

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan sesuatu yang berlangsung secara berkelanjutan sejak seseorang masih berada dalam lingkungan keluarga. Pendidikan formal dimulai ketika seorang anak memasuki sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi. Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan tinggi yang menghasilkan lulusan-lulusan yang ahli dalam berbagai bidang demi menjawab berbagai kebutuhan masyarakat, bangsa, dan Negara Menurut (Seniati, 2006) :

Sektor pendidikan merupakan salah satu sektor yang paling penting dari Ekonomi

Banyak negara sekarang ini dimana pergeseran ekonomi mereka berasal dari manufaktur ke sektor jasa. Pendidikan sektor adalah salah satu sektor jasa yang paling penting. Sektor pendidikan kini dianggap sama pentingnya dengan sektor yang lain seperti sektor ekonomi. Sudah banyak Peneliti dan akademisi yang menekankan perhatian mereka terhadap sektor pendidikan. Menurut (Ahmed et al., 2010) :

Seiring dengan meningkatnya peran perguruan tinggi dalam mendukung program pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup dengan memperoleh pendidikan yang layak, menuntut perguruan tinggi untuk

terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai stakeholder utama dari perguruan tinggi.

Fenomena yang terjadi saat ini, yaitu perguruan tinggi menjadi suatu komoditas yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam upaya peningkatan taraf hidup masyarakat. Dimana perguruan tinggi yang berkualitas dilihat secara oleh masyarakat dari sarana dan prasarana yang dimiliki, serta kepuasan mahasiswa yang berada di dalam lingkungan perguruan tinggi itu sendiri.

Perguruan tinggi adalah sebuah perusahaan yang menghasilkan output-output berupa lulusan yang berkualitas dan mahasiswa adalah pelanggan, maka dalam suatu perusahaan kepuasan pelanggan merupakan hal penting dalam menjamin keberlangsungan suatu perusahaan, karena kepuasan pelanggan cenderung berefek positif pada peningkatan angka penjualan suatu produk barang dan jasa. Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat dalam rangka mengevaluasi posisi keberhasilan suatu pelayanan sekaligus menetapkan kebijakan untuk mengambil langkah-langkah perbaikan terhadap sistem yang ada. Umpan balik secara langsung atau berdasarkan keluhan pelanggan merupakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian kepuasan pelanggan selanjutnya diterapkan sebagai suatu perbaikan menyeluruh terhadap kualitas produk dan jasa yang diberikan kepada pelanggan, dengan harapan, peningkatan kepuasan pelanggan atau penurunan tingkat keluhan pelanggan terhadap perusahaan akan meningkatkan nilai produk dan jasa.

Universitas Negeri Medan khususnya Fakultas ekonomi sebagai salah satu institusi yang bergerak di bidang pendidikan, dapat dipandang sebagai perusahaan yang melayani pelanggan, yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Pengukuran kepuasan mahasiswa mencakup sektor pelayanan dosen dimana indikatornya dapat dilihat dari dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), *empathy* (empati) dan *tangible* (bukti fisik) dosen itu sendiri. Menurut Wibowo (2009):

“Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik dimana dosen merupakan aspek layanan yang paling efektif dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.”

Selain faktor pelayanan dosen, fasilitas kampus juga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dimana Barnawi,dkk (2012) menyatakan bahwa :

Fasilitas belajar dapat membantu guru dan siswa dalam melaksanakan keinginan belajar mengajar di sekolah, sehingga guru dapat menyampaikan dan menyajikan materi pelajaran dengan baik sehingga siswa juga dapat dengan mudah memahami materi tersebut.

Dari uraian di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan dosen dan fasilitas merupakan unsur penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Universitas Negeri Medan khususnya Fakultas Ekonomi. Pelayanan dosen yang bermutu, konsisten, teratur, dan tepat waktu, serta penyediaan fasilitas pendukung yang sesuai dengan

persyaratan yang diinginkan mahasiswa akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Berdasarkan hasil observasi awal penulis terhadap fasilitas di fakultas ekonomi prodi pendidikan ekonomi unimed penulis menggambarkan data fasilitas ekonomi sebagai berikut. Fakultas ekonomi unimed memiliki beberapa ruang kelas, namun khusus prodi pendidikan ekonomi sendiri disediakan 8 ruang kelas yang nantinya di pakai untuk kegiatan belajar mengajar mahasiswanya baik mahasiswa reguler maupun ekstensi. Dimana setiap kelas memiliki masing-masing satu buah *infocus*, 3 buah *white board*, 3 buah AC (*Air Conditioner*), sebuah meja dan kursi dosen dan 70 kursi mahasiswa. Fakultas ekonomi unimed juga menyediakan fasilitas wi-fi gratis kepada mahasiswanya, aula, laboratorium komputer, laboratorium mengetik, mushola.

