

## BAB I

### MASALAH DAN LATAR BELAKANG

#### 1.1. Latar Belakang

Pendidikan Pasca Sarjana mempunyai fungsi dan tujuan tersendiri dalam kerangka umum pendidikan universitas. Fungsi utama dari Pendidikan Pasca Sarjana adalah memberi kesempatan yang lebih luas dan terarah kepada para Sarjana Strata 1, atau yang lebih tinggi tingkatnya, dari berbagai disiplin ilmu untuk mengikuti pendidikan lanjutan. Tujuan pendidikan lanjutan ini secara umum adalah untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan secara khusus untuk memperdalam ilmu yang secara spesifik telah ditekuni di jenjang Strata 1. Peningkatan kualitas SDM ini merupakan kebutuhan mutlak bagi manusia yang hidup dalam abad globalisasi seperti sekarang ini. Para mahasiswa yang belajar di universitas pada tingkat magister pada umumnya mempunyai harapan-harapan yang terkait dengan kesempatan kerja dan sukses berkarir dalam hidupnya. Sekurang-kurangnya mereka mengharapkan bahwa se usai pendidikan mereka di universitas, mereka akan dibekali dengan sejumlah pengetahuan dan ketrampilan yang mendukung aspirasi mereka (Clarke, 1999: 53 dan Muliawati, 2000: 50). Dalam pendidikan Pasca Sarjana, mereka yang terlibat secara aktif dan langsung di dalam proses pembelajaran dan pengelolaannya, mempunyai tanggung jawab atas pelaksanaan terhadap tujuan dan fungsi kelembagaan pendidikan

tersebut. Masalah pertanggungjawaban (*accountability*) dibicarakan dalam penelitian ini karena menjadi alat ukur untuk mengetahui apakah suatu organisasi pendidikan yang sedang dikaji melakukan tugasnya dengan baik. Dalam hubungan ini Christopher Winch memberikan referensi yang sangat baik (1996: 33): *"Any healthy public system of education needs to maintain accountability"*. Bahkan, dengan tujuan untuk menekankan faktor ini Rektor Universitas California berkata di depan Sidang Senat Akademis: *"By various pressures and devices the university will be forced to yield and conform if it gets so far away from what the public expects and wants"* (Altbach et al., 1994: 59) Dengan demikian, pertanggungjawaban merupakan sebuah faktor yang sedemikian besar peranannya sehingga dalam kajian ini pertanggungjawaban dipilih sebagai faktor yang diteliti serta dianalisis secara khusus.

Pertanggungjawaban sebuah lembaga pendidikan tinggi meliputi 3 bidang: Pertanggungjawaban akademis (*academic accountability*), pertanggungjawaban ekonomis (*economic accountability*), dan pertanggungjawaban sosial (*social accountability*). Yang pertama menyangkut kualitas akademis, yang kedua menyangkut besarnya biaya pendidikan dan ketrampilan kerja sesudah pendidikan dan yang ketiga menyangkut penerimaan sosial (*social acceptance*). Hal ini bisa dijelaskan dari rumusan yang diberikan oleh OECD (*Organization for Economic Cooperation and Development*) (1985: 86).

*"In addition to their traditional functions (high level of teaching and research) universities and colleges are expected to perform a number of more explicit social and economic role".*

Di Indonesia kita mengenal tugas dan tanggungjawab pendidikan tinggi sebagai suatu lembaga yang bergerak di bidang pengajaran, riset dan pengabdian masyarakat, yang disebut Tri Darma Perguruan Tinggi (Nitibaskara, 2000: 15).

Dalam hubungan dengan tiga macam pertanggungjawaban tadi, sebuah universitas, apabila menginginkan posisi dan reputasi terhormat, tidak dapat berbuat lain kecuali membuktikan dirinya sebagai sebuah universitas yang bertanggungjawab dan bisa dipertanggungjawabkan (***an accountable university***). Hal ini pula yang menjadi alasan utama para mahasiswa untuk menentukan pilihan tempat belajar mereka. Tidak ada mahasiswa yang dengan senang hati belajar di sebuah universitas yang tidak mempunyai reputasi baik karena keterbatasan kemampuannya dalam mengemban berbagai jenis pertanggungjawaban yang secara inheren terkait dengan dirinya. Dari fakta inilah bisa difahami bahwa kepuasan mahasiswa sangat terkait dengan pertanggungjawaban lembaga pendidikan.

