

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan yang semakin ketat menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut, maka perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang atau jasa yang diinginkan konsumen, sehingga setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup perusahaan sangat tergantung pada perilaku konsumennya. (Tjiptono dalam Kurniawati, 2010: 175)

Perguruan tinggi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan. Mahasiswa yang masuk perguruan tinggi tentu mempunyai banyak harapan seperti adanya kesempatan lapangan kerja, pengembangan karir, dan adanya kepuasan, kesenangan, dan kebanggaan sebagai mahasiswa di perguruan tinggi tersebut (Yanisma, Rosmida, dan Mujiono, 2011: 1-2). Mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen bagi perguruan tinggi, sudah seharusnya perguruan tinggi dapat menjamin kepuasan mahasiswa, salah satunya berupa proses belajar mengajar (Wahyuningsih, Sunarto dan Leny, 2013: 89).

Bancin (2010: 15) menyatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atau kinerja dan harapan. Kesan yang ditimbulkan dapat berupa kesan buruk dan kesan baik. Baik kesan buruk maupun kesan

baik tidak akan terlupakan ketika mahasiswa telah selesai menempuh *studi*. Kesan buruk akan membuat mahasiswa menceritakan hal yang buruk kepada orang lain, sebaliknya kesan baik akan membuat mahasiswa menceritakan hal yang baik pula kepada orang lain. Kesan baik inilah yang akan berdampak kepada perguruan tinggi.

Hal di atas sesuai dengan penelitian Pilar dalam Bancin, (2010: 6) yang menyimpulkan, bila konsumen yang merasa puas dapat mempengaruhi satu saja teman atau rekannya mengenai kehebatan suatu produk atau jasa yang ditawarkan suatu perusahaan dan akhirnya mendatangkan seorang konsumen atau pelanggan baru, maka nilai konsumen atau pelanggan yang pertama itu menjadi bertambah dua kali lipat. Jika hal ini di analogikan dalam perguruan tinggi bahwa semakin banyak mahasiswa yang masuk ke perguruan tinggi tertentu akan meningkatkan nilai perguruan tinggi itu sendiri, yang pada gilirannya akan memberikan citra positif kepada perguruan tinggi tersebut.

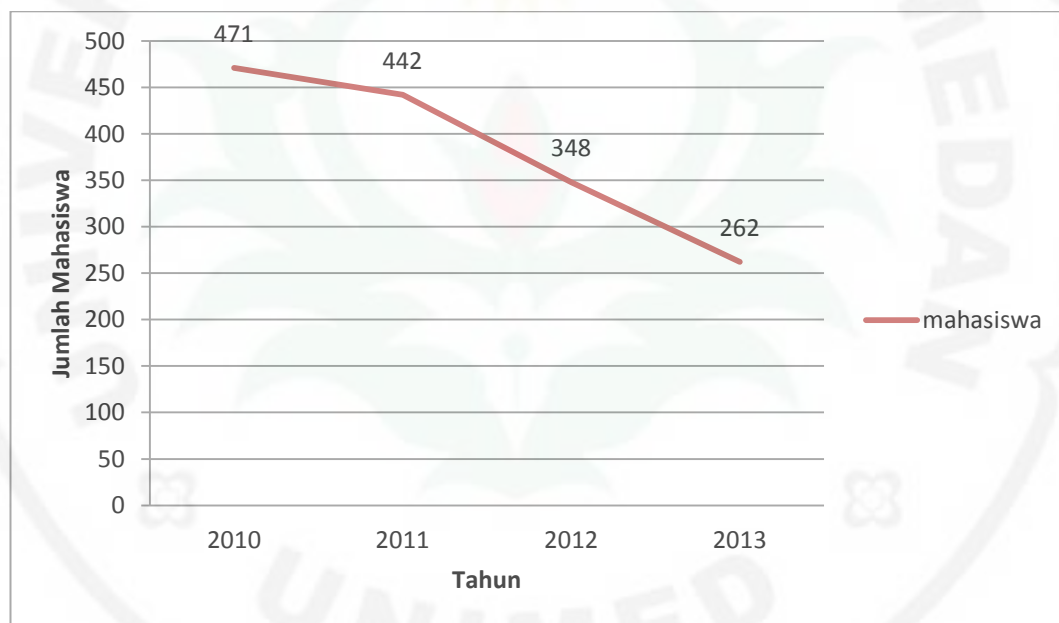
Mahasiswa itu sendiri menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah orang yang belajar di Perguruan Tinggi (KBBI, 2008: 856). Adapun pengorbanan yang di keluarkan oleh mahasiswa saat belajar di perguruan tinggi berupa uang untuk membayar segala biaya pendidikan, waktu yang di habiskan yang dapat di hitung sebagai *opportunity cost*, dan jerih payah mereka mengikuti perkuliahan, harus di imbangi oleh layanan yang di berikan perguruan tinggi (Alma dalam Yanisma, dkk, 2011: 2).

