

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Saat ini kebutuhan akan pendidikan, baik formal maupun non formal, cukup tinggi terlebih dengan semakin banyaknya teknologi-teknologi yang mendukung para pelajar untuk mengembangkan kemampuan pribadinya. Begitu pula dengan kebutuhan akan perguruan tinggi, walaupun tidak semua pelajar yang telah menyelesaikan pendidikannya di Sekolah Menengah memutuskan untuk melanjutkan ke perguruan tinggi. Tak dapat dipungkiri bahwa di era globalisasi ini, gelar kesarjanaan dibutuhkan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan pekerjaan dengan kedudukan tertentu. Sebenarnya, pada kenyataannya, gelar sarjana bukan merupakan suatu jaminan bahwa seseorang lebih baik dibandingkan dengan orang yang tidak mengecap bangku kuliah. Oleh karena itulah agar seorang sarjana dapat berhasil dan menunjukkan kualitas sebagaimana layaknya seorang sarjana, dibutuhkan para pengajar yang berdedikasi tinggi terhadap dunia pendidikan.

Pada suatu institusi yang bergerak dibidang pendidikan, peranan pengajar merupakan suatu hal yang signifikan namun terkadang institusi masih kurang memperhatikan faktor-faktor yang dapat menumbuhkan loyalitas mahasiswa/i kepada institusi tersebut. Faktor-faktor yang dimaksud antara lain dari segi fasilitas dan interaksi. Kesadaran akan kebutuhan tenaga pengajar yang berkualitas dan berkompeten dibidangnya tampak melalui persyaratan penerimaan yang ditetapkan oleh suatu institusi, akan tetapi dalam prakteknya hal ini dinilai masih kurang efektif. Kekurang efektifan ini terlihat dari penilaian dan pandangan dari para mahasiswa/i terhadap para pengajarnya seperti ketidak siapan pada saat mengajar, sering datang terlambat tanpa alasan yang jelas, dan tidak jelas dalam menyampaikan materi. Adanya kecenderungan yang muncul pada saat ini adalah adanya anggapan mengenai menurunnya kinerja para pengajar. Sementara harapan dari para orang tua dan mahasiswa/i dari awal sampai dengan saat ini tidak pernah berubah bahkan tuntutan menjadi semakin tinggi. Agar dapat memenuhi kebutuhan para orang tua dan mahasiswa/i tersebut, pihak institusi harus senantiasa berusaha untuk meningkatkan kualitas serta mengevaluasi kinerja para pengajarnya. Dibutuhkan kerja sama yang baik dan rasa saling mendukung antara pihak institusi dengan para pengajar.

Dunia pendidikan saat ini merupakan salah satu bidang yang tumbuh subur di dunia bisnis terlihat dari jumlah perguruan tinggi yang dari tahun ke tahun semakin meningkat. Universitas Kristen Maranatha (selanjutnya akan disebut UK. Maranatha) merupakan salah satu dari 423 perguruan tinggi swasta yang ada di Jawa Barat dan Banten (Direktori PTS Tahun 2006 Kopertis Wilayah IV Jabar dan Banten). Sebagai salah satu Universitas swasta yang mempunyai 7 (tujuh) fakultas, 15 jurusan, 4

(empat) program studi, 3 (tiga) program peminatan dan 3 (tiga) program pasca sarjana, UK. Maranatha senantiasa meningkatkan kualitas tenaga pengajarnya (dosen). Ini ditunjukkan dengan data jumlah mahasiswa dalam 2 tahun terakhir yang dimana pada tahun 2007-2008, jumlahnya meningkat. Sedangkan tahun 2008-2009, jumlahnya menurun. Upaya yang telah ditempuh antara lain memberikan kesempatan kepada para pengajar untuk menempuh studi lanjut dan mengikuti pelatihan-pelatihan. Selain itu untuk dapat meningkatkan kemampuan akademis para pengajarnya, UK. Maranatha memberikan beasiswa studi lanjut kepada para dosen dan calon dosen. Sebagai salah satu bukti bahwa UK. Maranatha memperhatikan pemberian beasiswa studi lanjut para dosennya, diterbitkan Surat Keputusan Rektor Nomor: 032/SK/UKM/IV/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Studi Lanjut di Universitas Kristen Maranatha.

