

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Universitas Kristen Maranatha (UKM) merupakan salah satu kampus yang memiliki sejarah perkembangan pendidikan yang cukup lama di Kota Bandung. Universitas Kristen Maranatha (UKM) memiliki kampus sendiri yang berlokasi di Jalan Prof. Drg. Surya Sumantri 65 Bandung 40164. Walaupun memiliki sejarah yang cukup panjang, sampai dengan saat ini Universitas Kristen Maranatha belum memiliki tolok ukur penilaian kepuasan mahasiswa yang baku. Salah satu alat ukur yang dipakai oleh universitas-universitas kelas dunia adalah *Student Satisfaction Inventory* (SSI). SSI sendiri memiliki kepentingan tersendiri bagi universitas-universitas yang menggunakannya diantaranya adalah universitas bersangkutan memiliki indikator-indikator untuk mengukur dan mengetahui kepuasan mahasiswanya terhadap pelayanan yang diberikan pihak universitas kepada mereka sebagai mahasiswa. Kepuasan penting untuk diukur karena berdampak pada penilaian masyarakat terhadap universitas sebagai universitas untuk menuntut ilmu. Dampak lainnya menyangkut kepuasan mahasiswa adalah kemajuan universitas dari sudut pandang global yang mempengaruhi peringkat universitas.

Studi pendahuluan yang penulis lakukan terhadap universitas-universitas terkemuka melalui pencarian melalui internet dengan peringkat tinggi menunjukkan bahwa masing-masing universitas telah memiliki *inventory* harapan-harapan mahasiswa yang mereka gunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa secara berkala meskipun tidak semua universitas tersebut mempublikasikan dimensi *Student Satisfaction Inventory* mereka kepada khalayak umum.

Seiring dengan bergulirnya waktu maka sektor pendidikan di Indonesia saat ini pun dinilai oleh institusi-institusi pendidikan global. Situs-situs

seperti webometrics, THE- times higher education-QS, maupun Shanghai Jiao Tong menampilkan urutan-urutan peringkat berbagai universitas di seluruh dunia berdasarkan penilaian-penilaian dengan kategori tertentu menurut situs-situs yang bersangkutan. Pada saat ini Universitas Kristen Maranatha menempati posisi 3983 di situs webometrics.com, sedangkan tidak mendapat peringkat di situs topuniversities.com ataupun arwu.org (Shanghai Jiao Tong). Salah satu indikator yang digunakan untuk menilai peringkat tersebut ialah *Student Satisfaction Index*, yaitu salah satu tolok ukur keberhasilan institusi pendidikan tinggi di samping beberapa tolok ukur lain seperti tingkat drop out, rata-rata lama belajar, indeks prestasi rata-rata, kemampuan kognitif dan belajar, penguasaan keahlian generik, jumlah penghargaan yang diterima, penyerapan lulusan oleh industri, rata-rata gaji yang diterima lulusan setelah bekerja, tingkat akreditasi berbagai jurusan di universitas bersangkutan menurut standar nasional atau internasional, serta prestasi alumni di dunia kerja. (www.aquacatalunya.org).

Dengan demikian universitas-universitas tersebut bisa melakukan perbaikan-perbaikan layanan yang mereka sediakan berdasarkan masukan yang mereka peroleh dari penyebaran instrumen kepuasan tersebut secara berkala. Pengukuran kualitas pelayanan yang dimaksud seharusnya dilakukan secara berkala agar hasil pengukuran tersebut digunakan sebagai umpan balik bagi perbaikan layanan UKM secara bertahap, oleh karena itu peningkatan mutu di bidang pendidikan adalah usaha jangka panjang secara kontinu ke arah kepuasan pelanggan utamanya yaitu mahasiswa.

1.2 Identifikasi Masalah

Upaya untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa telah dilakukan pada penelitian Kusuma dan Noor (2008), Muis dan Julastri (2008), serta Wirawan dan Widyanto (2008). Hasil penelitian tersebut di atas menunjukkan bahwa ketidakpuasan mahasiswa di UKM masih terjadi. Meskipun demikian, dijumpai beberapa kelemahan-kelemahan penelitian tersebut yaitu dimensi-dimensi dan variabel-variabel *Student Satisfaction Inventory* ternyata

memiliki banyak versi yang berbeda di setiap universitasnya sedangkan penelitian di atas hanya menggunakan satu jenis SSI yaitu SSI dari Eastern Oregon University. Perbedaan *variable* SSI yang dimiliki universitas-universitas yang bersangkutan disebabkan oleh perbedaan kebutuhan, harapan, kepentingan, dan atau kondisi responden guna meningkatkan mutu pelayanan di universitas mereka masing-masing. Dengan demikian, timbul satu pertanyaan yaitu dimensi-dimensi dan variabel-variabel apa saja yang tepat digunakan oleh Universitas Kristen Maranatha untuk mengukur kepuasan mahasiswanya?