Senada dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Bancin, (2010: 9) berpendapat bahwa pelayanan di katakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas yang di harapkan. Pelayanan seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan ideal.

Wu, Tennyson, Hsia dalam Wu & Liu, (2013: 177) dalam penelitiannya menyebutkan 11 faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yakni: *self-efficacy* (keyakinan atas kemampuan dirinya), *performance expectation* (ekspektasi kinerja), *perceived behavioral control* (perilaku yang di rasakan), *subjective norms* (norma subjektif), *perceived usefulness* (kegunaan yang di rasakan), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), *perceived enjoyment* (kenikmatan yang dirasakan), *system functionality* (fungsi sistem), *content feature* (sifat puas), *social interaction* (interaksi sosial), and *learning climate* (iklim belajar). Dari hasil penelitian Wu dan Liu (2013) mengungkapkan bahwa faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan berasal dari dalam diri dan lingkungan sekitar. Likewise, Richardson dalam Seng & Ling, (2013: 137) menggunakan beberapa dimensi dalam lingkungan belajar dan kepuasan mahasiswa, antara lain: *student evaluation of teaching, course modules, and perceptions of akademik quality.*

Dyah Kurniawati (2010) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa mahasiswa tidak hanya di beri ilmu saja, namun pihak perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswanya. Jika hal

ini dapat terjadi, maka mahasiswa akan memberikan rekomendasi kepada adik kelasnya untuk menjadi mahasiswa pada perguruan tingginya. Mahasiswa di FKIP Universitas Simalungun sejak 2010 hingga 2013 mengalami trend penurunan sebesar 44,37%, data lengkapnya dapat di lihat pada gambar 1.1 berikut:



Gambar 1.1 Perkembangan mahasiswa baru tahun angkatan 2010-2013

Jika merujuk pada pendapat Bancin (2010) di atas tentang kesan buruk dan kesan baik yang di alami mahasiswa selama mengikuti perkuliahan, serta pendapat Kurniawati (2010) tentang rekomendasi mahasiswa terhadap adik kelasnya yang kesemuanya berkaitan dengan kepuasan mahasiswa. Dari tabel perbandingan jumlah mahasiswa sejak 2010-2013 dan pendapat di atas dapat di indikasikan bahwa penurunan jumlah mahasiswa di FKIP Universitas Simalungun berkaitan dengan kepuasan mahasiswa mengikuti perkuliahan.

Dari studi pendahuluan dengan merujuk hasil wawancara terhadap 100 mahasiswa dari 1523 jumlah mahasiswa FKIP Universitas Simalungun atau setara dengan 6,56% seputar kepuasan mahasiswa mengikuti perkuliahan, kinerja dosen dalam proses pembelajaran dan iklim organisasi perguruan tinggi. Berikut hasil dari wawancara terhadap 100 mahasiswa: dari 100 mahasiswa di atas 52% diantaranya menyatakan yang membuat mereka puas adalah fasilitas berupa musholah, lapangan futsal, lapangan voly, aula dan auditorium yang sudah sesuai standar kelayakan. Sedangkan 48% mahasiswa lagi menyatakan hal kepuasannya melihat dari kenyamanan kampus karena banyak pohon rindang.

Selanjutnya mahasiswa memberikan tanggapan tentang kinerja dosen dalam proses pembelajaran diantaranya: 37% mahasiswa menyatakan seringnya dosen tidak masuk, 18% mahasiswa memberikan tanggapan berupa ketidakjelasan jam masuk perkuliahan, 24% mahasiswa lagi menyatakan bahwa strategi pembelajaran yang di berikan dosen kurang kreatif dan inovatif serta cenderung pasif, dan 21% mahasiswa mengeluhkan tentang keterlambatan dosen memberikan nilai.

Tanggapan selanjutnya berupa keadaan yang di rasakan mahasiswa ketika mengikuti perkuliahan adalah biasa-biasa saja, pernyataan tersebut di ungkapkan oleh 28% dari 100 mahasiswa, 20% mahasiswa masih semangat mengikuti perkuliahan, 22% lagi tidak teguh pendirian karena semangatnya tergantung dosen yang masuk, dan 30% berikutnya merasa bosan atau menjemukan karena beberapa hal antara lain: seringnya dosen

tidak masuk, kualitas dosen yang di anggap masih kurang berkualitas dan permasalahan internal yang sedang di hadapi Universitas Simalungun.

