

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan adalah suatu lembaga yang memberikan/menyelenggarakan jasa pelayanan berupa pendidikan kepada pelanggannya (pelajar) dalam rangka menaikkan kualitas hidup melalui pendidikan yang diselenggarakan dengan cara yang sistematis dan konsisten.

Pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen, sama halnya dengan Universitas Negeri Gorontalo (UNG) khususnya Jurusan Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) sebagai lembaga pendidikan yang senantiasa melakukan restrukturisasi dalam memberikan pelayanan demi kepuasan pelanggan (mahasiswa) mulai dari penataan sarana fisik lembaga bahkan ke tahap sistem akademiknya. Jasa pelayanan dikatakan berhasil apabila perusahaan/lembaga memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas atas jasa yang diberikan. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan sebuah persaingan.

Era globalisasi masa kini, adanya dukungan teknologi informasi sangat membantu sebuah Universitas untuk mengembangkan pelayanannya khususnya pelayanan pada sistem perkuliahan. Berbagai sistem informasi akademik dikembangkan dan dibangun pada jaringan yang ada. Perkembangan teknologi memungkinkan sistem informasi tidak hanya sebagai alat bantu pelaksanaan proses perkuliahan, namun dapat juga dijadikan sebagai media utama dalam melaksanakan perkuliahan dengan adanya bantuan aplikasi *e-learning*. Sistem ini membantu sebuah universitas dalam melakukan kegiatan layanan administrasi akademik. Sebuah sistem informasi berbasis web yang dirancang dan dikembangkan diharapkan dapat menjadi salah satu media untuk perkuliahan dan praktikum disamping tatap muka fisik di kelas maupun laboratorium, sehingga memungkinkan kegiatan pembelajaran dilakukan dari jarak jauh.

Universitas Negeri Gorontalo (UNG) sebagai salah satu lembaga perguruan tinggi yang terkemuka dan terbesar di Provinsi Gorontalo, memiliki prodi yang bergerak dalam bidang keguruan dimana salah satunya adalah prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD). Sebagai prodi yang bergerak dalam bidang keguruan, maka PGSD diharapkan dapat memberikan layanan yang bermutu kepada pelanggan utamanya yaitu mahasiswa sebagai prioritas utama dalam mencerdaskan kehidupan bangsa sehingga nantinya dapat menghasilkan *output* yang unggul serta ber-profesional.

Sama halnya dengan perguruan tinggi lainnya, Universitas Negeri Gorontalo (UNG) Fakultas Ilmu Pendidikan Khususnya Jurusan Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) dalam hal ini menerapkan sistem perkuliahan yang konvensional. Kuliah konvensional adalah sistem perkuliahan yang dilaksanakan secara tatap muka antar dosen dan mahasiswa yang bertemu secara langsung di ruangan tertentu.

Kuliah konvensional memungkinkan kita bertemu dengan teman maupun dosen setiap hari. Interaksi pun bersifat langsung tanpa hambatan. Pada perkuliahan konvensional mahasiswa dituntut dengan melakukan pertemuan tatap muka secara langsung dengan dosen sebanyak 16 kali. Dalam perkuliahan yang konvensional mahasiswa yang mengambil beban studi satu SKS harus mengikuti perkuliahan selama satu jam per minggu di kelas dan satu jam untuk praktik, 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.

Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional nomor 20 tahun 2003 pasal 3 :

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Berkaitan dengan hal di atas, untuk meningkatkan dan mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul dan berdaya saing demi meningkatkan kepuasan pelanggan (mahasiswa) maka Jurusan PGSD merancang sistem perkuliahan yang inovatif agar perkuliahan dapat berkualitas. Selain perkuliahan dilakukan secara konvensional, perkuliahan di Jurusan PGSD dilakukan secara online (berbasis web). Hal ini dilakukan karena perkuliahan berbasis Web (*Web based learning*) dapat membangun jaringan yang lebih luas mengingat mahasiswa yang ada di jurusan PGSD datang dari berbagai latar belakang.

Perkuliahan berbasis Web (*Web based learning*) ini dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja dan mahasiswa pun tidak diharuskan untuk melakukan pertemuan secara langsung dengan dosen dalam perkuliahan. Hal senada menurut Haer Talib (Simanjuntak 2013:7) Web adalah sebuah tempat diinternet yang mempunyai nama dan alamat sehingga bisa diakses kapan saja dan dimana saja.

Dalam hal ini perkuliahan berbasis web dapat dilakukan baik dalam bentuk *real time* (waktu nyata) atau tidak. Dalam bentuk *real time* dapat dilakukan misalnya dalam suatu *chat room*, interaksi langsung dengan *real audio* atau *real video*, dan sebagainya. Yang tidak *real time* bisa dilakukan dengan *mailing list*, *discussion group*, *newsgroup*, dan *buletin board* maupun pemberian tugas dalam bentuk *e-learning*. Demikian pula dengan ujian dan kuis yang dibuat oleh dosen dapat pula dilakukan dengan cara yang sama. Tidak hanya itu, penyelesaian administrasi juga dapat diselesaikan langsung dalam satu proses registrasi saja, apalagi didukung dengan metode pembayaran online.

