

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam era kompetisi ini, setiap masing-masing lembaga pendidikan, baik negeri maupun swasta memiliki upaya persaingan dalam merekrut mahasiswa sebanyak-banyaknya. Oleh karena itu setiap lembaga pendidikan perguruan tinggi sendiri tidak mempunyai banyak pilihan dan dituntut untuk mampu meningkatkan profesionalisme, kompetensi citra, serta daya saing. Yang mana hal tersebut bertujuan meningkatkan sumber daya manusia yang mampu memiliki intelektual dan unggul, mampu bersaing dalam bidangnya maka hal tersebut tidak terlepas dari peranan perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan. Perguruan tinggi bertugas memiliki peran untuk menghasilkan alumni-alumni yang berkualitas. Dan dengan adanya proses belajar dan mengajar saja tidaklah cukup dalam meningkatkan pencapaian tersebut melainkan perlunya dukungan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya agar meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap lembaga pendidikan tetap terjaga. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE) merupakan salah satu Sekolah Tinggi terkemuka yang ada di kota Jakarta yang berdiri sejak tahun 1969 dengan 6 program studi, yaitu S1 Akuntansi, S1 Manajemen, D3 Akuntansi, D3 Perdagangan, Megister Akutansi dan Megister Manajemen.

Dalam proses perjalanannya Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE) telah mampu menghasilkan lulusan-lulusan yang berkompeten dalam bidangnya. Untuk menjaga aset kepercayaan masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia terus berupaya untuk mengembangkan sistem pelayanannya kepada Mahasiswa yaitu sebagai contohnya, Biro Keuangan (BKEU) dan Biro Pelayanan Administrasi Akademik/ Pengajaran atau (BPAA) adalah 2 Biro yang terdapat di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang dominan dalam memberikan pelayanan kepada Mahasiswa. Hal tersebut disebabkan karena 2 biro ini yang paling sering berhubungan dengan berinteraksi langsung dengan mahasiswa.

Untuk mengetahui lebih lanjut kendala yang dialami teman-teman mahasiswa STIE Jakarta, berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa mahasiswa STIE Jakarta.:

Hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu mahasiswa prodi manajemen 2018 berinisial MA, mengatakan: “Lebih mau tekanin aja kalo bagian pengajaran harusnya lebih banyak persiapkan kelas soalnya kalo mau ambil jadwal krs kan kadang suka kelas penuh cuman ada aja yang mahasiswanya yang ga kebagian kelas apalagi sekarang lagi covid juga jadi suka slow respon jika di whatsapp jika ke kampus petugasnya yang melayani cuman 1 atau 2 orang saja jadi harus di pertingkatkan lagi.” (wawancara personal 15 maret 2022).

Hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu mahasiswa prodi akuntansi 2018 berinisial SC, mengatakan: “Jika soal bagian keuangan di saat sudah membayar bpp tetap dan bpp sks biasanya kan disuruh cap pembayaran biasanya kan yang datang mahasiswanya banyak diharuskan untuk petugasnya dipersiapkan lagi petugasnya biar ngrantrinya ga lama soalnya mahasiswa STEI banyak juga jadi mesti kudu disiapkan lagi apalagi yang mungkin berkendala soal transaksi.” (wawancara personal 15 maret 2022).

Hasil wawancara juga dilakukan dengan salah satu mahasiswa prodi manajemen 2019 berinisial NS, mengatakan: “Untuk permasalahan sejauh ini di permudah karna petugasnya ada yang kenal, cuman kadang suka ribetnya setiap bertransaksi pembayaran BPP TETAP dan BPP SKS mesti setor transaksinya padahal kan jika dilihat sikad juga bisa.” (wawancara personal 15 maret 2022).

Hasil wawancara terakhir juga dilakukan dengan salah satu mahasiswa prodi Akuntansi 2019 berinisial CA, mengatakan: “Waktu itu pernah bingung ga dapet solusi perihal matkul sampe akhirnya langsung ngadep ke prodi manajemen cuman perkara soal kelas dan waktu itu baru pertama kali ngambil matkul secara online.” (wawancara personal 15 maret 2022).

Berdasarkan interview dengan teman-teman mahasiswa STIE diperoleh fakta bahwa banyak mahasiswa yang belum puas terhadap Pelayanan Biro Keuangan dan Biro BPAA contohnya seperti komunikasi yang terjalin kurang baik, tata cara penyampaian informasi kurang efektif, sempitnya ruangan informasi, antrian yang panjang, hingga permasalahan verifikasi dan pembayaran uang kuliah untuk KRS (Kartu Rencana Studi) maupun pelaksanaan Ujian Akhir Semester (UAS).