Untuk sarana penunjang lainnya fakultas ekonomi menyediakan 1 buah kantin yang terletak di lantai 3 gedung baru fakultas ekonomi, toilet di setiap lantai, 2 buah parkir yang terletak di depan maupun belakang gedung fakultas ekonomi, ruang terbuka mahasiswa, taman kecil dan penerangan jalan.

Tentu ketersediaan fasilitas seperti yang diuraikan di atas bertujuan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa yang dinyatakan dalam perolehan indeks prestasi mahasiswanya. Berdasarkan data yang penulis peroleh melalui daftar kumpulan nilai mahasiswa fakultas ekonomi prodi pendidikan ekonomi unimed penulis menyimpulkan bahwa rata-rata mahasiswa fakultas ekonomi unimed memperoleh indeks peresatasi memuaskan yaitu 3,0 - 3,5 sebanyak 64% namun

masih ada mahasiswa memperoleh indeks prestasi di bawah 3,0 yaitu sebanyak 15% . Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1
Data Indeks Prestasi Kumulatif Mahasiswa

IPK	Jumlah mahasiswa	
	Jumlah	Persentase (%)
3,5 – 4,0	62 Mahasiswa	20,5 %
3,0 – 3,5	194 Mahasiswa	64,3 %
2,5 – 3,0	38 Mahasiswa	12,6 %
2,0 – 2,5	6 Mahasiswa	1,9 %
< 2,0	2 Mahasiswa	0,7 %
Jumlah	302 Mahasiswa	100 %

Sumber: Puskom Universitas Negeri Medan 2016, Data diolah.

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa masih ada mahasiswa yang memiliki nilai di bawah rata-rata. Artinya masih ada mahasiswa yang masih belum puas terhadap pelayanan dosen dan fasilitas kampus fakultas ekonomi prodi pendidikan ekonomi fakultas ekonomi unimed . padahal keberhasilan suatu perguruan tinggi dapat di lihat dengan kepuasan mahasiswa yang ada di dalamnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem pelayanan dosen dan fasilitas di Jurusan Ekonomi Universitas

Negeri Medan. Lingkup penelitian ini dibatasi hanya di lingkungan Jurusan Pendidikan Ekonomi karena adanya keterbatasan waktu dan dana penelitian.

Berkenaan dengan hal tersebut di atas, penulis memandang perlu untuk meneliti sejauh mana pengaruh pelayanan dosen dan ketersediaan fasilitas kampus dalam menentukan kepuasan mahasiswa. Adapun judul yang akan disampaikan adalah **Pengaruh Pelayanan Dosen dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Medan TP 2015-2016.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan dosen dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa?
2. Apakah fasilitas kampus dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa?
3. Apakah pelayanan dosen dan fasilitas kampus dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa?

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari kesimpangsiuran dalam penelitian ini maka perlu dilakukan batasan masalah mengingat keterbatasan penulis untuk membahas hal-hal bersangkutan yang lebih luas dengan mengingat adanya keterbatasan waktu penulis. Maka, pembahasan ini hanya di fokuskan kepada bagaimana pengaruh pelayanan dosen dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa dengan

penelitian di Fakultas Fakultas Ekonomi, Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Medan TP 2015-2016. Adapun pembatasan objek yang diteliti yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Medan stambuk 2013-2014 .

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan hal yang penting dalam melakukan penelitian agar masalah-masalah yang ingin di bahas lebih mudah untuk diidentifikasi oleh peneliti dan juga permasalahan yang ada lebih mudah untuk dipecahkan sehingga pengumpulan data lebih dapat terarah, lebih baik dan sesuai dengan sasaran.

Berdasarkan pembatasan masalah, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi, Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Medan TP 2015-2016.
2. Apakah ada pengaruh fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi, Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Medan TP 2015-2016.
3. Apakah ada pengaruh pelayanan dosen dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi, Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Medan TP 2015-2016.

1.5 Tujuan Masalah

Adapun tujuan masalah adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dosen dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Jurusan Ekonomi Universitas Negeri Medan, penelitian ini dapat dijadikan alat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu dibenahi dan dipertahankan di Jurusan Ekonomi dipandang dari sudut pandang mahasiswa.
2. Bagi pengajar dan karyawan Jurusan Ekonomi Universitas Negeri Medan, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk memperbaiki diri dan mempertahankan hal-hal yang dianggap sudah baik.
3. Bagi Pimpinan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pembuatan perencanaan strategis untuk kemajuan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan di masa yang akan datang.
4. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu acuan untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.