*"Student satisfaction and retention are aspects of student experience that are closely related to college impact and institutional accountability"* (Altbach et al. 1994: 262). Salah satu tolok ukur sebuah universitas yang

bertanggungjawab adalah kemampuannya untuk melakukan pemasaran global (*global marketing*). Universitas yang tidak bisa dipasarkan (*marketable*) di luar atau di dunia internasional, tidak bisa disebut unggul (*excellent*) dan bertanggung-jawab. Menurut Clarke, keharusan ke arah pemasaran global bagi industri-industri ini teramati sejak tahun-tahun 1990-an(1999:30)

Dalam kerangka pemikiran Lovelock (1996: 49-52) dilihat dari prosesnya, jasa di bidang pendidikan menyangkut dua kategori inti (*core items*): pemrosesan stimulus mental (*mental stimulus processing*) dan pemrosesan informasi (*information processing*). Keduanya tidak kasat mata (*intangible*). Dua kategori jasa lainnya, yakni pemrosesan orang (*people processing*) dan pemrosesan milik (*possession processing*), keduanya kasat mata (*tangible*), bukan kategori inti dan tidak secara langsung menyangkut pendidikan.

Pemrosesan stimulus mental (*mental stimulus processing*) mencakup sekelompok pelayanan yang terdiri dari tindakan-tindakan tidak kasat mata (*intangible actions*) yang diarahkan kepada pikiran-pikiran pelanggan dan yang dengan demikian menuntut partisipasi mental mereka sepanjang waktu pemberian pelayanan.

Sementara itu, yang dimaksudkan dengan pemrosesan informasi (*information processing*) dibatasi sebagai tindakan-tindakan tidak kasat

mata (*intangible actions*) yang diarahkan kepada pelanggan agar dimiliki oleh yang bersangkutan.

Bahwa pendidikan menunjukkan *trend* ke arah industri, hal itu dibenarkan oleh Beare dan Slaughter. Mereka melihat pendidikan sebagai "*an integral part of the burgeoning sectors of a post-industrial economy. ... People acknowledge that education is itself an information industry by their very willingness to buy and sell their knowledge*" (1993: 31).

Berdasarkan pertimbangan di atas, salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang layak untuk dikaji adalah **kepuasan pelanggan/pemakai produk**, di mana yang berfungsi sebagai pelanggan/pemakai produk adalah **para mahasiswa**. Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu tolok ukur utama keberhasilan industri pendidikan. Di sisi lain kepuasan mahasiswa merupakan komponen yang mempunyai signifikansi tinggi untuk penentuan strategi dan kegiatan pemasaran.

Di dalam dunia industri, konsep kepuasan merupakan konsep kunci untuk memahami perlunya peningkatan kualitas produk, citra (*image*) perusahaan dan pemasukan/keuntungan (*revenue/profit*). Dengan demikian, dunia pendidikan yang dikelola secara industrial harus mempunyai fokus yang mantap terhadap peranan kepuasan pelanggan/pembeli produk. Sukses industri yang dapat dipertahankan

(*sustainable success of industry*) hanya bisa dicapai dengan syarat bahwa fokus terhadap komponen kepuasan tidak pernah diabaikan. Sebaliknya, upaya optimalisasi pemuasan pelanggan/pembeli produk merupakan kepedulian/perhatian (*concern*) pertama perusahaan. Posisi ini dengan jelas sekali dikemukakan oleh Levitt (Kennedy, 1996: 222) sebagai berikut

**... industri adalah suatu proses pemuasan pelanggan dan bukannya proses pembuatan barang".**

Pada gilirannya, harus diakui bahwa tingkat kepuasan pembeli/pemakai produk industri pendidikan sangat bergantung pada kualitas seluruh komponen yang secara langsung atau tidak mengambil bagian dalam proses belajar-mengajar.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Untuk menjelaskan alasan penulisan penelitian ini, sebuah pengantar pendek, yang sekaligus merupakan perumusan masalah, terlebih dulu disajikan.