Perkuliahan konvensional dan perkuliahan berbasis web kini keduanya diterapkan dalam jurusan Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo, namun sebagian besar mahasiswa di jurusan PGSD lebih menyukai kuliah berbasis Web. Alasannya karena perkuliahan berbasis web : (1) dapat mengembangkan imajinatif dan cara berpikir mandiri mahasiswa, (2) lebih *flexible* (mudah), (3) efektivitasnya penggunaan waktu, dan lokasi.

Hal senada menurut Hamonangan Tambunan (2011:65) Pembelajaran berbasis *website* adalah (1) mudah dan cepat digunakan; (2) kekuatan interkoneksi eksplorasi, pendalaman dan perluasan materi dari berbagai sumber; (3) mendorong ekspresi otonomi pembelajar; (4) mendorong terciptanya budaya belajar.

Kenyataan yang ada di lapangan menunjukkan bahwa pada perkuliahan berbasis Web di PGSD FIP UNG diduga belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memenuhi harapan bagi para mahasiswa yang menuntut ilmu di perguruan tinggi tersebut. Dari hasil pengamatan peneliti yang sekaligus sebagai mahasiswa di lingkungan Jurusan PGSD FIP UNG masalah yang sering dialami oleh para mahasiswa dalam kegiatan akademik yang berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan mahasiswa dalam menerima pelayanan, seperti pemadaman listrik yang sering terjadi di lingkungan kampus, terputusnya koneksi internet, masih terbatasnya jangkauan internet, fasilitas laboratorium yang tidak representatif, fasilitas MCK yang tidak memadai, fasilitas perpustakaan yang kurang memadai dan minimnya koleksi buku terbaru, rendahnya pelayanan dosen terhadap mahasiswa yang diakibatkan kesibukan di luar kampus.

Secara terperinci dapat dikemukakan beberapa faktor penting yang berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa pada perkuliahan berbasis web, diantaranya (1) kaitannya dengan fasilitas penunjang kegiatan akademik masih ditemui masalah-masalah seperti minimnya peralatan laboratorium untuk praktikum, ruang kuliah yang tidak ditunjang fasilitas seperti LCD proyektor dan laptop/komputer yang dilengkapi dengan jaringan internet, minimnya koleksi bahan bacaan terbaru di perpustakaan, seperti buku, jurnal, majalah yang berkaitan dengan akademik, dan minimnya fasilitas lainnya sebagai penunjang kegiatan ekstrakurikuler seperti lapangan olah raga, *marching band*, peralatan musik band, sanggar seni/teater. Selain itu (2) Selain fasilitas sebagai penunjang sistem perkuliahan, dosen pun ikut andil dalam bagian ini. Berbagai tipe dosen, mulai dari yang pemaarah sampai mereka yang mudah akrab dengan mahasiswa. Tetapi pada dasarnya, dosen adalah fasilitator bagi mahasiswa. Prinsip ini sangat kental pada perkuliahan web/online. Perannya lebih

pada membantu mahasiswa mencerna dan merespons berbagai informasi yang disampaikan melalui materi kuliah, maka dengan hal ini totalitas kinerja dosen sangat diperlukan dalam perkuliahan berbasis web, dimana dosen harus lihai dan kreatif mungkin dalam menjalankan perkuliahan berbasis web. Namun pada hakikatnya masih adanya dosen yang belum memahami perkuliahan berbasis web dikarenakan beberapa dosen belum menguasai IT. Kelemahan ini dapat menyebabkan proses perkuliahan belum maksimal.

Untuk menghasilkan output yang bermutu, maka pendidikan tinggi yang melakukan proses transformasi ilmu pengetahuan juga harus bermutu. Pendidikan tinggi yang bermutu merupakan pendidikan tinggi yang dikelola sedemikian rupa. Sebagai pendidikan tinggi yang menghasilkan jasa yang bermutu perlu ditunjang dengan sumber daya manusia yang bermutu yang dapat melayani pelanggan secara maksimal. Pelayanan maksimal yang biasa disebut pelayanan prima akan terlaksana jika pelayan atau sumber daya manusia dalam hal ini dosen dan pegawai memiliki mutu yang baik. Sehingga berdampak pada kinerja atau pelayanan terhadap mahasiswa.

Dalam melakukan kinerja, dosen sebagaimana dikatakan dalam Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 pada pasal 1 menegaskan bahwa:

“Pendidikan adalah 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, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Sedangkan pendidikan Tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh pendidikan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia”.

Sebagaimana penjabaran dari UU Nomor 12 tahun 2012 di atas yaitu mengenai Tri Dharma Perguruan Tinggi. dimana dapat dijabarkan tentang bagaimana Pendidikan dan Pengajaran dapat menciptakan output yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, terampil, kompeten, dan berbudaya. Bagaimana

pendidikan dan pengajaran dapat meningkatkan temuan baru melalui kegiatan penelitian, sehingga hasil penelitian tersebut dapat dinikmati atau diterapkan oleh masyarakat.

