

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam membangun peradaban, dengan memaksimalkan pendidikan maka kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan akan jauh lebih baik. Sebagaimana dalam UU No. 20 Tahun 2003 yang menyebutkan bahwa “Pendidikan 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” (Kemendikbud RI, 2003). Banyak hal yang menjadi instrument untuk memajukan pendidikan, salah satunya adalah dengan meningkatkan eksistensi perguruan tinggi. Dari perguruan tinggi inilah sebagai salah satu langkah pendistribusian pengetahuan di masyarakat dan proses akhir untuk memproduksi sumber daya manusia yang berkualitas dan berintegritas.

Perguruan tinggi hadir sebagai salah satu Institusi Pendidikan yang memberikan pelayanan dan jasa sesuai dengan visi dan misi yang dimiliki untuk mencapai tujuan pendidikan. Dewasa ini perguruan tinggi tak hanya sekedar menjadi *platform* dalam transfer pengetahuan, lebih dari itu juga telah menjadi sebuah ajang kompetisi dalam memberikan pelayanan dan kualitas kepada mahasiswanya demi mencapai nilai serta citra yang baik, terlebih dari itu persaingan tidak hanya terjadi dalam skala antar perguruan tinggi, namun sudah pada level antar Fakultas, maupun Jurusan dan Program Studi. Komponen dalam

mencapai tujuan pendidikan pun perlu diperhatikan, guna memaksimalkan dan mencapai tujuan pendidikan sebagaimana yang tercantum dalam UU No. 20 Tahun 2003 yang telah disebutkan di atas tadi. Seringkali, aspek ketersediaan dan kelengkapan komponen pendidikan seperti sarana prasarana dan kualitas pelayanan akademik justru malah terabaikan.

Mahasiswa merupakan bagian dari pengguna jasa dan layanan yang diberikan oleh pihak perguruan tinggi, di mana mahasiswa di sini akan menjadi penentu apakah jasa dan layanan yang diberikan oleh pihak perguruan tinggi telah maksimal dan dirasa puas. Purwandi (2016) menjelaskan bahwa “Mutu layanan pendidikan menjadi skala prioritas yang penting, sebab jika ada mahasiswa yang mengalami kekecewaan dan tidak puas terhadap sistem pelayanan akan berdampak pada tuntutan dan keluhan-keluhan”. Tan dan Kek (dalam Borishade dkk., 2021) juga menjelaskan “*The quality of education is ascertained by the degree to which the students' desires and expectations are fulfilled*”. Dalam hal ini, apabila perguruan tinggi dapat memenuhi kepuasan mahasiswa dalam konteks jasa dan pelayanan maka mahasiswa pun akan merasa senang, dan akan memberikan dampak yang berkelanjutan untuk kualitas perguruan tinggi tersebut, karena akan ada proses pemberitahuan dan rekomendasi dari mahasiswa yang telah merasakan pelayanan dan jasa yang maksimal kepada calon mahasiswa lainnya. Salah satu unsur agar keinginan dan harapan mahasiswa dapat terpenuhi adalah Sarana Prasarana yang disediakan dan Pelayanan Akademik yang diberikan oleh pihak perguruan tinggi.

Sarana dan prasarana di sini berperan sebagai media atau komponen pendukung dalam proses mencapai suatu tujuan, adapun sarana berupa objek yang berbentuk alat tidak bergerak dan secara langsung digunakan dalam suatu kegiatan untuk mencapai tujuan kegiatan. Sedangkan prasarana merupakan media penunjang utama yang berbentuk objek yang tidak bergerak dalam melaksanakan suatu kegiatan demi mencapai sebuah tujuan tertentu. Sementara itu, pengertian Sarana dan Prasarana Pendidikan menurut Afrizal (2018) adalah “peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan khususnya proses belajar mengajar, seperti gedung, ruang kelas, meja kursi, serta alat-alat dan media pengajaran”. Berdasarkan definisi di atas ketersediaan sarana dan prasarana tentu menjadi penunjang utama agar terselenggaranya dan tercapainya tujuan pendidikan, termasuk di tingkat perguruan tinggi. Tingkat relevansi ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan yang baik dan maksimal akan berbanding lurus dengan rasa kepuasan mahasiswa.

