BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan pelayanaan pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki dalam rangka untuk menghasilkan kepuasan.

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan (Lovelock dan Wirtz, 2011:74). Mahasiswa merasakan tingkat kepuasan atas layanan yang diberikan oleh setiap unit kerja pada Perguruan tinggi. Kinerja yang baik yang sesuai dengan harapan, maka mahasiswa akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas, senang, atau bahagia. Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya. Mahasiswa yang merasa puas akan menyampaikan secara positif tentang jasa yang ia

gunakan/konsumsi. Mahasiswa yang tidak puas akan bereaksi secara berlainan.

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010: 33). Upaya dalam memenuhi keinginan dan harapan mahasiswa adalah merupakan strategi paling utama dari lembaga pendidikan tinggi dan output sebagai hasil yang didapat menjadi dampak dari kesemuanya itu. Kepuasan pada seorang mahasiswa akan dapat dinilai dari kemampuan sesorang dalam menguasai suatu pelajaran/materi yang telah diimplementasikan pada unjuk kerja mahasiswa.

Mahasiswa yang tidak puas akan mengambil satu dari dua tindakan yakni mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan tersebut dengan meninggalkan atau pindah ke program studi lain atau ke perguruan tinggi lain.Kemudian mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan dengan mencari informasi yang dapat memperkuat nilai tinggi jasa tersebut (menghindari informasi yang mungkin memperkuat nilai rendahnya). Pimpinan/manajemen dapat mengambil langkah untuk meminimkan jumlah ketidakpuasan mahasiswa, misalnya dengan informasi secara periodik. Informasi tersebut berupa informasi kalender akademik melalui halaman resmi Universitas ataupun pemberian informasi mengenai beasiswa pada perguruan tinggi.

Menurut Musahadi (2014: 11) bahwa harapan mahasiswa dibentuk oleh komentar teman dan kenalannya, serta informasi dan janji lembaga, dan pesaingnya. Apabila lembaga menaikkan harapan mahasiswa terlalu tinggi, mahasiswa mungkin akan kecewa jika lembaga gagal dalam memenuhinya. Di lain pihak jika lembaga menetapkan harapan mahasiswa terlalu rendah, maka lembaga tidak dapat menarik cukup banyak calon mahasiswa meskipun mahasiswa akan puas. Tingkat kepuasan atau kesenangan yang tinggi akan menciptakan ikatan emosional yang tinggi. Lembaga perlu membentuk budayanya sedemikian rupa sehingga orang dalam lembaga bertujuan menyenangkan mahasiswa.

Salah satu aspek yang sangat kental dengan kepuasan termasuk kepuasan mahasiswa yakni faktor pelayanan atau dalam hal ini yakni layanan akademik. Hubungan antara kedua variabel tersebut dapat dijelaskan oleh Tjiptono dan Diana dalam Syamsi (2008: 26) bahwa kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat kepada perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan atau mahasiswa yang menerima pelayanan tersebut.

Menurut Tampubolon (2001: 132) pelayanan akademik, yang kadang disebut dengan pelayanan kurikuler, meliputi: peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan /konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain. Mengingat banyaknya jenis pelayanan akademik yang harus dipenuhi, maka dalam menyelenggarakan pelayanan akademik tersebut tentu melibatkan banyak unsur yang diharapkan memiliki komitmen dan berkualitas tinggi. Unsur-unsur tersebut meliputi unsur tenaga akademik yaitu dosen, unsur tenaga penunjang akademik yaitu laboran dan tenaga administrasi akademik. Tentunya selain sumberdaya manusia, ketersediaan sumberdaya lain yang menunjang pelayanan kegiatan akademik yang berupa sarana dan prasarana akan sangat menentukan kualitas pelayanan akademik yang diberikan.

Berbicara masalah pelayanan akademik maka tentu tidak akan terlepas dari berbicara tentang pelayanan publik, karena pelayanan akademik juga menyangkut pelayanan publik dalam bidang yang sifatnya khusus. Menurut Moenir (2005: 26) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sehingga pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atau

institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan masyarakat dalam rangka mencapai tuijuan tertentu.

Terkait dengan variabel kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa, maka penelitian ini difokuskan di bagian kemahasiswaan pada Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan (BAKP) UNG. Pelayanan yang diberikan oleh bagian kemahasiswaan pada Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan (BAKP) UNG berupa pelayanan dalam mengolah data beasiswa untuk mahasiswa, melaksanakan permintaan surat keterangan, mengolah data cuti akademik mahasiswa, melaksanakan layanan mutasi mahasiswa, melaksanakan layanan permohonan keringanan, pembebasan UKT/SPP, melaksanakan pengurusan *reward* bagi mahasiswa berprestasi, pengolahan data alumni serta melaksanakan tugas lainyang ditugaskan oleh pimpinan.