Mutu menciptakan lingkungan baik pendidikan, orang tua, pejabat pemerintah, wakil masyarakat, dan pebisnis, untuk bekerja sama guna memberi peluang dan

harapan masa depan peserta didik. Setiap orang mengharapkan bahkan menuntut mutu dari orang lain, sebaliknya orang lain juga selalu mengharapkan dan menuntut mutu dari diri kita. Ini artinya, mutu bukanlah suatu yang baru, karena mutu adalah naluri manusia. Mutu secara esensial di gunakan untuk menunjukkan kepada suatu penilaian atau penghargaan yang di berikan atau di kenakan kepada barang (produk) dan/jasa (service) tertentu, berdasarkan pertimbangan obyektif atas bobot dan kinerjanya.

Mutu dapat disebut dengan istilah kualitas merupakan gambaran karakteristik menyeluruh mengenai barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pihak penggunanya (Abdullah, 2018). Berkaitan dengan pendidikan di perguruan tinggi, mutu pendidikan senantiasa merujuk kepada spesifikasi pelayanan pendidikan yang sesuai dengan berdasarkan pada tujuan atau manfaat dari pendidikan itu sendiri. Itulah sebabnya, dapat dikatakan bahwa keberhasilan suatu program pendidikan yang diselenggarakan oleh suatu organisasi perguruan tinggi akan sangat sulit dicapai tanpa adanya keselarasan pandangan antara jajaran staff pendidikan, pengajar dan masyarakat tentang makna pendidikan yang sebenarnya, serta bagaimana seharusnya proses pendidikan di perguruan tinggi itu dilaksanakan. Menurut (Udjang & Subarjo, 2019) tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa pelayanan pendidikan perguruan tinggi belum dapat diterima, diketahui dan dirasakan jika membandingkan antara harapan dan kenyataan yang ada. Sedangkan upaya memenuhi harapan mahasiswa merupakan kunci sukses memenangkan persaingan. Kesesuaian antara keinginan mahasiswa dan kehendak pengelola perguruan tinggi merupakan syarat penting keberhasilan proses pendidikan di perguruan tinggi. Setiap mahasiswa menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di lembaga pendidikan. Mutu pelayanan memberikan pengaruh kepuasan maksimal terhadap mahasiswa (Mahsup et al., 2020; Nurjannah, 2020) yang mana pengaruh tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang akhirnya akan menghasilkan lulusan handal dan tangguh serta mampu berkompetisi dalam dunia kerja dan jadi pemenang di antara lulusan perguruan tinggi lainnya. Semakin tinggi tingkat penyerapan lulusan dalam dunia kerja, semakin dapat memberikan nilai tambah di mata masyarakat.

Pelayanan mutu pendidikan STIE berupaya mengoptimalkan pelayanannya secara bertahap kepada mahasiswanya dimulai dengan penerimaan siswa baru,

pengembangan/ pembinaan atau pembimbingan, penempatan untuk melanjutkan sekolah atau untuk memasuki dunia kerja, sehingga alumni telah disentralisasikan sejak lama. Oleh karena itu, diperlukan adanya upaya peningkatan intensitas dan ekstensitasnya secara signifikan.

Ada dua faktor yang dapat menjelaskan mengapa upaya perbaikan mutu pelayanan pendidikan selama ini kurang atau tidak berhasil. Pertama, strategi pembangunan pendidikan selama ini lebih bersifat *input oriented*. Strategi yang demikian lebih bersandar kepada asumsi bahwa bilamana semua input pendidikan telah dipenuhi seperti penyedia buku-buku (materi ajar) dan media pembelajaran lainnya, penyedia sarana pendidikan, pelatihan dosen serta tenaga kependidikan lainnya, maka secara otomatis lembaga pendidikan (perguruan tinggi) akan dapat menghasilkan output (keluaran) yang bermutu sebagaimana diharapkan. Ternyata strategi input-output yang diperkenalkan oleh teori *education production function* oleh Hanushek 1979, 1981 tidak berfungsi sepenuhnya di lembaga pendidikan melainkan hanya terjadi dalam institusi ekonomi dan industri. Pengelolaan pendidikan selama ini bersifat *macro-oriented*. Diatur oleh jajaran birokrasi di tingkat atas. Akibatnya banyak dari faktor yang diproyeksikan di tingkat makro (atas) tidak terjadi atau tidak berjalan sebagaimana mestinya di tingkat mikro (kampus). Atau dengan singkat dapat dikatakan bahwa kompleksitasnya cakupan permasalahan pendidikan, seringkali tidak dapat terpikirkan secara utuh dan akurat oleh birokrasi.

