

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Perguruan Tinggi merupakan kelanjutan pendidikan menengah yang diselenggarakan untuk mempersiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademis dan profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian (UU No.2 tahun 1989, pasal 16, ayat (1)). Pendidikan tinggi adalah jenjang pendidikan, setelah pendidikan menengah yang mencakup program sarjana, magister, doktor, dan spesialis yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi.

Setiap perguruan tinggi perlu memperhatikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan karena hal tersebut dapat dijadikan sebagai evaluasi dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan pendidikan di masa yang akan datang. Universitas Gadjah Mada (UGM) merupakan salah satu perguruan tinggi negeri di Indonesia yang setiap tahunnya membuka penerimaan mahasiswa baru. Universitas Gadjah Mada (UGM) sebagai lembaga perguruan tinggi diharapkan mampu memberikan layanan pendidikan yang berkualitas sehingga mampu mencetak mahasiswa dan alumni yang terampil. Ada beberapa Laboratorium di Universitas Gadjah Mada yang berfungsi sebagai prasarana atau wadah proses pembelajaran, salah satunya yaitu Laboratorium Fisika Dasar. Laboratorium Fisika Dasar adalah unit yang terdapat pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) Universitas Gadjah Mada (UGM), yang

difungsikan sebagai laboratorium untuk melayani praktikum dari beberapa fakultas di Universitas Gadjah Mada. Peran Laboratorium Fisika Dasar disini adalah sebagai sarana penunjang keberhasilan Universitas Gadjah Mada dalam mencetak mahasiswa dan alumni yang terampil dibidang ilmu fisika.

Laboratorium pendidikan yang bergerak di bidang jasa atau biasa disebut laboratorium layanan memiliki arti penting dalam perkembangan pengajaran dan perkembangan kurikulum perguruan tinggi yang semakin kompleks. Keberadaan laboratorium juga berperan dalam kemajuan lembaga pendidikan seperti sekolah, perguruan tinggi, dan pesantren. Pengadaan laboratorium di setiap lembaga pendidikan adalah keharusan untuk meningkatkan mutu lembaga pendidikan itu sendiri. Dari sinilah lembaga pendidikan dituntut untuk mengoptimalkan penggunaan laboratorium khususnya di perguruan tinggi.

Kelayakan dari suatu perguruan tinggi akan dilihat dari kualitas pembelajaran dan pelayanan institusi yang ada. Proses pembelajaran memiliki beberapa peranan sangat penting dalam pendidikan, hal tersebutlah yang dapat menciptakan seseorang pelajar dapat mengerti dan paham akan sebuah ilmu pengetahuan. Sedangkan pelayanan institusi cenderung mengacu pada jasa, dimana jasa adalah proses atau aktivitas yang tidak berwujud dan menunjukkan interaksi antar manusia, meskipun pihak-pihak yang tidak terlibat tidak menyadarinya. Maka dari itu proses pembelajaran dan pelayanan institusi yang selama ini belum optimal dan sebagai keluhan dari mahasiswa harus dapat diperbaiki, permasalahan yang sering muncul dan didapati saat ini adalah sistem pembelajaran, pelayanan

administrasi akademik dan administrasi umum termasuk pelayanan laboratorium penunjang.

Setiap mahasiswa tentu ingin memperoleh pelayanan laboratorium yang baik dan optimal. Sehingga perlu diketahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium yang diberikan oleh perguruan tinggi dan lembaga lembaga pendidikan. Kepuasan adalah salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu dari sebuah perguruan tinggi maupun lembaga pendidikan.

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan telah mendapatkan apa yang diinginkan. Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong (dalam Londong, 2012) sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Semakin tingginya harapan masyarakat akan pendidikan di negara ini terlihat dari keantusiasan orang tua dalam menyekolahkan putra-putrinya ke lembaga pendidikan yang berkompeten dan berkualitas. Hasil yang memuaskan adalah pencapaian dari sebuah proses, proses belajar yang mumpuni serta ditopang dengan sarana prasarana yang memadai akan menjadikan hasil yang bisa diharapkan. Kepuasan sendiri merupakan hasil dari adanya perbedaan perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan (Londong, 2012). Kepuasan sangat tergantung pada persepsi dan harapan mahasiswa itu sendiri. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan harapan ketika melakukan kegiatan baik akademik maupun non akademik. Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan ini akan diteliti dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*

berdasarkan dimensi kualitas jasa yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*).