Wawancara keseluruhan di atas tergantung dari persepsi masing-masing mahasiswa dan tersebar secara acak pada jurusan maupun tingkatan/tahun angkatan yang masih aktif menjadi mahasiswa. Dari hasil wawancara di atas menurut persepsi mahasiswa, dapat di ketahui hal-hal yang di rasakan mereka selama mengikuti perkuliahan di lihat dari kinerja dosen dan keadaan di lingkungan FKIP Universitas Simalungun. Persepsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2008: 1061) adalah (1) tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu; serapan (2) proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

Penerimaan langsung yang diterima mahasiswa salah satunya adalah kinerja dari dosen itu sendiri. Maka kinerja harus sesuai dengan harapan *costumer* yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi tinggi (Bancin, 2010: 10). Thomas dalam Handayani, (2006: 577) menyatakan ada tiga faktor yang paling sering digunakan untuk mengevaluasi pengajaran yang dilakukan dosen melalui evaluasi mahasiswa, opini pimpinan departemen atau ketua jurusan, dan opini kolega atau rekan sekerja. Dalam penelitian ini, pengukuran kinerja dosen dalam proses pembelajaran melalui evaluasi mahasiswa, evaluasi mahasiswa disini berupa persepsi mahasiswa itu sendiri yang akhirnya sesuai dengan tingkat kepuasan mahasiswa masing-masing. Evaluasi yang

dilakukan mahasiswa memang tidak sempurna karena memiliki potensi untuk bias, tetapi evaluasi ini banyak di gunakan karena berperan sebagai satu-satunya *hard evidence* yang menjadi faktor dominan dalam pembentukan opini tentang kinerja dosen dalam mengajar (Handayani, 2006: 577).

Sutrisno dalam Ardansyah, (2013: 17) menyatakan kinerja adalah hasil kerja seseorang dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang sudah di tetapkan organisasi. Senada dengan Ilyas dalam Indrawati (2006: 45) kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi dan merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja personil.

Kualitas di mulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini dapat di artikan bahwa kualitas yang baik dilihat dari persepsi konsumen bukan dari persepsi perusahaan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen (Tjiptono dalam Kurniawati, 2010: 175). Konsumen dalam hal ini adalah mahasiswa yang berada di dalam perguruan tinggi, sedangkan perusahaan itu sendiri adalah perguruan tinggi yakni Universitas Simalungun khususnya Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP).

Dari hasil penelitian Nasrudin (2008) mengungkapkan bahwa peningkatan pada mutu layanan pendidikan tinggi di dalamnya adalah

mutu layanan administrasi akademik dan mutu pengajaran dosen merupakan upaya-upaya yang harus dilakukan agar kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan lembaga pendidikan dapat tercapai. Dari uraian-uraian di atas mengindikasikan bahwa dengan adanya peningkatan kinerja dosen maka dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi perlu adanya hubungan antara kegiatan-kegiatan dari organisasi tersebut. Steers dalam Sutopo, (2010: 142) menyatakan bahwa iklim organisasi dilihat dari dua sisi pandang, yaitu: 1. Iklim organisasi dilihat dari persepsi para anggota terhadap organisasinya, 2. Iklim organisasi dilihat dari hubungan antara kegiatan-kegiatan organisasi dan perilaku manajemennya. Maka dari itu hubungan kegiatan di dalam organisasi akan mempengaruhi perilaku orang-orang yang ada di dalamnya.

Adapun dalam penelitian ini, iklim organisasi dilihat dari hubungan antara kegiatan-kegiatan organisasi yakni antara mahasiswa dengan dosen ataupun mahasiswa dengan lembaga dan lain-lain. Hubungan antara mahasiswa dengan lembaga dapat dilihat dari media massa yang mewartakan tentang adanya tuntutan mahasiswa terhadap Universitas Simalungun yang berkaitan langsung dengan iklim organisasi perguruan tinggi, dengan diterbitkannya dalam harian Tribun Medan, edisi Jum'at/ 11 Oktober 2013 bahwa dengan adanya demonstrasi mahasiswa di Kejaksaan Tinggi Pematangsiantar. Berikut Pernyataan mahasiswa tersebut tentang tuntutannya terhadap Universitas Simalungun:

“mahasiswa berharap agar pihak Kejari dan Kepolisian mengusut tuntas masalah yang mengakibatkan perpecahan di Universitas Simalungun”. Karena Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) ada di dalam Universitas Simalungun secara langsung ikut terimbas

Pada kesempatan berikutnya di temukan fakta baru yang dirilis oleh Tribun Medan ([http://medan.tribunnews.com/2013/11/15/kopertis-larang-Universitas Simalungun-gelar-wisuda](http://medan.tribunnews.com/2013/11/15/kopertis-larang-Universitas-Simalungun-gelar-wisuda)), informasi di atas berisi tentang surat balasan yang dilayangkan Kopertis Wilayah I ke Universitas Simalungun dengan nomor surat: 145/K.1.3.1/UM/2013 yang isinya pelarangan wisuda oleh Rektor sekarang yakni Drs. Hisarma Saragih, M.Si.