Standar Operasional Prosedur (SOP), menjadi sesuatu acuan mutlak yang diperlukan sebuah lembaga, agar lembaga dapat menjalankan operasi sesuai prosedur dengan mengembangkannya secara lebih kompleks. SOP tidak hanya berlaku bagi perusahaan, pemerintah dan lain sebagainya, pendidikan umumnya dalam sebuah universitas maupun sekolah tinggi seperti Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE) Jakarta sebagai lembaga pendidikan juga memerlukan SOP dalam setiap departemen yang ada di dalamnya sebagai salah satu wadah pedoman pembelajaran yang efektif dalam setiap kegiatan operasional pendidikannya. Dan dengan adanya perihal tersebut regulasi dalam kampus STIE dapat terlaksana secara baik sesuai dengan kurikulum yang ada.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi berdasarkan indikator – indikator teknis,

administratif, dan prosedural sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan. Menurut (Sanoto, 2020) SOP berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa karena telah menciptakan komitmen yang distruktur pada setiap unit pendidikan di perguruan tinggi. SOP juga dapat digunakan pada semua unit kerja, baik unit kerja pemerintahan maupun unit kerja yang berupa lembaga pendidikan. Selain itu SOP juga dapat digunakan untuk menilai mutu kinerja suatu organisasi tertentu.

Menurut (Nasrudin & Maryadi, 2019) sarana merupakan semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan di perguruan tinggi. Oleh karena itu sarana dan prasarana pendidikan adalah satu kesatuan pendukung terlaksanakannya proses belajar dan mengajar dengan baik dan optimal. Dan sarana pendidikan juga sebagai salah satu dari unsur manajemen pendidikan yang memiliki peranan penting dalam proses belajar mengajar, sarana pendidikan merupakan hal yang tidak boleh diabaikan. Sarana dan prasarana pendidikan juga digunakan untuk mempermudah pemahaman siswa tentang materi yang disampaikan dengan menggunakan sarana dan prasarana pendidikan yang tepat dalam program kegiatan belajar mengajar menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan adanya sarana pendidikan kegiatan belajar mengajar akan menjadi lebih bermakna dan berkualitas serta menyenangkan.

Sarana pendidikan, khususnya lahan, bangunan dan perlengkapan perguruan tinggi seyogyanya menggambarkan program pendidikan atau kurikulum perguruan tinggi tersebut. Karena bangunan dan perlengkapan perguruan tinggi tersebut diadakan dengan berlandaskan pada kurikulum atau program pendidikan yang berlaku, sehingga dengan adanya kesesuaian itu memungkinkan fasilitas yang ada benar-benar menunjang jalannya proses pendidikan. Sarana juga dikatakan sebagai faktor pendukung yang sangat penting dalam dunia pendidikan selain tenaga pendidik. Pendidikan tidak akan pernah bisa berjalan dengan baik tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana tidak akan dapat terpenuhi tanpa adanya manajemen yang dijalankan dalam lembaga pendidikan yang terkait dan dengan adanya manajemen sarana dan prasarana pendidikan akan berdaya untuk proses pembelajaran. Menurut (Rokhman & Yunarsari, 2020) sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa karena dapat memperlancar jalannya proses pembelajaran, hal ini mengandung arti bahwa dengan adanya sarana

proses pembelajaran menjadi relatif mudah dan cepat, seperti tidak perlu mengantri atau menunggu mahasiswa lain dalam penggunaan fasilitas kampus.

Berdasarkan fenomena penelitian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti terkait Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengaruh Mutu Pelayanan, Kinerja Sistem Operasional Prosedur dan Sarana Pendukung di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah ini memberikan analisa mengenai pengaruh mutu pelayanan, pemahaman sistem operasional prosedur, sertaprasarana pendukung yang mana memberikan dampak signifikan langsung terhadap Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta. Berdasarkan hal tersebut, penulis merincikan perumusan masalah ini sebagai berikut :

1. Apakah Mutu Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Indonesia Jakarta dan seberapa besar pengaruhnya?
2. Apakah Sistem Operasional Prosedur berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Indonesia Jakarta dan seberapa besar pengaruhnya?
3. Apakah Sarana Pendukung berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Indonesia Jakarta dan seberapa besar pengaruhnya?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Indonesia Jakarta
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Sistem Operasional Prosedur terhadap kepuasan mahasiswa STIE Indonesia Jakarta
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Sarana Pendukung terhadap kepuasan mahasiswa STIE Indonesia Jakarta

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Peneliti**

Diharapkan penelitian ini dapat menambah referensi dan meningkatkan wawasan peneliti mengenai pengaruh mutu pelayanan, SOP dan sarana pendukung terhadap kepuasan mahasiswa.

##### **2. Bagi Ilmu Pengetahuan**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumber informasi dan referensi bagi penelitian selanjutnya terutama bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia dalam menetapkan kebijakan terkait mutu pelayanan, sistem operasional prosedur dan sarana pendukungnya.