Berbeda dengan sarana dan prasarana pendidikan yang bentuk dan rupanya dapat dilihat, kualitas pelayanan akademik merupakan aspek yang tidak dapat dilihat, namun dirasakan manfaatnya. Kualitas pelayanan akademik merupakan suatu ukuran yang dirasakan oleh peserta didik atas usaha jasa dan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak perguruan tinggi. Segala sesuatu yang berkaitan dengan peraturan akademik, kurikulum, perkuliahan, hingga evaluasi, merupakan bentuk dari pelayanan akademik. Kualitas pelayanan akademik sangat mencerminkan citra dari institusi pendidikan, semakin baik kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh pihak penyelenggara pendidikan, maka akan

semakin baik pula citra institusi pendidikan tersebut di mata publik, hal ini juga akan berdampak dan berpengaruh terhadap keinginan publik untuk bisa mengenyam pendidikan di perguruan tinggi tersebut.

Universitas Negeri Medan yang semula adalah IKIP Medan ini resmi didirikan pada tanggal 23 Juni 1963, namun seiring berkembangnya IKIP Medan pun dikonversi menjadi Universitas Negeri Medan, sesuai dengan Surat keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 124 Tahun 1999 (Universitas Negeri Medan, 2018). Adapun Visi dan Misi dari Universitas Negeri Medan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Visi dan Misi Universitas Negeri Medan

Visi	Misi
Menjadi universitas yang unggul di bidang pendidikan, rekayasa industri dan budaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat serta kerjasama dengan berbagai instansi dalam dan luar negeri. 2. Mengembangkan Unimed menjadi <i>teaching and research institution</i> yang unggul. 3. Mengembangkan rekayasa industri dan teknologi yang kreatif 4. Mengembangkan budaya ilmiah dan budaya etnik, kewirausahaan. 5. Membina iklim organisasi dan suasana akademik yang sehat.

Universitas Negeri Medan terdiri atas tujuh Fakultas, salah satu di antaranya adalah Fakultas Ekonomi. Fakultas yang terakhir berdiri di Universitas Negeri Medan ini resmi didirikan pada tanggal 25 Agustus 2005. Dasar dalam berdirinya Fakultas Ekonomi Unimed yaitu, Surat Keputusan Tentang Pendirian Fakultas Ekonomi dengan No:153/J39.KEP/PP/2005 yang dikeluarkan oleh Rektor Unimed. Pada awal mula berdirinya, fakultas ini hanya memiliki tiga program studi, sedangkan sekarang sudah mencapai delapan program studi. Salah satu dari program studi yang tersedia adalah program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran. Program studi ini telah ada semenjak Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Medan resmi didirikan, artinya satu dari tiga program studi yang semula ada pada saat Fakultas Ekonomi diresmikan di Universitas Negeri Medan adalah program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran.

Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran merupakan prodi yang bernaung atas jurusan Ekonomi. Dimana dalam jurusan ini terdiri atas empat prodi dan Pendidikan Administrasi Perkantoran adalah salah satunya. Sejauh ini akreditasi dari prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran adalah "A". Akreditasi ini didapatkan tak jauh dari upaya memaksimalkan pelayanan dan jasa yang diberikan prodi pendidikan administrasi perkantoran kepada mahasiswanya. Sehingga akreditasi yang semula pada tahun 2018 adalah "B" menjadi "A" pada tahun 2019.

Berdasarkan pengalaman penulis yang *notabene* adalah mahasiswa prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2018 dan hasil dari pra survey kepada mahasiswa prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2019,

ketersediaan sarana prasarana pendidikan dan kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh pihak prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran sudah cukup baik, namun terdapat beberapa hal yang masih belum maksimal. Di antara aspek yang belum maksimal ini berupa ketersediaan sarana yang sebagian belum dapat digunakan semaksimal mungkin, contoh sarannya adalah berupa terdapat AC yang tidak berfungsi di beberapa kelas, terdapat beberapa proyektor/infocus gantung yang juga tidak berfungsi, beberapa bangku kuliah yang sudah rusak, hingga floor standing yang terdapat di gedung baru satu diantara dua unit yang tersedia tidak dapat berfungsi. Sementara itu dalam aspek sarana yang berorientasi pada penunjang kegiatan pembelajaran daring disini sudah cukup baik, terdapat beberapa titik yang menyediakan jaringan Wi-fi sebagai media mahasiswa dalam pembelajaran, termasuk di area-area taman belajar yang disediakan. Dalam hal lain seperti sarana berupa komputer, juga tersedia di lab menyetik dengan standarisasi komputer yang layak sebagai media pembelajaran.

Kemudian untuk ketersediaan prasarana yang diberikan sudah dirasa cukup maksimal, selama proses perkuliahan mahasiswa tidak pernah tidak memiliki kelas, karena jumlah ruangan yang tersedia cukup dan sesuai dengan jumlah kelas yang diselenggarakan. Aspek lain dalam hal prasarana yang kurang memadai adalah ketersediaan sarana di laboratorium arsip yang kelengkapan sarannya masih kurang lengkap dan memadai seperti alat-alat arsip.