Penelitian serupa dengan judul "**Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Pelita Harapan**", telah dilakukan oleh Adella Mawuntu-Mandagie (1998) dalam kerangka pemenuhan persyaratan akademis guna memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada program studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana UPH. Penelitian yang dilakukan oleh Mawuntu-Mandagie ini dapat dipakai sebagai bahan awal bagi penelitian



dengan tempat dan fokus yang sama yang memungkinkan variasi dalam aksentuasi, metode pendekatan dan tujuan penelitian. Hal ini juga sesuai dengan butir ke 8 saran-saran yang diberikan oleh Mawuntu-Mandagie.

Dalam penelitian tentang "**Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penyelenggaraan Pendidikan pada Program Pasca Sarjana Universitas Pelita Harapan**", tempat yang diangkat dipersempit, sementara setengah fokus diarahkan kepada variabel-variabel yang bersifat akademis. Ini berarti bahwa faktor-faktor akademis utama, sebagai kategori inti (*core items*), seimbang dengan faktor-faktor non-akademis sebagai kategori penyangga (*support items*). Ini sesuai dengan pengamatan Owens (1995: 313) bahwa "*schools and other educational organizations are understood to be dual organizational systems*".

Dengan demikian perumusan masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat pendapat Mahasiswa terhadap pertanggungjawaban akademis, ekonomis dan sosial.
- b. Apakah kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh faktor-faktor akademis utama yang disebut juga pertanggungjawaban akademis.
- c. Apakah kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh faktor-faktor non-akademis yang disebut juga pertanggungjawaban non-akademis.

Faktor non-akademis ini dibagi menjadi 2 kelompok yaitu :

1. Faktor Ekonomi
2. Faktor sosial.

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bahwa faktor-faktor akademis dan non-akademis mempunyai hubungan dengan kepuasan mahasiswa serta sejauh mana Program Pascasarjana Universitas Pelita Harapan (PPs UPH) telah berhasil memenuhi 3 kategori pertanggungjawaban dalam faktor-faktor tersebut.

Dalam kerangka yang lebih praktis dan khusus, penelitian ini memberi sumbangan dalam tiga bidang:

- a. Sebagai alat ukur keberhasilan PPs UPH dipandang dari sisi pemenuhan pertanggungjawaban akademisnya. Jika angka-angka yang didapat sebagai hasil pengukuran di bidang proses dan kualitas tenaga akademis rendah, maka lembaga yang bersangkutan kurang berhasil melaksanakan pertanggungjawaban akademisnya, walaupun mungkin terjadi paradoks bahwa para mahasiswa menunjukkan prestasi studi yang memuaskan.
- b. Sebagai alat ukur keberhasilan PPs UPH dipandang dari sisi pemenuhan pertanggungjawaban ekonomis. Pertanggungjawaban ekonomis dikatakan gagal direalisasikan apabila terdapat kesenjangan mencolok di antara biaya pendidikan yang tinggi di satu pihak dengan minimnya berbagai fasilitas pendidikan yang dapat dinikmati sehingga



yang bersangkutan sulit mendapatkan pekerjaan setelah menyelesaikan studinya.

- c. Sebagai alat ukur keberhasilan PPs UPH dipandang dari sisi pemenuhan pertanggungjawaban sosial. Universitas yang berhasil dalam aspek ini mendapat penerimaan positif dan kredibilitas yang tinggi dari masyarakat, karena dianggap mencerminkan nilai-nilai dan aspirasi-aspirasi dalam masyarakat.

Ketiga butir di atas tadi mempunyai manfaat khusus bagi PPs UPH yaitu :

- a. Sebagai bahan pertimbangan kemungkinan penerapan sebuah sistem manajemen pendidikan tinggi yang lebih mantap (*solid*).
- b. Sebagai bahan perumusan strategi pemasaran selanjutnya agar jumlah mahasiswa dapat ditingkatkan dengan tujuan untuk meraih pemasukan (*revenue*) yang lebih signifikan.