**Tabel 1.1.**  
**Jumlah total dosen dan calon dosen UK. Maranatha**  
**Semester Genap 2007/2008**

No.	FAKULTAS / JURUSAN	STATUS DOSEN							Σ
		Σ CDB	Σ 6 SKS	Σ 9 SKS	Σ 12 SKS	Σ KOP	Σ DBK	Σ DLBK	
1	Kedokteran	27	15	13	23	33	13	11	135
2	Jurusan Teknik Sipil	1	3	2	15	1	-	1	23
3	Jurusan Teknik Elektro	3	4	3	14	3	2	2	31
4	Jurusan Teknik Industri	2	5	-	16	-	1	3	27
5	Jurusan Sistem Komputer	1	-	-	2	-	-	-	3
6	Psikologi	12	1	2	23	2	2	-	42
7	Prog. Magister Psikologi	-	-	-	-	-	1	-	1
8	Jurusan S1 Bhs. Inggris	5	1	3	7	1	-	1	18
9	Jurusan S1 Bhs. Jepang	1	-	1	6	-	-	1	9
10	Prog. Studi D3 Bhs. Inggris	-	-	3	6	-	-	-	9
11	Prog. Studi D3 Bhs. China	-	-	-	13	-	1	-	14
12	Jurusan Akuntansi	8	-	1	26	1	6	6	48
13	Jurusan Manajemen	8	-	-	41	3	1	4	57
14	Prog. Magister Manajemen	-	-	-	-	-	-	3	3
15	Prog. Studi D3 Seni Rupa & Desain	-	-	-	2	-	2	1	5
16	Jurusan S1 Seni Murni	-	-	-	3	-	4	-	7
17	Jurusan S1 Desain Interior	-	-	-	2	-	3	-	5
18	Jurusan S1 Desain Kom. Visual	1	-	-	2	-	4	1	8
19	Prog. Studi D3 Teknologi Informasi	1	-	-	9	-	-	1	11
20	Jurusan S1 Teknik Informatika	2	-	-	7	-	-	1	10
21	Jurusan S1 Sistem	-	-	-	8	-	-	-	8

	Informasi								
22	Koord. Mata Kuliah Umum	1	-	-	5	-	-	-	6
<b>Total Jumlah Dosen</b>		<b>73</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>230</b>	<b>44</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>480</b>

**Tabel 1.2.**  
**Tabel Jumlah Total Dosen Studi Lanjut**  
**di UK. Maranatha**

No.	FAKULTAS / JURUSAN	Studi S2/Sp1									Σ
		CDB	6 SKS	9 SKS	12 SKS	KOP	6 SKS	9 SKS	12 SKS	KOP	
		1	Kedokteran	16	1	-	1	1	3	2	
2	Teknik Jurusan Sipil	2	-	1	-	-	-	-	1	-	4
3	Teknik Jurusan Elektro	2	-	-	-	-	-	-	3	1	6
4	Teknik Jurusan Industri	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
5	Teknik Jurusan Sistem Komputer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
6	Psikologi	10	-	1	3	1	-	-	4	-	19
7	Prog. Magister Psikologi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
8	Sastra Jur. S1 Bhs. Inggris	5	-	-	-	-	-	-	-	1	6
9	Sastra Jur. S1 Bhs. Jepang	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
10	Sastra Prog. D3 Bhs. Inggris	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2
11	Sastra Prog. D3 Bhs. China	-	-	-	5	-	-	-	-	-	5
12	Ekonomi Jurusan Akuntansi	8	-	-	1	-	-	-	2	-	11
13	Ekonomi Jurusan Manajemen	10	-	-	-	-	-	-	2	-	12
14	Prog. Magister Manajemen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
15	Prog. D3 Seni Rupa & Desain	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
16	Jur. S1 Seni Murni	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
17	Jur. S1 Desain Interior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
18	Jur. S1 Desain Kom. Visual	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
19	Prog. D3 Teknologi Informasi	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2
20	Jurusan S1 Teknik Informatika	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
21	Jurusan S1 Sistem Informasi	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
22	Mata Kuliah Umum	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
<b>Total Jumlah Dosen</b>		<b>55</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>101</b>

Dari Tabel 1.1. terlihat bahwa pada semester genap 2007/2008 (sampai dengan pertengahan bulan Maret 2008) jumlah dosen yang dimiliki oleh UK. Maranatha mencapai jumlah 480 pengajar. Sementara pada tabel 1.2 terlihat bahwa dari 480 pengajar terdapat 101 pengajar yang sedang studi lanjut baik S2 maupun S3 dengan beasiswa dari UK. Maranatha.

Untuk mengetahui kinerja dosen pengajarnya, UK. Maranatha telah melakukan suatu upaya melalui salah satu unitnya yaitu Unit Survey Center melalui evaluasi

Proses Belajar Mengajar (PBM). Format yang digunakan untuk evaluasi PBM tersebut telah beberapa kali mengalami penyesuaian. Dalam evaluasi PBM tersebut, terdapat beberapa pertanyaan yang harus dijawab oleh para mahasiswa mengenai kinerja dosen pengajarnya. Evaluasi ini dilakukan setiap akhir semester sebelum Ujian Akhir Semester berlangsung. Hasil dari evaluasi ini kemudian diserahkan kepada masing-masing pimpinan di Fakultas dan kepada masing-masing dosen untuk kemudian ditindak lanjuti. Dari hasil evaluasi tersebut, terlihat kinerja dari setiap dosen pengajar yang dinilai dengan angka dari skala 1 sampai skala 5, semakin tinggi angkanya menggambarkan bahwa kinerja tersebut semakin baik. Dalam Evaluasi PBM tersebut di dapatkan rata – rata nilai fakultas / jurusan seperti tampak pada tabel 1.3.