Berbagai aspek yang melatarbelakangi penelitian ini yakni karena adanya masalah tentang tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan (BAKP) UNG. Kualitas pelayanan akademik yang baik tentunya memenuhi unsur-unsur menurut Saleh (2010: 106) seperti Penampilan, Tepat Waktu dan Janji, Kesediaan Melayani, Pengetahuan dan Keahlian, Kesopanan dan Ramah Tamah, Kejujuran dan Kepercayaan, Kepastian Hukum, Keterbukaan, Efisien, Biaya, Tidak Rasial dan Kesederhanaan.

Nemun kenyataanya hal tersebut tidak terpenuhi dengan baik, dimana mahasiswa cenderung memiliki stigma yang kurang baik terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satunya yakni prosedur yang tumpang tindih atau dirasakan agak berbelit-belit oleh mahasiswa. Kemudian adanya sikap dari pemberi layanan yang kurang bersahabat sehingga membuat mahasiswa enggan dalam menggunakn jasa pada Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan (BAKP) UNG.

Selain itu, pelayanan akademik bagi penerima beasiswa atau dikenal dengan pelayanan kemahasiswaan juga masih menjadi perhatian dimana hal tersebut masih perlu dioptimalkan lagi. Kurangnya informasi dan sosialisasi oleh tingkat fakultas kepada mahasiswa terkesan bahwa perekrutan beasiswa hanya orang tertentu saja. Sehingga hal ini membuat mahasiswa kurang puas. Seharusnya ini menjadi perhatian bagi Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan (BAKP) khususnya bidang kemahasiswaan. Beasiswa menjadi hal yang cukup sensitif sehingga perlunya pelayanan yang tranpasaran dari proses perkerutan hingga pencairan beasiswa tersebut.

Berbagai hal tersebut tentunya akan berdampak pada tingkat kepuasan mahasiswa. Sebagaimana dikatakan oleh Tjiptono (2008: 146) bahwa kepuasan mahasiswa meliputi Kepuasan Keseluruhan, Dimensi Kepuasan, Konfirmasi Harapan, Minat menggunakan kembali, Kesediaan Untuk Merekomendasi serta rasa Ketidakpuasan. Dimenasi tersebut belum

terpenuhi dengan optimal oleh mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo. Sehingga dapat dikatakan adanya stigma negatif dari mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan (BAKP) UNG**.** Ketidakpuasan tersebut dapat dibuktikan dari banyaknya mahasiswa yang tidak mengurus cuti yang semetinya dilakukan ketika mahasiswa tersebut terlambat membayar SPP ataupun belum berkeinginan dalam mengikuti perkuliahan.

Berdasarkan beberapa uraian permasalahan tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, peneliti merumuskan judul penelitian ini sebagai berikut: **Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Pada Bagian Kemahasiswaan BAKP Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasikan permasaalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa cenderung kurang sehingga menimbulkan stigma negatif bagi mahasiswa atas berbagai pelayanan yang dilakukan oleh Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan (BAKP) Universitas Negeri Gorontalo

2. Kualitas Pelayanan pada Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan (BAKP) Universitas Negeri Gorontalo belum begitu optimal atau belum memenuhi unsur-unsur pelayanan akdemik yang berkualitas.
3. Pelayanan cuti akademik masih berbelit-belit serta pelayanan beasiswa yang pelayannya belum begitu transparan kepada mahasiswa.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan maka di rumuskan permasalahan penelitian yakni seberapa besar pengaruh kualitas Layanan Akademik Pada Bagian Kemahasiswaan BAKP berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo?.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah yakni untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan Akademik Pada Bagian Kemahasiswaan BAKP Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan dalam penelitian ini, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat bermamfaat bagi pengembangan ilmu pendidikan ekonomi khususnya mengenai mamfaat dan pengaruh Kualitas Layanan Akademik Pada Bagian Kemahasiswaan BAKP Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo. Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi pihak lain yang akan tertarik akan masalah yang di angkat untuk diteliti lebih lanjut.

1.5.2 Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan akan memberikan masukan pemikiran dan sebagai bahan evaluasi yang selanjutnya dapat menjadi sebuah bahan pertimbangan dalam memecahkan masalah dan pengambilan keputusan bagi pihak Universitas Negeri Gorontalo. Serta sebagai bahan referensi bagi mahasiswa dalam menggunakan pelayanan akademik.