Keberadaan Jurusan Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) sebagai Jurusan tertua di Universitas Negeri Gorontalo harus mampu melayani harapan pelanggan (mahasiswa), yaitu fokus terhadap keinginan pelanggan. Menurut Heines (2000:120) fokus terhadap keinginan pelanggan dapat dijabarkan dalam tiga pertanyaan kritis berikut ini:

1. *Who are our real customer?* (Siapa pelanggan kita sebenarnya?)
2. *What do they really want?* (Apa yang sebenarnya diharapkan mereka?)
3. *How do we give them "value added" in whatever they want?* (Bagaimana cara memberikannya berupa nilai tambah dan bagaimana bentuk harapan tersebut?).

Untuk mendukung kinerja yang berdampak pada pelayanan terhadap pelanggan utama yaitu mahasiswa perlu ikut berpartisipasi secara aktif di lingkungan jurusan yang mengarah pada kualitas civitas akademika. Dengan adanya partisipasi tersebut yang dilakukan secara kontinyu oleh seluruh civitas akademika Jurusan PGSD FIP UNG, maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas di lingkungan Jurusan PGSD FIP UNG, baik dari segi pelayanan akademik dan pelayanan administrasi terhadap mahasiswa sehingga akan menghasilkan *output* yang bermutu pula.

Kelengkapan fasilitas kegiatan belajar mengajar juga sangat mendukung kinerja yang dapat berdampak pada tingkat kepuasan bagi mahasiswa, seperti laboratorium, perpustakaan, Jaringan Internet, LCD, serta fasilitas layanan lainnya harus dilengkapi guna menunjang pelayanan akademik dan kegiatan-kegiatan non akademik lainnya.

Lingkungan kampus sebagai organisasi yang bergerak di dalam bidang jasa akademik, harusnya menggambarkan suasana akademik. Di Universitas Negeri Gorontalo, Fakultas Ilmu Pendidikan utamanya Jurusan PGSD dalam aktivitas kesehariannya kebanyakan mahasiswa maupun dosen belum menggambarkan suasana akademik. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti

sebagai pelanggan internal di Universitas Negeri Gorontalo, kebanyakan mahasiswa maupun dosen tidak membicarakan masalah akademik, melainkan membicarakan masalah yang berkaitan dengan urusan pribadi, bisnis dan masalah politik.

Untuk itu, peneliti beranggapan perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan beberapa hal di atas. Sehingga dalam penelitian ini peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul: ***“Pengaruh Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Perkuliahan Berbasis Web 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.

1. Kaitannya dengan kinerja dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut: 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, serta masih adanya dosen yang belum memahami perkuliahan berbasis web dikarenakan beberapa dosen belum menguasai IT. Sehingga kelemahan ini dapat menyebabkan proses perkuliahan belum maksimal.
2. Kaitannya dengan kepuasan pelanggan dalam kegiatan akademik dapat diidentifikasi masalah-masalah seperti minimnya peralatan laboratorium untuk praktikum, ruang kuliah yang tidak ditunjang fasilitas seperti LCD proyektor dan laptop/komputer yang dilengkapi dengan jaringan internet, minimnya koneksi jaringan/ wifi di area kampus, serta koleksi bahan bacaan terbaru di perpustakaan seperti buku, jurnal, majalah yang berkaitan dengan akademik, dan minimnya fasilitas lainnya sebagai penunjang kegiatan ekstrakurikuler. Hal ini memang merupakan hal sepele namun sangat berpengaruh terhadap pelayanan bagi mahasiswa di lingkungan kampus.

Jika dibiarkan berbagai permasalahan tersebut di atas dapat berdampak pada rendahnya tingkat pelayanan kepada mahasiswa dan dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa) di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo khususnya pada jurusan Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD). Untuk itu perlu kajian lebih lanjut untuk mengungkap masalah tersebut dan menyelesaikan melalui pendekatan ilmiah.

1.3 Pembatasan Masalah

Masalah yang teridentifikasi di atas berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa) selaku *primary customer* di perguruan tinggi. Karena keterbatasan peneliti dalam hal waktu, tenaga, dan biaya serta untuk menjaga agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, maka tidak semua masalah yang teridentifikasi dibahas dalam penelitian ini.

Dengan pertimbangan tersebut, maka penelitian ini dibatasi pada upaya pengungkapan kepuasan mahasiswa (Y) dilihat dari aspek kinerja dosen (X).

Pembatasan ini didasarkan pada asumsi bahwa kedua variabel tersebut diduga mempunyai pengaruh kuat terhadap kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa.

1.4 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Apakah kinerja dosen berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa) dalam perkuliahan berbasis web di Jurusan Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo?

1.5 Manfaat Penelitian

Secara singkat, manfaat penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Manfaat secara praktis:
 - a. Menambah khasanah pengetahuan pada umumnya, khususnya pada Jurusan Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo;
 - b. Bagi Jurusan Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) Fakultas Ilmu

Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo dapat dijadikan sebagai masukan untuk peningkatan program pengelolaan Jurusan dan Fakultas kearah yang lebih baik;

- c. Bagi dosen, hendaknya penelian ini dapat dijadikan acuan dalam memberikan pelayanan transformasi pengetahuan dan pembimbingan kepada mahasiswa;

2. Manfaat 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.