan jasa akademik. Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai kondisi dimana mahasiswa merasa apa yang diterimanya sama atau bahkan melebihi harapannya.

Kaitannya dengan kinerja dapat diidentifikasi masalah-masalah masih dijumpai dosen Penasehat Akademik yang terlambat dalam mengesahkan KRS mahasiswa, sulitnya mahasiswa menemui dosen untuk berkonsultasi, tidak terpenuhinya kehadiran dosen dalam memberikan kuliah, adanya kesibukan dosen dengan jabatan di dalam maupun di luar kampus, adanya kesibukan dosen dengan urusan di luar kampus, adanya kelebihan jam mengajar dosen. Pegawai/tenaga penunjang akademik juga memiliki peranan penting dalam mendukung kegiatan akademik dan pelayanan terhadap mahasiswa. Keberhasilan kinerja dosen sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa.

Untuk meningkatkan kinerja bagi dosen dan juga dapat meningkatkan kepuasan pelayanan bagi mahasiswa dalam proses perkuliahan tatap muka, agar terciptanya iklim akademik yang kondusif di lingkungan kampus. Maka segala aktivitas yang dilakukan baik oleh dosen dalam kinerjanya bisa tercapai terutama dalam proses perkuliahan secara tatap muka. Pasal 3, ayat 1 Undang-undang Guru dan Dosen No.4 Tahun 2005, dikemukakan bahwa Guru dan Dosen mempunyai kedudukan sebagai tenaga professional pada jenjang pendidikan tinggi yang diangkat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kinerja dosen adalah kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dimiliki dosen dalam menyelesaikan suatu pekerjaannya. Kinerja dapat diartikan sebagai presentasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja atau unjuk kerja. Untuk menunjang kinerja dosen harus mempunyai kelengkapan fasilitas kegiatan belajar mengajar dan juga sangat mendukung kinerja yang dapat berdampak pada tingkat kepuasan bagi mahasiswa, seperti laboratorium, perpustakaan, jaringan Internet,

LCD (*Liquid Crystal Display*), serta fasilitas layanan lainnya, harus dilengkapi guna menunjang pelayanan akademik dan kegiatan-kegiatan non akademik lainnya.

Berdasarkan latar belakang di atas saya tertarik mengangkat judul “Pengaruh Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perkuliahan Tatap Muka Di Jurusan Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah dalam penelitian ini. Kaitannya dengan kinerja dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Ruang perkuliahan yang belum memadai, minimnya parkir yang ada di PGSD, kurangnya ketersediaan sistem prasarana contohnya buku, media, LCD (*Liquid Crystal Display*), bangunan untuk ruang perkuliahan, kurangnya kegiatan mahasiswa di jurusan, mahasiswa tidak disiplin waktu dan kurangnya tenaga pengajar yang ada di jurusan PGSD, kurangnya ketersediaan media di Lab IPA dan Lab matematika, dan Lab bahasa, kurangnya kipas angin di setiap ruang perkuliahan, kurangnya ketersediaan buku yang ada di perpustakaan.
2. Masih dijumpai dosen Penasehat Akademik yang terlambat dalam mengesahkan KRS mahasiswa, sulitnya mahasiswa menemui dosen untuk berkonsultasi, tidak terpenuhinya kehadiran dosen dalam memberikan kuliah, adanya kesibukan dosen dengan jabatan di dalam maupun di luar kampus, adanya kesibukan dosen dengan urusan di luar kampus, adanya kelebihan jam mengajar dosen.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Apakah kinerja dosen dalam perkuliahan tatap muka berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa”.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara singkat, manfaat penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kegunaan secara praktis:
 - a. Menambah khasanah pengetahuan pada umumnya, khususnya pada Jurusan Pendidikan Guru Sekolah Dasar.
 - b. Bagi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo dapat dijadikan sebagai masukan untuk peningkatan program pengelolaan Jurusan dan Fakultas kearah yang lebih baik.
 - c. Pimpinan di tingkat rektorat Universitas Negeri Gorontalo, informasi ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan perkembangan kampus kearah yang lebih baik.
 - d. Bagi masyarakat pemerhati pendidikan, dapat dijadikan sebagai referensi dalam mengembangkan pendidikan.
 - e. Bagi dosen, hendaknya penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam memberikan pelayanan transformasi pengetahuan dan pembimbingan kepada mahasiswa;
2. Kegunaan secara teoretis:
 - a. Bagi mahasiswa, dosen dan peneliti hendaknya penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam penelitian lanjutan utamanya yang berkaitan dengan bidang akademik.
 - b. Diharapkan dapat memberikan gambaran dan mengembangkan pengetahuan sebagai sumbangan pemikiran bagi para ilmuwan dalam mengembangkan ilmu.