Bagi peneliti sendiri, penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan kemampuan di dalam melakukan kegiatan-kegiatan penelitian ilmiah, sedangkan hasil penelitian secara umum dapat memberi sumbangan-sumbangan baik yang berwujud pikiran maupun data-data kepada para peneliti yang lebih kemudian.

## 1.4. Hipotesa

Berdasarkan tujuan penelitian, maka hipotesa alternatif (H-i) yang dibuat untuk penelitian ini sesuai dengan perumusan masalah adalah sebagai berikut:

- a. Diduga bahwa kinerja PPs UPH di bidang pertanggungjawaban atau faktor akademis mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan mahasiswa Program Pasca Sarjana.
- b. Diduga bahwa kinerja PPs UPH di bidang pertanggungjawaban atau faktor ekonomis mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan mahasiswa Program Pasca Sarjana.
- c. Diduga bahwa kinerja PPs UPH di bidang pertanggungjawaban atau faktor sosial mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan mahasiswa Program Pasca Sarjana.

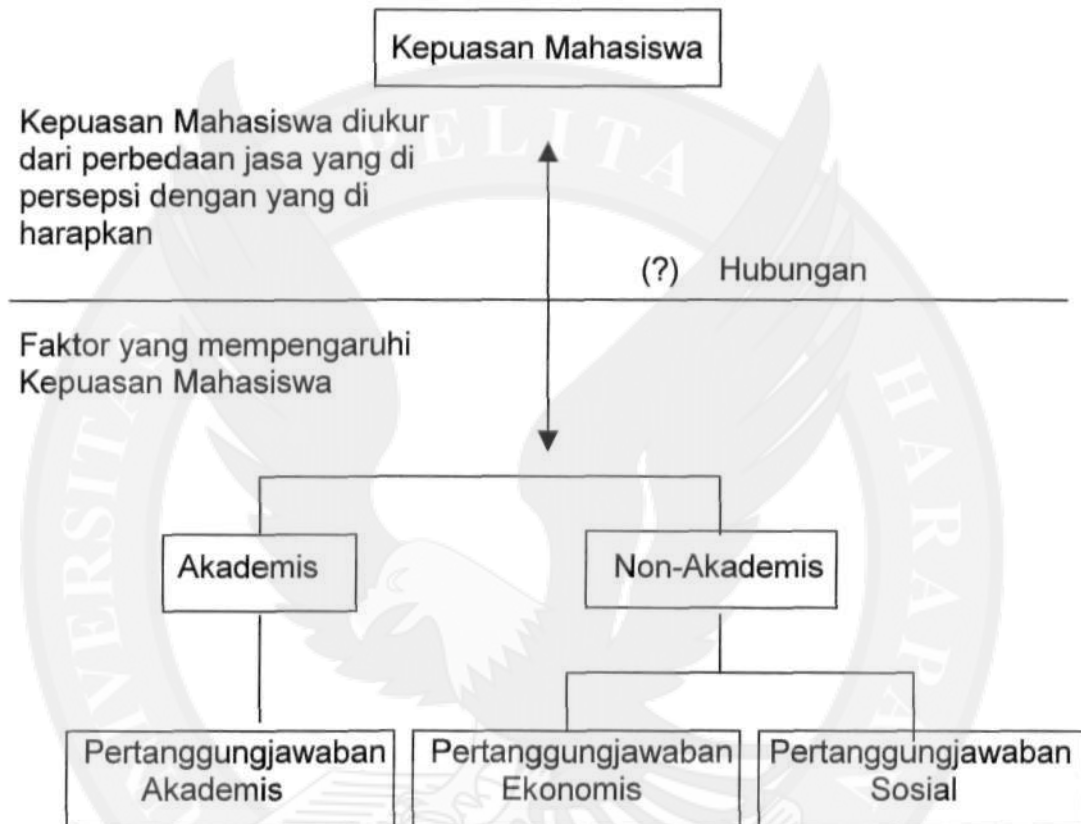
## 1.5. Kerangka Pemikiran

Kepuasan Mahasiswa adalah kepuasan yang diperoleh oleh seorang yang belajar di perguruan tinggi setelah ia memperoleh serangkaian jasa selama masa studinya. Kepuasan tersebut dapat dicapai bila jasa yang diberikan oleh pemasok jasa sesuai dengan eskpektasi dan persepsi pelanggan/pembeli jasa. (Zeithaml & Bitner 1996 : 37-39).