Selanjutnya mengenai pelayanan akademik yang diberikan prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran ini dirasa sudah cukup baik, namun kembali lagi, terdapat beberapa aspek yang belum dapat dimaksimalkan. Jika kita

menggunakan teori pelayanan. Pelayanan minimal memiliki lima dimensi yaitu : *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), dan *Tangible* (Bukti Fisik)” (Purwandani dkk., 2016). Di antara kelima aspek tersebut, mungkin tidak sepenuhnya dapat terpenuhi, diantaranya adalah *Assurance* (Jaminan) yang belum maksimal karena tak jarang terjadi kelas kosong akibat dosen yang tak bisa hadir, selain itu daya tanggap prodi yang kurang terhadap pengurusan administrasi juga menjadi salah satu kelemahan di sini, serta ketepatan dan kecepatan yang belum maksimal apabila ada hal bersifat administratif yang ingin diurus oleh mahasiswa dikarenakan jumlah staff yang masih kurang, sehingga rasio antara jumlah mahasiswa yang ingin dilayani dengan jumlah staff prodi tidak sebanding. Dan yang terkahir adalah *Tangible* (Bukti Fisik) dimana aspek yang berkaitan dengan ketersediaan tentang fasilitas yang kurang memadai, seperti hal-hal yang telah disebutkan dalam aspek sarana dan prasarana sebelumnya.

Dari penjelasan dan deskripsi di atas, ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh pihak prodi pendidikan administrasi perkantoran, tentu akan berdampak langsung terhadap kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Kepuasan yang dirasakan mahasiswa pun belum dapat dipenuhi sepenuhnya, hal ini dapat dilihat pada tabel hasil pra survey yang telah dilakukan sebelumnya. Dimana hasil menunjukkan bahwa terdapat sebagian mahasiswa yang belum merasa puas atas sarana prasarana dan kualitas pelayanan akademik yang diberikan.

Tabel 1.2
Hasil Pra Survey Kepuasan Mahasiswa
Pend. Administrasi Perkantoran Kelas A dan B Angkatan 2019

Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
Kepuasan terhadap sarana dan prasarana pendidikan	14,3 %	11,1 %	17,1 %	34,3 %	22,9%
Kepuasan terhadap kualitas pelayanan akademik	14,3%	14,3 %	25,7%	28,6%	17,1%

Berdasarkan sajian data di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian tentang Pengaruh Sarana Prasarana Pendidikan dan Kualitas Pelayanan Akademik yang di berikan prodi pendidikan administrasi perkantoran terhadap Kepuasan Mahasiswa.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dapat dikemukakan masalah yang muncul dan dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Ketersediaan sarana dan prasarana di Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang belum sepenuhnya memadai.
2. Kualitas pelayanan akademik di Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang belum maksimal.

3. Belum terpenuhinya kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana prasarana pendidikan dan kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh pihak prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penelitian ini dibatasi pada Sarana Prasarana Pendidikan dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran Angkatan 2019. Sarana prasarana yang dimaksud meliputi segala penunjang kegiatan pembelajaran yang menjadi komponen dalam mencapai tujuan pembelajaran dan berorientasi pada pembelajaran luring, sedangkan pada kualitas pelayanan akademik yang dimaksud meliputi sepuluh aspek dalam teori pelayanan pelanggan yang dikemukakan oleh Jusoh (dalam Jamaluddin, 2013). Sementara untuk tingkat kepuasan dibatasi oleh teori kepuasan mahasiswa yang dikemukakan oleh (Harahap, dkk. 2019). Dan untuk objek penelitian yaitu mahasiswa Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran Angkatan 2019.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh Sarana Dan Prasarana Pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa di Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran Angkatan 2019 ?
2. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran Angkatan 2019 ?

3. Bagaimanakan Pengaruh Sarana Prasarana Pendidikan dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran Angkatan 2019 ?

1.5 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Sarana Prasarana Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran Angkatan 2019 ?
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran Angkatan 2019 ?
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Sarana Prasarana Pendidikan dan Kualitas Pelayanan Akademi terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran Angkatan 2019 ?

1.6 Manfaat

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan, maka adapun manfaat yang didapat dari penelitian Pengaruh Sarana Prasarana Pendidikan dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di prodi pendidikan administrasi perkantoran ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan informasi dan kemudian dapat digunakan untuk memperoleh abstraksi dalam penelitian yang serupa.

2. Secara praktis, penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan sebagai bahan refleksi dan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas mutu pendidikan serta menjadikan Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang lebih berkualitas dan berintegritas.