**Tabel 1.3.**  
**Hasil Evaluasi PBM 3 (tiga) semester**

<b>Fakultas</b>	<b>Jurusan / Progd</b>	<b>ganjil06/07</b>	<b>genap06/07</b>	<b>ganjil07/08</b>
Kedokteran		4.09	4.1	4.02
Teknik	Teknik Sipil	4.33	4.05	4.22
	Teknik Elektro	4.05	4.05	4.15
	Teknik Industri	4.04	3.96	4.12
Psikologi		4.03	3.98	3.95
Sastra	Sastra Inggris	4.16	4.13	4.26
	Sastra Jepang	4.27	4.04	4.02
	Sastra China	4.53	4.35	4.41
	D3 Bahasa Inggris	4.05	4.08	4.28
	D3 Bahasa China	4.39	3.36	3.92
Ekonomi	Akuntansi	4.03	4.05	4.09
	Manajemen	4.07	3.96	4.01
Seni Rupa & Desain		4.19	4.02	4.17
Teknologi Informasi	Teknik Informatika	4.02	4.04	4
	Sistem Informasi	4.27	4.06	4.22
	D3 Teknologi Informasi	4.15	4.15	4.21
Mata Kuliah Umum		4.11	4.07	4.13

Sampel yang digunakan pada tabel di atas adalah para pengajar yang memberikan mata kuliah pada semester ganjil 2006/2007, semester genap 2006/2007 dan semester ganjil 2007/2008 di UK. Maranatha. Dari tabel hasil Evaluasi PBM selama 3 (tiga) semester tersebut terlihat bagaimana rata-rata fakultas / jurusan melalui hasil evaluasi yang diperoleh dari penilaian mahasiswa/i terhadap para pengajarnya. Penilaian yang dilakukan oleh mahasiswa/i melalui penyebaran kuesioner mencakup beberapa faktor termasuk ketepatan waktu, penguasaan bahan

dan subjektifitas pengajar. Fenomena yang tampak pada tabel 1.3 adalah tidak stabilnya angka rata-rata fakultas / jurusan, ada yang cenderung naik namun ada juga yang cenderung menurun.

Dengan melihat fenomena yang ada, penulis ingin menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi loyalitas mahasiswa/i di UK. Maranatha. Penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian ini karena fenomena mengenai kinerja pengajar cukup santer dibicarakan di kalangan mahasiswa/i sementara kinerja pengajar merupakan hal yang signifikan dalam industri pendidikan. Oleh karena itu, melalui penelitian ini, penulis ingin mengetahui penyebab terjadinya fenomena tersebut melalui beberapa hal yang dapat mempengaruhi loyalitas para mahasiswa/i di lingkungan UK. Maranatha.

Hal penting yang perlu diperhatikan oleh UK. Maranatha adalah bagaimana menumbuhkan loyalitas mahasiswa/i di UK. Maranatha. Melalui penelitian ini, penulis ingin mengetahui pengaruh dari kualitas jasa perguruan tinggi terhadap loyalitas mahasiswa/i di UK. Maranatha. Hal-hal yang mungkin muncul antara lain adalah relasi antar perguruan tinggi dengan mahasiswa/i, lingkungan kampus, fasilitas dan kesempatan untuk meningkatkan kompetensi mereka. Fasilitas yang dimaksud bisa berupa ruang perkuliahan, peralatan yang digunakan pada saat perkuliahan, wi-fi, kantin (food court), perpustakaan, ruang teater, lapangan basket, tempat parkir ataupun fasilitas berupa kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler dan seminar.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, masalah yang dapat penulis identifikasikan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan kualitas jasa perguruan tinggi tersebut bagi mahasiswa/i?
2. Bagaimana loyalitas mahasiswa/i tersebut bagi UK. Maranatha?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas jasa perguruan tinggi terhadap loyalitas mahasiswa/i?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kualitas jasa perguruan tinggi tersebut bagi mahasiswa/i.
2. Untuk mengetahui loyalitas mahasiswa/i tersebut bagi UK. Maranatha.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas jasa perguruan tinggi terhadap loyalitas mahasiswa/i.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan melalui penelitian ini berdasarkan latar belakang dari permasalahan yang telah dikemukakan di atas, yaitu:

- Dapat memberikan masukan bagi UK. Maranatha sebagai bahan untuk dapat semakin meningkatkan fasilitas dan pelayanan sebagai salah satu pendukung untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa/i. Hal ini dimaksudkan agar UK. Maranatha dapat menjadi semakin dikenal karena kualitas pengajarnya yang baik dan dapat tetap bertahan dalam persaingan dengan perguruan tinggi – perguruan tinggi yang lain.
- Sebagai masukan bagi para pimpinan universitas / fakultas di lingkungan UK. Maranatha untuk memberikan evaluasi atau feedback kepada para pengajarnya yang berkaitan dengan kinerja mereka antara lain yang diketahui dari hasil Evaluasi PBM.
- Agar hasil dari penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan referensi untuk peneliti lain yang tertarik untuk membahas mengenai loyalitas khususnya dibidang pendidikan.