Faktor-faktor akademis dan non-akademis ditengarai sebagai berkaitan dengan kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan perguruan tinggi. PPs UPH sebagai pemasok jasa diharapkan menyediakan jasa-jasa di

bidang akademis dan non-akademis yang berkualitas sehingga dapat memenuhi ekspektasi dan persepsi para mahasiswanya.

Berdasarkan hal tersebut di atas dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



**Gambar 1.1.**  
**Kerangka Pemikiran**

## **1.6. Cakupan Studi dan Ruang Lingkup penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan pembatasan pada pokok-pokok sebagai berikut:

- a. Masalah-masalah yang dianalisa adalah pelaksanaan/ kinerja pertanggungjawaban akademis, pertanggung-jawaban ekonomis dan pertanggungjawaban sosial UPH terhadap para pembeli/pemakai jasanya, dalam hal ini adalah para mahasiswa PPs UPH.
- b. Kepuasan pelanggan adalah kepuasan para mahasiswa reguler PPs UPH tahun akademik 1998/1999 sampai dengan 2000/2001.
- c. Responden yang terlibat adalah para mahasiswa yang masih aktif mengikuti kegiatan perkuliahan

## **1.7. Metodologi Penelitian**

### **1.7.1. Desain Penelitian**

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif. Untuk memperoleh informasi digunakan teknik survei. Analisis hasil penelitiannya menggunakan korelasi dan regresi berganda.

### **1.7.2. Populasi Penelitian dan Sampel**

Populasi penelitian terdiri dari mahasiswa UPH yang tercatat sebagai peserta yang secara aktif mengikuti kegiatan perkuliahan secara reguler pada program pendidikan Pasca Sarjana tahun

akademik 1998/1999, 1999/2000 dan 2000/2001. Sampel ditentukan berdasarkan kategori tahun akademis seperti di atas dari setiap program studi. Untuk setiap program studi, responden ditentukan berdasarkan jumlah mahasiswa. Semakin besar jumlah mahasiswa, semakin besar jumlah responden. Sifat populasi adalah homogen karena semua responden adalah penyandang gelar sarjana Strata 1 yang mempunyai tujuan meningkatkan ilmu pengetahuan mereka pada strata yang lebih tinggi. Jumlah kuesioner yang dibagikan adalah sebesar jumlah populasi.

### **1.7.3. Data-Data Penelitian dan Pengolahan**

Data-data yang diperoleh, baik dari sumber primer maupun sumber sekunder, ditampilkan dengan menggunakan teknik tabulasi yang melibatkan analisis kuantitatif dan kualitatif.

Data-data sekunder digunakan sepanjang hal itu membantu pengerjaan analisis dengan data-data yang diperlukan sebagai bahan pelengkap.

## Kerangka Penulisan

Bab I: Penjelasan seputar latar belakang, pokok permasalahan, kegunaan, ruang lingkup, kerangka pemikiran, metodologi dan prosedur penelitian.

Bab II: Studi tentang teori-teori yang mendukung pemahaman serta analisis bagi penelitian ini.

Bab III: Metodologi penelitian yang mencakup uraian tentang desain penelitian, instrumen penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisa data.

Bab IV: Tabulasi data dan analisis yang mencakup tabulasi dan penampilan data dalam bentuk grafik, penafsiran dan analisis secara kualitatif dan kuantitatif.

Bab V : Kesimpulan hasil analisis data, saran dan usulan bagi para pengelola Universitas Pelita Harapan serta para calon peneliti di kemudian hari.