Pada penelitian Kusuma et.al (2008) ialah penggunaan instrumen Servqual yang digabungkan pada model SSI yang dipilih. Instrumen Servqual yang digunakan tersebut mengakibatkan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa di sebuah variabel akan masuk ke dalam hanya dua kategori yaitu “Puas” atau “Tidak Puas”. Sementara itu, perkembangan terbaru dalam bidang kualitas pelayanan menyatakan bahwa kategori kepuasan konsumen akan terletak pada 3 (tiga) area yaitu “Puas”, “Berada Dalam Zona Toleransi”, atau “Tidak Puas” (Zeithaml et.al, 2006). Dengan demikian, hasil pengukuran kepuasan mahasiswa di penelitian Kusuma et.al (2008) di atas tidak bisa mengukur kondisi dimana kinerja layanan Universitas Kristen Maranatha yang belum memuaskan mahasiswa tapi masih bisa mereka tolerir.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Untuk mengawali penelitian mengenai pencarian instrumen kepuasan mahasiswa yang sebaiknya diterapkan di Universitas Kristen Maranatha maka penelitian ini dibatasi dalam lingkup 1 fakultas saja, yaitu Fakultas Teknik yang terdiri atas jurusan Teknik Industri, Teknik Sipil, Teknik Elektro, dan Sistem Komputer. Untuk penyebaran kuesioner alumni dibatasi dengan hanya lulusan dari Fakultas Teknik saja, meliputi Teknik Sipil, Teknik Industri, dan Teknik Elektro dengan tahun lulusan 2007/2008 genap hingga 2008/2009 genap.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dirumuskan beberapa hal penting yang menjadi acuan penelitian, yaitu :

1. Apa saja variabel-variabel yang sebaiknya digunakan dalam *Student Satisfaction Inventory* bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha?
2. Bagaimana hasil uji coba instrumen kuesioner SSI-ZOT kepada mahasiswa Fakultas Teknik?
3. Bagaimana instrumen *Student Satisfaction Index* yang seharusnya diterapkan di Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha?
4. Bagaimana hasil pengukuran AHP dan ZOT terhadap variabel SSI?
5. Apa saja usulan yang didapat dari penelitian ini?

1.5 Tujuan Penelitian

Bertolak dari perumusan masalah yang telah diterapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui variabel-variabel SSI yang sebaiknya digunakan bagi Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha.
2. Mengetahui hasil dari penyebaran kuesioner SSI-ZOT kepada mahasiswa Fakultas Teknik.
3. Mengetahui instrumen yang baik digunakan ataupun diterapkan di Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha.
4. Mengetahui variabel mana saja yang puas, tidak puas dan batas toleransi menurut mahasiswa Fakultas Teknik UKM.
5. Memberikan usulan perbaikan, usulan pengaplikasian formulir, dan usulan penelitian lebih lanjut.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan terdiri dari beberapa bab, yaitu :

Bab 1 Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Berisi teori-teori yang digunakan untuk menguatkan masalah yang kita amati agar penelitian memperoleh hasil yang cukup kuat berdasarkan teori-teori yang digunakan.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Berisi dari mana data-data didapat dan cara-cara apa yang digunakan untuk mendapatkan data-data serta alat apa yang digunakan untuk mendapatkannya.

Bab 4 Pengumpulan Data

Berisi data-data yang dapat dikumpulkan dan kemudian diolah menggunakan metode-metode yang ditentukan.

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Berisi data-data yang telah diolah dan kemudian dianalisis sehingga mendapatkan hubungan antara teori dengan hasil pengolahan data yang menggunakan metode-metode tersebut.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan-kesimpulan yang didapat dari analisis sehingga diperoleh jawaban dari permasalahan dan dapat memberikan saran agar permasalahan yang ditinjau dapat ditanggulangi.

Daftar Pustaka