Forehand dan Gilmer dalam Hia, (2012: 23) menyatakan iklim organisasi sebagai karakteristik yang menggambarkan suatu organisasi dan membedakan organisasi tersebut dari organisasi lain, secara relatif berlangsung sepanjang waktu dan mempengaruhi perilaku orang-orang dalam organisasi tersebut. Glisson dalam Sopiah, (2008: 95) iklim organisasi di bentuk dari iklim psikologis yang dirasakan secara bersama-sama. Maka dari itu iklim organisasi dapat mempengaruhi orang-orang yang ada di dalamnya.

Dari uraian di atas yang dapat diprediksi mempengaruhi kepuasan mahasiswa yakni harapan mahasiswa tentang layanan administrasi akademik, mutu pengajaran dosen, hubungan antara orang-orang yang ada di dalam organisasi dan suasana lingkungan belajar yang kondusif.

Berdasarkan uraian tersebut perlu untuk diteliti lebih mendalam melalui penelitian ilmiah tentang: Pengaruh persepsi mahasiswa tentang kinerja dosen dan iklim organisasi terhadap kepuasan mahasiswa mengikuti perkuliahan di FKIP Universitas Simalungun.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi Masalah dengan melihat latar belakang di atas dapat diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa antara lain : 1). Persepsi tentang kesan baik atau kesan buruk terhadap kinerja dosen, 2). Fasilitas yang dimiliki perguruan tinggi, 3). Kedisiplinan dosen, 4). Persepsi tentang kesenangan mahasiswa, 5). Interaksi sosial antara mahasiswa dengan dosen, 6). Iklim organisasi perguruan tinggi, 7). Persepsi kualitas akademik, 8). Layanan administrasi akademik, 9). Persepsi tentang iklim organisasi, 10). Strategi pembelajaran dosen, 11). Mutu pengajaran dosen.

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di atas, dapat diidentifikasi beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa antara lain: persepsi mahasiswa tentang kinerja dosen berupa pengajaran dosen, iklim organisasi perguruan tinggi, layanan administrasi akademik, fasilitas yang dimiliki perguruan tinggi.

C. Pembatasan Masalah

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa mengikuti perkuliahan di perguruan tinggi namun dalam penelitian ini hanya dibatasi pada faktor persepsi mahasiswa tentang kinerja dosen dan iklim organisasi. Penelitian ini dapat dilakukan di berbagai perguruan tinggi yang terdapat di Kota Pematangsiantar, namun karena gejala yang ditemukan terjadi di Universitas Simalungun maka penelitian ini di batasi hanya di Universitas Simalungun Kota Pematangsiantar tepatnya pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, masalah penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi mahasiswa tentang kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa mengikuti perkuliahan di FKIP Universitas Simalungun?
2. Apakah terdapat pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan mahasiswa mengikuti perkuliahan di FKIP Universitas Simalungun?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi mahasiswa tentang kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa mengikuti perkuliahan di FKIP Universitas Simalungun.
2. Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan mahasiswa mengikuti perkuliahan di FKIP Universitas Simalungun.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan berguna secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat teoritis
 - a. Untuk menambah khazanah pengetahuan tentang kepuasan mahasiswa mengikuti perkuliahan di FKIP Universitas Simalungun.
2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dilakukan dapat bermanfaat bagi:

- a. Yayasan, untuk dijadikan masukan dalam melakukan penerimaan mahasiswa baru ataupun memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sehingga tingkat kepuasan mahasiswa tercapai. Jika mahasiswa telah mengalami kepuasan maka mahasiswa lama akan memberikan rekomendasi kepada mahasiswa baru untuk masuk ke Universitas Simalungun.

- b. Rektor, sebagai pertimbangan dalam membuat kebijakan yang berkaitan langsung dengan mahasiswa dan dosen, sehingga timbul rasa kepuasan di antara mahasiswa maupun dosen.
- c. Dekan, untuk dijadikan bahan pertimbangan penilaian dosen dari tingkat kepuasan mahasiswa.
- d. Dosen, untuk dapat mengevaluasi diri, mengembangkan dengan melihat tingkat kepuasan mahasiswa mengikuti perkuliahan di FKIP Universitas Simalungun.
- e. Mahasiswa, untuk tetap menumbuhkan kepuasan mengikuti perkuliahan agar dapat meningkatkan prestasi.
- f. Peneliti lain, sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya dan juga sebagai penelitian yang relevan.