Kepuasan pada seorang mahasiswa akan dapat dinilai dari kemampuan seseorang dalam menguasai suatu pelajaran/materi yang telah diimplementasikan pada unjuk kerja mahasiswa. Banyak perusahaan yang mengembangkan strategi untuk mempertahankan konsumen melalui kualitas jasa maupun produk lain. Begitu halnya dengan lembaga pendidikan tinggi yang memperbaiki proses pembelajaran dan pelayanannya guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meningkatkan mutu kualitas output, dalam hal ini akan terjadi optimalisasi pada unjuk kerja pada diri seorang mahasiswa. Upaya dalam memenuhi keinginan dan harapan mahasiswa ini merupakan strategi paling utama dari lembaga pendidikan tinggi dan output sebagai hasil yang didapat menjadi dampak dari kesemuanya itu.

Perguruan tinggi pada intinya memiliki kepentingan untuk memenuhi dimensi kepuasan mahasiswa demi terwujudnya mahasiswa yang berkualitas dan memiliki daya saing tinggi. Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dalam lembaga pendidikan, maka akan lebih banyak penilaian yang akan dirancang dalam penelitian ini. Sehingga faktor yang lebih dominan untuk menilai kepuasan mahasiswa akan lembaga pendidikan kali ini adalah proses pembelajaran dan pelayanan institusi, dalam hal ini yaitu layanan yang diberikan oleh Laboratorium Fisika Dasar FMIPA UGM.

Keberhasilan suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan

pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Selanjutnya tindakan yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk mengatur perubahan organisasi. Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (*customer voice*) dan keinginan organisasi pengelola/ perguruan tinggi (*company voice*) syarat penting dalam keberhasilan proses pendidikan (Muafi dan Siswanti, 2007)

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, mengenai belum diketahuinya kepuasan mahasiswa dalam menempuh perkuliahan atau pembelajaran kegiatan praktikum terhadap mahasiswa yang telah diberikan pihak perguruan tinggi negeri dalam hal ini adalah Universitas Gadjah Mada khususnya pada Laboratorium Fisika Dasar Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam. Dimana persepsi mahasiswa tentang proses pembelajaran dan pelayanan Universitas Gadjah Mada khususnya pada Laboratorium Fisika Dasar memiliki tujuan yang sama, yakni menginginkan kepuasan terhadap pelanggan atau mahasiswa. Hal tersebut yang mendasari penulis untuk mengadakan penelitian mengenai “ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PADA LABORATORIUM FISIKA DASAR FMIPA UGM DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALYSIS*”.

## **B. Batasan masalah**

Penelitian ini dibatasi dengan kajian tingkat kepuasan mahasiswa Departemen Fisika FMIPA UGM prodi fisika dan mahasiswa prodi geofisika terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Laboratorium Fisika Dasar yang meliputi dosen pendamping laboratorium, petugas laboratorium dan asisten

laboratorium dalam proses pembelajaran. Penelitian ini mengacu pada bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*).

### **C. Rumusan masalah**

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Laboratorium Fisika Dasar FMIPA UGM dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* berdasarkan dimensi kualitas jasa yaitu.

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan mahasiswa Departemen Fisika prodi Fisika dan prodi geofisika terhadap pelayanan laboratorium Fisika Dasar FMIPA UGM dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* berdasarkan dimensi kualitas jasa yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*).

### **E. Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian analisis kepuasan mahasiswa pada Laboratorium Fisika Dasar ini antara lain:

1. Secara teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan informasi yang dapat digunakan untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan mahasiswa pada laboratorium Fisika Dasar FMIPA UGM dengan menggunakan metode *importance performance analysis*.

## 2. Manfaat Praktis

Bagi pengelola laboratorium, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Manfaat praktis bagi Fakultas MIPA UGM penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk merumuskan kebijakan dalam rangka perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanan laboratorium laboratorium yang ada di Fakultas MIPA UGM. (dilihat dari sudut pandang mahasiswa)

Dengan mengetahui dan memahami tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa Universitas Gadjah Mada diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan strategi yang tepat dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dalam proses belajar mengajar di Universitas Gadjah Mada khususnya pada Laboratorium Fisika Dasar FMIPA UGM.

## **F. Sistematika Penulisan Skripsi**

Adapun sistematika penulisan hasil penelitian dalam skripsi ini adalah:

1. Bab I merupakan pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.
2. Bab II merupakan dasar teori yang berkaitan dengan teori teori yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini.
3. Bab III merupakan metode penelitian yang berkaitan dengan metode pengumpulan data dan pengolahan data.

4. Bab IV merupakan gambaran umum mengenai Laboratorium Fisika Dasar FMIPA UGM
5. Bab V merupakan pembahasan dan hasil penelitian yang berkaitan dengan hasil penelitian dan hasil analisa data serta pembahasannya.
6. Bab VI merupakan penutup yang berkaitan dengan pembahasan tentang kesimpulan dari serangkaian pembahasan skripsi, keterbatasan penelitian, saran serta yang perlu untuk subyek penelitian maupun bagi penelitian selanjutnya.